

# Основы делового общения в организации

## Аннотация

Изучение дисциплины «Основы делового общения в организации» в техническом вузе обеспечивает атмосферу обращенности к человеческой личности и создает условия для самоопределения студента в культуре. Гуманитарная культура, в свою очередь, делает его способным к осмыслению профессиональной деятельности как сферы социального и морального творчества, мировоззренческого самоопределения.

**Целью** освоения дисциплины является следующее: ознакомление с основами теории и практики психологии и этики делового общения, формирование внутренней мотивации, приобретение умения использовать полученные знания для самопознания, саморазвития, личностного самосовершенствования в своей практической деятельности и разнообразных жизненных ситуациях, обеспечить освоение студентами ключевых принципов психолого-этических аспектов делового общения, приобретение навыков оптимального поведения в разнообразных ситуациях, оптимизации необходимых психологических условий в служебной обстановке, особенно при осуществлении деловых контактов.

**Общая трудоемкость дисциплины** составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

### **Содержание дисциплины.**

#### **Модуль 1**

#### ***Основные категории и характеристики психологии и этики делового общения***

Психология и этика делового общения – краткий исторический экскурс. Теория тейлоризма и теория человеческих отношений – Ф. Тейлор, А. Файоль, Э. Мейо. Психология и этика делового общения представляет собой одну из отраслевых, прикладных отраслей психологического знания. Предмет, основные категории и задачи психологии и этики делового общения. Объект – идеальная психическая реальность. Речь идет, прежде всего, о духовном мире людей, их интеллектуальных, эмоциональных и волевых качествах, а также о подсознательных импульсах их психики, которые в своей совокупности и определяют их конкретные действия, формы активности, их поведение, как на индивидуальном, так и на групповом уровне. Предмет этой науки – разнообразные психические процессы отдельных участников деловых взаимоотношений, организаций и групп, а также выраженные вовне свойственные им поведенческие процессы, свойства и состояния. Модель трехмерного управленческого мышления включает в себя в органической целостности решение организационно-технических задач, задач социально-психологических и задач обеспечения

общей эффективности производства, его прибыльности. Основные направления современной психологии и проблемы психологии межличностного общения.

### ***Этико-психологические аспекты делового общения в коллективе***

Рабочая группа: социально-психологические особенности. Рабочая группа (коллектив) – социальная группа, общность людей, объединенных совместной деятельностью, единством целей и интересов, взаимной ответственностью, отношениями товарищества и взаимопомощи. Психология рабочей группы – совокупность определенных социально-психологических явлений, возникающих в процессе ее формирования и функционирования на основе становления внутренних связей в коллективе, форм и способов взаимодовольствия потребностей его членов, а также морально-психологический климат, способы общения, общественное мнение и настроение, обычаи и традиции, проблема лидерства, природа внутригрупповых конфликтов и т.д. Профессиональная зрелость рабочей группы характеризуется прочными связями между ее членами, возникающими на основе общих ценностных ориентаций, позитивно окрашенных неформальных отношений. Факторы, определяющие степень зрелости рабочей группы, ее способность продуктивно функционировать: технологические, экономические, организационные, ценностно-мировоззренческая и психологическая совместимость работников. Четыре вида отношений в системе «руководитель – подчиненный»: приказание, внушение, участие и делегирование. Морально-психологический климат рабочей группы существенным образом зависит от ее структуры. Структура коллектива, т.е. реально существующая совокупность взаимоотношений членов группы, возникающая в процессе совместной деятельности и общения, исследуется на двух уровнях: формальном и неформальном. Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива.

## **Модуль 2**

### ***Этика делового общения.***

Этика – учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Аристотель для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки.

Мораль – это система этических ценностей, которые признаются человеком. Важнейшие категории этики: добро, зло, справедливость, благо, ответственность, долг, совесть и т.д. Этика делового общения – частный случай этики вообще и содержит ее основные характеристики. Этика делового общения – совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

Основной этический принцип – 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. Золотое правило этики общения: относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам. 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.

### ***Нормы делового общения.***

Этические нормы делового общения и поведения описывают общую систему и правила этики, которых, по мнению организации, должны придерживаться ее работники. Эти нормы разрабатываются с целью улучшить деловое общение на различных уровнях и в разных сферах деятельности организации. Цель их создания – установление нормальной нравственной атмосферы и определение этических рекомендаций при принятии решений. Основные принципы: пунктуальность, конфиденциальность, любезность, внимание к окружающим, внешний облик, грамотность. Методы влияния или воздействия на людей: убеждение, внушение, принуждение. Успешное ведение деловых бесед и переговоров во многом зависит от соблюдения партнерами таких этических норм и принципов, как точность, честность, корректность и такт, умение выслушать (внимание к чужому мнению), конкретность. Правила служебного общения. Нормы словоупотребления в деловом стиле те же, что и во всем литературном русском языке. Нормы письменной речи описаны и изучены достаточно хорошо и не вызывают больших разногласий лингвистов, нормы устной речи еще вызывают дискуссии. Они более текучи, изменчивы. Характеристики человеческого голоса.

### ***Этикет и культура делового общения.***

Деловой этикет как важнейшая сторона профессионального поведения делового человека. Этикет – явление историческое. Процесс взаимного обогащения правилами поведения позволил выработать взаимоприемлемый, признаваемый в главных чертах этикет, закрепляемый в обычаях и традициях. Этикет стал предписывать нормы поведения на работе, на улице, в гостях, на деловых и дипломатических приемах, в театре, в общественном транспорте и т.д. Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения, указывают на единство двух его сторон: морально-этической и эстетической. Первая сторона – это выражение нравственной нормы: предупредительной заботы, уважения, защиты и т.д. Вторая сторона – эстетическая – свидетельствует о красоте, изяществе форм поведения. Профессиональный этикет. В жизни всегда были и останутся отношения, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций. Деловой этикет – результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях. Правила вербального этикета. Визитная карточка. Правила общения по телефону.

## **Модуль 3**

### ***Социально-психологические характеристики эффективного общения***

Понятие общения как социально - психологического феномена. Общение – это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека, а также – осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера. Эффективное общение – это единственная вещь, которая может быть действительно важна для всех людей, обитающих в обществе. Не думать об эффективном общении в то время когда общаешься, это все равно, что переходить дорогу в оживленном месте не смотря по сторонам. Эффективное общение способствует взаимопониманию; направляет поток информации в нужное русло; помогает людям преодолеть барьеры для проведения открытой дискуссии; стимулирует собеседников предпринимать действия для достижения поставленных целей; передает информацию, поощряя сотрудников думать по-новому и действовать более эффективно. В структуре общения традиционно принято выделять три компонента: когнитивный (познавательный), аффективный (эмоциональный), поведенческий. В структуре общения выделяют три взаимосвязанные стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную. Общение как коммуникация. Вербальные и невербальные средства общения. Манера общения и взаимодействия с людьми.

### ***Гендерные аспекты деловых отношений***

Актуальность исследования гендерных аспектов в управлении. Необходимость исследования гендерных аспектов менеджмента обусловлена динамичным проникновением женщин в управление экономикой, появлением новой социальной кагорты «деловых женщин». В современной отечественной теории и практике менеджмента женщине отводится весьма скромная роль. Женщины рассматриваются, скорее, как группа со специфическими интересами, чем как большая часть общества. Принцип равных прав и возможностей обоих полов формально декларируется, но почти не реализуется в сложившейся системе менеджмента. Гендерные аспекты управленческой практике. Скрытая дискриминация женского пола отчетливо прослеживается при анализе управленческой литературы, где гендерный аспект занимает явно подчиненное положение. Гендерные аспекты охватывают особенности различных подходов к руководству коллективом и личностью, особенности межличностных отношений с учетом мужской и женской психики и характерных черт интеллекта. Различные исследования по сравнению деловых и психологических качеств женщины и мужчины показали, что по ряду анализируемых параметров есть определенные отличия. Основные отличия в организации деятельности мужчины и женщины-руководителя.

## **Модуль 4**

### ***Подготовка и проведение деловых бесед и переговоров***

Переговоры как образ мышления: культура переговорного процесса. Переговорный процесс – это совокупность ценностей, понятий, обычаев и приемов, становящихся средством связи и коммуникации людей или групп. Субъектами переговорного процесса являются любые личности или социальные группы. Основная цель переговорного процесса – безконфликтное достижение своих целей. Типичные модели поведения на переговорах, их влияние на формирование отношений между партнерами – переговоры с позиции силы, переговоры с позиции слабости, принципиальные переговоры. Порядок ведения переговорного процесса. Переговорный процесс состоит из трех последовательных этапов: взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников; их обсуждение (выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование); согласование позиций и выработка договоренностей. Порядок ведения переговорного процесса. Психология эффективного переговорного процесса. Деловой протокол и этикет при подготовке переговоров.

### ***Публичное выступление***

Этика публичного выступления. Выступление делового человека на публике несет особое этическое содержание. Оно подчинено определенным этическим нормам и принципам. Принципы, реализуемые в деловых контактах – дружелюбие, терпимость, содействие, тактичность. Виды и процедуры публичного выступления. Публичное выступление – действие говорящего человека, которое осуществляется в контакте с тем или иным сообществом, с группой людей. ПВ осуществляется в рамках соотношения между активным модератором и определенной воспринимающей человеческой средой. По характеру действия различают следующие виды публичных выступлений: информационные, убеждающие, этикетные, проведение презентаций.

Язык публичного выступления. Язык в целом, речь, отдельные слова и выражения – все это важнейшие элементы формы публичного выступления, без которых, вне которых выступление просто неосуществимо. Пути активизации слушателей во время выступления. К числу способов привлечения внимания относятся разного рода подчеркивания определенных мест выступления: повторение, замедление речи, паузы, ускорение речи, в частности, когда делаются некоторые отступления. Хорошими приемами привлечения внимания, а также активизации слушателей, способствующими налаживанию и поддержанию обратной связи с аудиторией, являются следующие: размышление вслух, активизирующие вопросы, устный фронтальный опрос, элементы дискуссии и полемики.

### Основная литература

1. [Ботавина, Р. Н.](#) Этика деловых отношений : учеб. пособие / Р. Н. Ботавина. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 203 с.
2. Деловое общение: учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 2-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация Дашков и К, 2007. - 528 с.
3. [Шеламова, Г. М.](#) Деловая культура и психология общения: учебник / Г. М. Шеламова. - 6-е изд., стер. - М. : Академия, 2007. - 160 с.
4. Психология и этика делового общения /Под ред. В.Н. Лавриненко. 4 изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ, 2005.

### Дополнительная литература

1. Алёхина, Е.А Психология тем делового преуспевания /Е.А. Алёхина, М.И. Горбачёв, Т.И. Колесникова др. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001.
2. [Аминов, И. И.](#) Психология делового общения / И. И. Аминов. - М.: Омега-Л, 2006. - 303 с.
3. Андреева, И.В. Организационное поведение /И.В. Андреева, В.А. Спивак – СПб.: «Нева», 2003.
4. Баева, О.А. Ораторское искусство и деловое общение / О.А. Баева, – Минск: ООО «Новое знание», 2000.
5. [Бороздина, Г. В.](#) Психология делового общения: учеб. / Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 293 с.
6. [Егоршин, А. П.](#) Этика деловых отношений : учеб. пособие / А. П. Егоршин, В. П. Распопов, Н. В. Шашкова. - Нижний Новгород: НИМБ, 2005. - 407 с.
7. Горанчук, В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. Теория и практика: Уч. пособие. / В.В. Горанчук. – СПб.: Изд-ий Дом «Нева», М.: Изд-во «ОЛМА\_ПРЕСС», 2003.
8. Журавлев, Г.Т. Служебная этика / Г.Т. Журавлев – М.:2008.
9. [Кибанов, А. Я.](#) Этика деловых отношений : учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. - М. : Инфра-М, 2007. - 367 с.
10. Кузин, Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов. / Ф.А. Кузин. – М.; ОСЬ-89, 2010.
11. Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
12. Морозов, А.В. Деловая психология. Курс лекций. / А.В. Морозов. / СПб.: Союз, 2009.
13. Психология и этика делового общения: учеб. / под ред. В. Н. Лавриненко. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2005 .
14. Психология делового общения / И. И. Аминов. - М.: Омега-Л, 2006. - 303 с.
15. Психология и этика делового общения : учеб. / ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити, 2006. - 415 с.
16. Психология и этика делового общения. /Сост. М.А. Поваляева. – Ростов н/Д., 2006.

17.Столяренко, Л. Д. Психология делового общения и управления /Л. Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс. – 2005.

18. Суховершина, Ю. В. Тренинг делового (профессионального) общения / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. - М.: Академический проект, 2006. - 127 с.

19.Шамаева, О.П. Деловое общение: Монография /О.П. Шамаева, Н.В. Шамаева. – Белгород: Изд-во БГТУ им. В.Г. Шухова, 2008.

20.Шамаева, О.П. Социально-технологическая культура: формирование, состояние и диагностика: Монография /О.П. Шамаева. – Белгород: Изд-во БГТУ им. В.Г. Шухова, 2004.

21. Шамаева, О. П. Деловое общение: учебное пособие для студ. спец. 080109 / О. П. Шамаева ; БГТУ им. В.Г. Шухова. - Белгород : Изд-во БГТУ им. В.Г. Шухова, 2008. - 146 с.

22.Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2002.

#### Интернет-ресурсы

1.Психология и педагогика. Учебник. – Режим доступа:

<http://antigtu.ru/893-psihologiya-i-pedagogika-uchebnik.html>

2.Скачать учебник, пособие, справочник по психологии. – Режим доступа:

<http://www.alleng.ru/edu/psych3.htm>

3.Сорочан, В.В. Деловое общение: Учебно-методические материалы / В.В.

Сорочан. – М.: Изд-во МИЭМП, 2007. – [www.pdfactory.com](http://www.pdfactory.com)

4.Столяренко А.М. Психология и педагогика: Учебник. – Режим доступа:

[http://www.koob.ru/stolyarenko\\_a/psychology\\_pedagogy](http://www.koob.ru/stolyarenko_a/psychology_pedagogy)

5.Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. Учебник / Л. Д. Столяренко. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. — 416 с. –

<http://www.myword.ru>

6.Учебники по психологии. – Режим доступа:

<http://studentam.net/content/category/1/15/24/>

7. Швецов А.Е., Швецова Е.В. Психология и педагогика: Учебник. – Режим

доступа: <http://studentam.net/content/view/1025/24/> – Скачать учебник