

***ЭТИКА  
РУКОВОДИТЕЛЯ,  
КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО  
ОБЩЕНИЯ***

# Понятие этики

---

- **Этика (греч. – привычка, нрав) – философская наука, объектом которой является мораль. Это наука об отношениях, существующих между людьми и об обязанностях, вытекающих из этих отношений.**
- **Этика – наука о правильном и неправильном поведении (И.Кант)**

# Особенности этики руководителя

---

- *Хозяиственник с развитыми деловыми достоинствами может оказаться неспособным руководить коллективом, если ему недостает некоторых **нравственно-психологических** качеств.*
- *Нравственно-психологические качества отличаются исключительным разнообразием, поскольку сложна психологическая структура самой личности.*

# Деловое общение

---

*Деловое общение – это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, управленческой и др.*

*Участники делового общения – это, как правило, официальные должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности.*

# Классификация делового общения

---

- **Целесообразно говорить о разных типах делового общения: по вертикали – субординационные отношения, а по горизонтали – партнерские.**  
**Субординационные отношения отличаются от партнерских тем, что обусловлены социальным статусом собеседников и административно-правовыми нормами (например, руководитель – подчиненный), характеризуются строгим подчинением младших по чину или положению старшим, соблюдения правил служебной дисциплины.**

# Общие этапы:

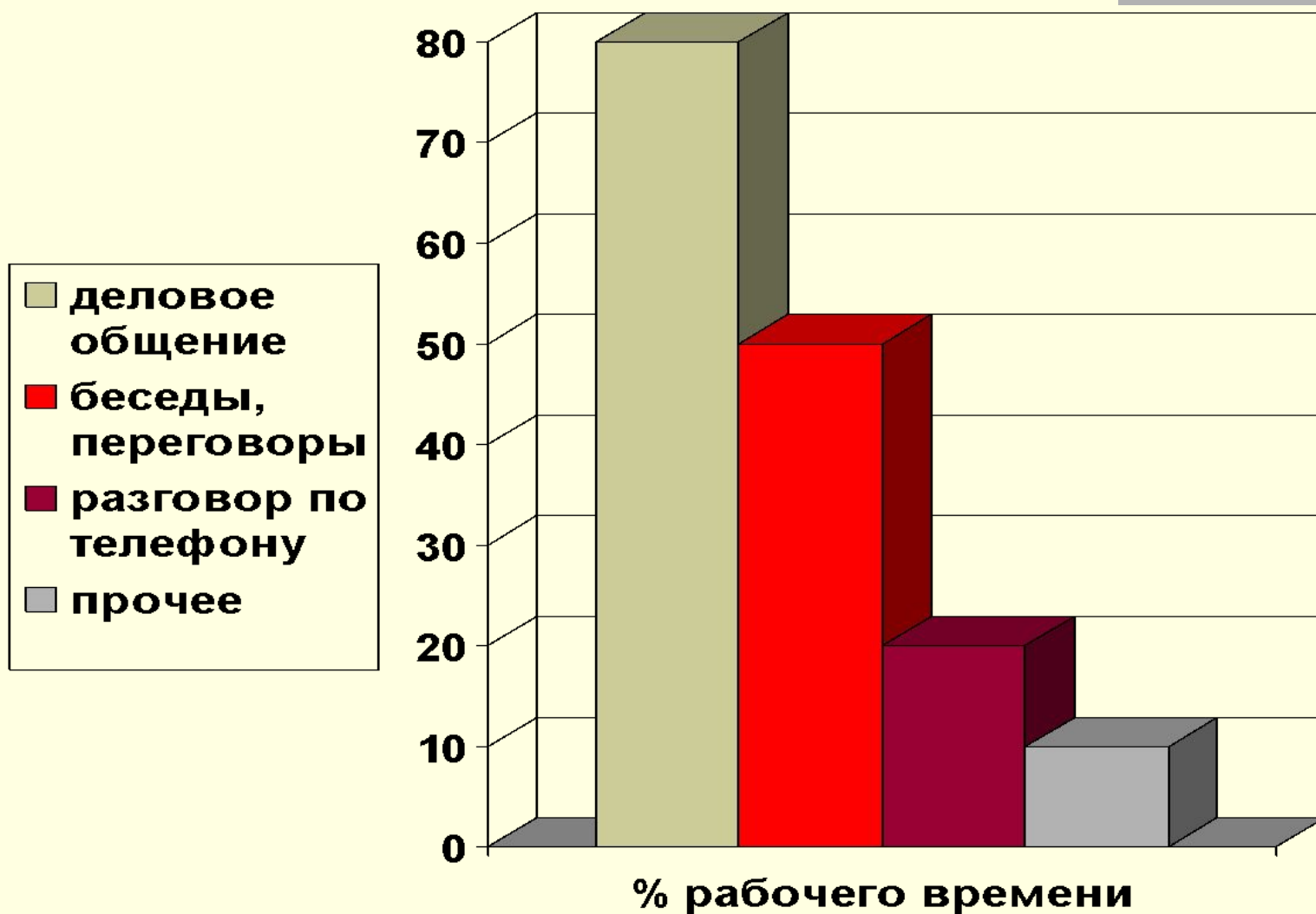
---

- *Установление контакта*
- *Ориентация в ситуации*
- *Обсуждение вопроса и принятие решений*
- *Умение выйти из контакта*

# Виды делового общения

<b>Беседа</b>	
<b>Переговоры</b>	
<b>Презентации</b>	
<b>Разговор по телефону</b>	
<b>Использование интернет-связи</b>	
<b>Письменная информация</b>	
<b>Собрания и совещания</b>	

# Распределение рабочего времени руководителя





# Основные характеристики делового общения

**Регламентированность** - подчинение установленным правилам и ограничениям. Определяется видом делового общения, степенью его официальности, целями и задачами конкретной встречи, национальными и культурными традициями.

**По времени**

**Деловой этикет**

**Соблюдение  
ролевого амплуа**

# Этапы поведения человека при столкновении с внешними изменениями, инновациями

---

- *Отрицание*
  - *Соппротивление*
    - *Исследование*
      - *Вовлеченность*

# Конфликт в деловом общении



# Из Кодекса поведения в конфликте

---

- *Дайте партнёру «выпустить пар». Ведите себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.*
- *Сбивайте агрессию неожиданными приёмами.*
- *В любом случае дайте партнёру «сохранить своё лицо».*
- *Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.*
- *Ничего не надо доказывать.*
- *Замолчите первым и др.*

---

**Благодарим  
за внимание!**