**Лекция № 5**

**ТЕМА ЛЕКЦИИ Роль руководителя в становлении коллектива**.

**План лекции:**

1.Понятие делового общения.

2.Структура и функции общения.

3.Понятие принципов делового общения.

4.Этика делового общения «сверху-вниз».

5.Этика делового общения «снизу-вверх»

6.Этика делового общения «по горизонтали».

7.Публичное выступление.

8.Коммуникативная культура в деловом общении.

**Рекомендуемая литература**

1. Горбатов А.В., Елескина О.В. Деловая этика: учебное пособие. – Кемерово: Кузбассвузиздат, 2007. – 142 с.

2. Горбатов А.В., Елескина О.В. Деловая этика: учебное пособие. – Кемерово: Кузбассвузиздат, 2007. – 142 с.

3. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., пер. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.

4. Джонсон К., Стоун Дж. Дресс-код. Путеводитель по деловому стилю для успешных женщин. Изд-во: Эксмо, 2005. – 208 с.

5. Мужской деловой дресс-код // http://www.allwomens.ru/1293-muzhskoj-dress-kod.html

6. Туркенич Н. Кодекс стиля. Справочник делового дресс-кода. Изд-во: Этерна, 2010. – 184 с.

*Основная часть*

1. Понятие делового общения.

Общение - процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. Общение выступает как способ бытия общества и человека.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого - либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяются необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей.

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений между людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчиненными, начальником или коллегами, каждый так или иначе, сознательно или стихийно опирается

на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы,

какое содержание в них вкладывает, в какой степени он вообще их учитывает в общении, он может как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в

решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже

сделать его невозможным.

С учетом всего вышесказанного этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Она представляет собой

частный случай этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики.

2. Структура и функции общения.

К структуре общения можно подойти по - разному, в данном случае будет охарактеризована структура путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон:

- Коммуникативной - состоит в обмене информацией между общающимися индивидами;

- Интерактивной - заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями);

- Перцептивной - означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. Употребление этих терминов условно, иногда в аналогичном смысле употребляют и другие: в общении выделяют три функции:

- информационно-коммуникативная, регуляционно- коммуникативная, аффективно - коммуникативная.

Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения в целом.

3. Понятие принципов делового общения.

Общий нравственный принцип человеческого общения содержится в категорическом императиве И.Канта: «Поступай так, чтобы максима твоей воли всегда могла иметь также и силу принципа всеобщего законодательства.» Применительно к деловому общению основной этический принцип можно сформулировать следующим образом: в деловом общении при принятии решения о том, какие ценности следует предпочесть в данной ситуации, поступай так, чтобы максима твоей воли была совместима с нравственными ценностями других сторон, участвующих в общении, и допускала координацию интересов всех сторон.

Таким образом, в основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация, интересов. Естественно если оно осуществляется этическими средствами и во имя морально оправданных целей. Поэтому деловое общение

должно постоянно проверяться этической рефлексией, оправдывающей мотивы вступления в него. При этом сделать этически правильный выбор и принять индивидуальное решение часто дело совсем непростое. Рыночные отношения предоставляют свободу выбора, но вместе с тем увеличивают количество вариантов решений, порождают комплекс моральных дилемм, поджидающих деловых людей на каждом шагу в процессе их деятельности и общения.

Особое внимание следует обратить на золотое правило этики общения:

«Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам». В отрицательной форме в формулировке Конфуция оно гласит: «Чего не пожелаешь себе, того не делай другим». Это правило применимо и к деловому общению, но по отношению к отдельным

его видам: «сверху -вниз» (руководитель -подчиненный), «снизу-вверх» (подчиненный -

руководитель), «по горизонтали» (сотрудник-сотрудник) требует конкретизации.

4. Этика делового общения «сверху-вниз».

В деловом общении «сверху-вниз», т.е. в отношении руководителя к подчиненному золотое правило этики можно сформулировать следующим образом:

«Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель». Искусство и успех делового общения во многом определяются теми этическими нормами и принципами, которые использует руководитель по отношению к

своим подчиненным. Под нормами и принципами имеется в виду то, какое поведение на службе является этически приемлемо, а какое - нет. Эти нормы касаются прежде всего

того, как и на основе чего отдаются распоряжения в процессе управления, в чем выражается служебная дисциплина, определяющая деловое общение. Без соблюдения

этики делового общения между руководителем и подчиненным большинство людей чувствуют себя в коллективе дискомфортно, нравственно незащищенными. Отношение

руководителя подчиненным влияет на весь характер делового общения, во многом определяет его нравственно -психологический климат. Именно на этом уровне формируются в первую очередь нравственные эталоны и образцы поведения.

5.Этика делового общения «снизу-вверх».

В деловом общении «снизу-вверх», т.е. в отношении подчиненного к своему начальнику, общее этическое правило поведения можно сформулировать следующим образом: «Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные». Знать, как следует обращаться и относиться к своему руководителю, не менее важно, чем то, какие нравственные требования следует предъявлять к своим подчиненным. Без этого трудно найти «общий язык» и с начальником и с подчиненными.

Используя те или иные этические нормы, можно привлечь руководителя на свою сторону,

сделать своим союзником, но можно настроить его и против себя, сделать своим недоброжелателем.

6. Этика делового общения «по горизонтали».

Общий этический принцип общения «по горизонтали», т.е. между коллегами (руководителями или рядовыми членами группы), можно сформулировать следующим образом: «В деловом общении относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы

он относился к вам». Если вы затрудняетесь, как вести себя в той или иной ситуации, поставьте себя на место вашего коллеги.

Применительно к коллегам - управляющим следует иметь в виду, что найти верный тон

и приемлемые нормы делового общения с равными по статусу сотрудниками из других подразделений - дело весьма непростое. Особенно если речь идет об общении и отношениях внутри одного предприятия. В этом случае они нередко являются соперниками в борьбе за успех и продвижении по службе. В то же самое время это люди,

которые вместе с вами принадлежат к команде общего управляющего. В рассматриваемом

случае участники делового общения должны чувствовать себя равными по отношению

друг к другу.

Рассматривайте вашего коллегу как личность, которую нужно уважать саму по себе, а не как средство для достижения ваших собственных целей.

7. Публичное выступление. Этапы подготовки и проведения публичного выступления.

Публичное выступление -это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию. В сфере делового общения наиболее часто используются такие жанры, как доклад, информационная, приветственная и торговая речь.

В основе классической схемы ораторского искусства лежит этапов:

- Подбор необходимого материала, содержания публичного выступления;

- Составление плана, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности;

- Словесное выражение», литературная обработка речи;

-Заучивание, запоминание текста;

-Произнесение. Сегодня в ораторской деятельности выделяют три основных этапа:

- Докоммуникативный;

- Коммуникативный;

- Посткоммуникативный.

Способы выступление с речью.

Существует три способа произношения речи:

- Чтение текста;

- Воспроизведение по памяти с чтением отдельных фрагментов (с опорой на текст);

- Свободная импровизация (экспромт).

Читают такие речи, от текста которых нельзя отступить: дипломатические, торжественные, доклады и содоклады официального содержания.

Установление контакта с аудиторией.

Самое высшее проявление мастерства публичного выступления - это контакт со слушателями, то есть общность психического состояния оратора и аудитории. Эта общность возникает на основе совместной мыслительной деятельности, сходных эмоциональных переживаний. Главные показатели взаимопонимания между коммуникантами - положительная реакция на слова выступающего, внешнее выражение внимания у слушателей (их поза, сосредоточенный взгляд, возгласы одобрения, кивки головой, улыбки, смех, аплодисменты), «рабочая» тишина в зале. Контакт - величина переменная. Он может быть полным (со всей аудиторией) и неполным, устойчивым и неустойчивым в разные фрагменты произнесения речи.

8. Коммуникативная культура в деловом общении

Коммуникативная культура –это знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение деловых партнеров к желательному результату.

В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к

общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.

Повышение уровня коммуникативной культуры должно быть направлено на развитие

следующих социально-психологических умений:

-психологически верно и ситуативно обусловленно вступать в общение;

-поддерживать общение, стимулировать активность партнера;

-психологически точно определять «точку» завершения общения;

-максимально использовать социально

-психологические характеристики коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение;

-прогнозировать реакции партнеров на собственные действия;

-психологически настраиваться на эмоциональный тон собеседника;

-овладевать и удерживать инициативу в общении;

-провоцировать «желательную реакцию» партнера по общению;

-формировать и «управлять» социально-психологическим настроением партнера по общению;

-преодолевать психологические барьеры в общении;

-снимать излишнее напряжение;

-психологически и физически «соответствовать» собеседнику;

-адекватно ситуации выбирать жесты, позы, ритм своего поведения;

-мобилизовываться на достижение поставленной коммуникативной задачи.

Особенности развития каждой личности, уникальность ее внутреннего мира и деловой

среды позволяет говорить и об уникальности индивидуальной коммуникативной

культуры. Важно помнить, что коммуникативная культура поддается развитию в процессе

социально-психологического обучения.

**Вопросы для самостоятельного изучения**

1. Какова структура общения?
2. Перечислите принципы делового общения.
3. Чем этика делового общения «сверху-вниз» отличается от этики делового общения «снизу-вверх»?
4. Какова коммуникативная культура в деловом общении?