

Заняття 4.

Українська мова (за професійним спрямуванням)

Тема. Поняття етики ділового спілкування, її предмет і завдання.

Мета. Ознайомити здобувачів освіти із сутністю, видами, завданням етики ділового спілкування, розвивати етичні навички ; вчити використовувати набуті знання в процесі ділового спілкування.

Компетентності:

- *інтегральна компетентність*: нести відповідальність за результати своєї діяльності;
- *загальні компетентності*: вживання найдоцільніших мовних засобів; оперативність застосування знань у конкретних професійних ситуаціях; етика у спілкуванні;
- *фахові компетентності*: усна та писемна комунікація державною мовою.

Здобувачі освіти повинні:

знати сутність, види, завдання етики ділового спілкування, етичні норми та нормативи; *використовувати* набуті знання в процесі ділового спілкування.

Тип заняття. Практичне.

Кількість годин-2

Зміст навчального матеріалу

I. План

- 1.Поняття спілкування.
- 2.Сутність і зміст етики ділового спілкування.
3. Етичні норми.
- 4.Професійна етика.

II. Теоретичні положення

1.Поняття спілкування. Сутність і зміст етики ділового спілкування

Етика – наука про мораль, її розвиток, принципи, норми й роль у суспільстві, іншими словами – про правильне (і неправильне) у поведінці. Мораль же є формою суспільної свідомості, спрямованої на утвердження самоцінності людини, її прав на гідне та щасливе життя.

Психологія – наука про закономірності розвитку та функціонування психіки. Під останньою традиційно розуміють суб'єктивний образ об'єктивного світу. Нині психологи уточнюють це поняття, доповнюючи його: «психологія – це

Розділ II. Поняття етики ділового спілкування, її предмет та завдання. Тема 2.1. наука про людину як суб'єкта психіки, психічної діяльності, що включає психічну діяльність самого суб'єкта».

Ці дві науки вивчають поведінку особистостей у взаємодії, у процесі їхньої спільної діяльності. **Отже, можна сказати, що етика ділового спілкування – дисципліна, що виникла на стику етики й психології, основних помічників у спілкуванні.** Але не лише ці науки є складовими етики ділового спілкування. Етика ділового спілкування – це **навчальна дисципліна, становленню й розвитку якої сприяли різні галузі науки (філософія, соціологія, етика) та практики (управління, менеджмент та ін).**

Об'єкт дисципліни – ділове спілкування, її предмет – його моральний та психологічний аспекти, етичні й психологічні механізми.

Завдання курсу «Етика ділового спілкування» - допомогти студентам:

Здобути знання про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності;

Навчитись аналізувати окремі ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші особливості;

Оволодіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчитись обирати їх відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників;

Навчитись застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв'язанні конфліктів та ін;

Накреслити шляхи формування культури спілкування, самостановлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів відповідно до всіх правил і норм.

Спілкування є важливою формою людського буття, умовою взаємодії та способом об'єднання людей.

Ефективне ділове спілкування - це не стільки обмін значеннями, скільки обмін думками. Більше того, це пошук спільного рішення.

Усі ділові люди повинні опанувати техніку живого контакту. Ваша мова повинна бути красивою і правильною, намагайтеся якнайменше використовувати слів “паразитів” – це розсіює увагу і відволікає від теми розмови. Отже, щоб ваша мова була красивою, використовуйте наступні **рекомендації:**

Розділ II. Поняття етики ділового спілкування, її предмет та завдання. Тема 2.1.
акцентуйте важливі слова і підкоряйте їм менш важливі;

змінюйте тон голосу ;

змінюйте темп мови – це додає їй виразність;

робіть паузу до і після важливих думок.

До цього варто додати і важливість використання особливих інструментів – комунікаційних ефектів:

ефект візуального іміджу – естетика одягу, поставлена міміка, загострене почуття такту, упевнений і доброзичливий погляд і т.п.;

ефект перших фраз – зосередження на цікавій інформації;

ефект аргументації – мова повинна бути обґрунтованою, переконливою, логічною;

ефект інтонацій і пауз;

ефект художньої виразності – це грамотна побудова пропозицій, правильні наголоси, використання риторичних прийомів – метафор, гіпербол і т.п. Як стверджував Вольтер, прекрасна думка утрачає свою ціну, якщо вона дурно виражена;

ефект релаксації (розслаблення) – тому, хто уміє вчасно пожартувати, уставити дотепне зауваження, повезе в переговорах більше, ніж тому, хто не вміє це робити. Гумор створює природну паузу для відпочинку людей, зближає і набудовує на доброзичливий лад.

Отже, щоб ділова бесіда була результативною незалежно від того, з ким ви розмовляєте, необхідно: по-перше, сподобатися співрозмовнику, для цього встановлені основні правила, які сприяють досягненню даної мети:

- Щиро цікавтеся іншими людьми.
- Посміхніться.
- Пам'ятайте, що ім'я людини – це найсолодший для неї звук на будь-якій мові.
- Будьте гарним слухачем. Заохочуйте інших говорити про самих себе.
- Говоріть про те, що цікавить вашого співрозмовника.
- Уселяйте співрозмовнику свідомість його значущості і робіть це щиро.

По-друге – уміти керувати процесом спілкування, впливаючи на людей, не ображаючи їх і не викликаючи в них почуття образи. Для цього існують свої *правила*, дотримання яких дозволяє впливати на людей, не ображаючи і не викликаючи в них почуття образи:

Починайте з похвали і щирого визнання достоїнств співрозмовника.

Указуйте на помилки інших не прямо, а побічно.

Спочатку говоріть про власні помилки, а потім уже критикуйте свого співрозмовника.

Ставте співрозмовнику питання замість того, щоб йому щось наказувати.

Давайте людям можливість врятувати свій престиж.

Виражайте людям схвалення з приводу найменшої їхньої удачі і відзначаєте їхній успіх.

Будьте щиросердні у своїй оцінці і щедрі на похвалу.

Створюйте людям гарну репутацію, яку вони будуть намагатися виправдати.

2. Етичні норми і нормативи. Етичні правила ділового спілкування

На роботі людина проводить більшу частину свого життя, а відтак їй приємніше працювати там, де панує взаємоповага й усі дотримуються етичних норм та правил етикету. У службових стосунках доречною формою спілкування є звертання до всіх на "Ви".

Вихований **співробітник** завжди пропустить жінку поперед себе, притримає перед нею двері. Якщо вони в однакових умовах, то чоловік не буде сідати, якщо жінка стоїть. У гардеробі чоловік допоможе жінці одягтися, хоч у службових умовах він цього може й не робити.

Жінка на роботі також має дотримуватися певних правил (зокрема, на її столі мають бути лише речі, потрібні для роботи). Чепуритися краще в спеціально встановленому місці, а не в кабінеті, де знаходяться колеги, а тим більше клієнти.

Інтелігентна людина, помітивши помилку, якої припустився інший працівник, вкаже на неї тактовно та доброзичливо, до того ж наодинці. Краще, коли людина ставитиметься нетерпляче не до чужих, а до власних помилок – у цьому разі буде менше підстав для неприязні співробітників, для виникнення конфліктів.

Основні етичні моменти ділового спілкування

Важливим моментом спілкування є вміння одного слухача вислухати співрозмовника. **Мистецтво слухати** можна висловити трьома тезами:

- жодних абстрактних думок;
- доки ви слухаєте, не можна готувати наступне питання або вигадувати контраргументи;
- потрібно сконцентруватися на суті того, про що йдеться.

Розділ II. Поняття етики ділового спілкування, її предмет та завдання. Тема 2.1.
Навіть досвідчені в тому чи іншому питанні слухачі, слухаючи відвідувача, можуть припуститися таких помилок:

- лінивість мислення;
- загострення уваги на голих фактах;
- відхід від предмета розмови, що може призвести до втрати логічного стержня;
- велика кількість вразливих місць у мові

У спілкуванні з співрозмовником, який щось заперечує, опонент повинен уміти дуже тактовно нейтралізувати його зауваження, для чого використати такий інструмент:

- локалізація, відокремлення зауважень на фоні прагнення зрозуміти;
- не суперечити відкрито й грубо, оскільки в цьому випадку розмова може перетворитися на сварку;
- до позиції співрозмовника потрібно виявити повагу, тому що зневажливе і зарозуміле ставлення робить спілкування неможливим;
- визнання правоти слухача (якщо для цього є підстави);
- стриманість у відповідях, тон яких має бути спокійним, ґрунтовним і дружнім, навіть якщо зауваження співрозмовника мають в'дливий характер;
- контролювати власні емоції (що можливо за допомогою німих або проміжних запитань на зразок: "А як би я вчинив на його місці?");
- окремі види зауважень потрібно повністю ігнорувати.

Основними складовими професіоналізму ділового спілкування є чесність та порядність у ділових відносинах. Обман не гарантує нормального процесу, оскільки створює загрозу і для одного, і для другого співрозмовника. Адже розкритий обман в ділових справах спричиняє серйозні адміністративні й карні санкції.

В етичному плані співрозмовник повинен виявляти терпимість, довір'я, розуміння й бути відвертим зі співрозмовником. Потрібно бути тактовним, особливо до жінок, старих, інвалідів, виявляти до них гуманність і благородство, уважність і запобігливість. Якщо перед вами іноземець, будьте дуже делікатні, бо вам, напевно, мало що відомо про етику ділового спілкування на його батьківщині.

Нелегко набути репутацію доброго співрозмовника, а ось втратити її можна через дрібницю: нагрубити, обдурити його, не виконати обіцяне.

Ділова людина у спілкуванні повинна:

- **поважати себе як особистість, з повагою ставитися до всіх відвідувачів;**
- усвідомлювати, що професійна репутація понад усе;
- цінувати співпрацю;
- пам'ятати, що розгубленість тільки компрометує ділову людину;
- бути терпимим до недоліків відвідувача.

Професійний діловий співрозмовник повинен бути активним, що виявляється у різноманітності його прийомів. Його діяльність характеризується не тільки метою, але й мотивами, які спонукають до активності.

Ділова людина повинна бути зацікавлена в авторитеті своєї установи та менше думати про матеріальну винагороду.

Головна її зброя - це ділове спілкування. Ділові взаємовідносини з відвідувачами створюються не тільки в ході виконання службових обов'язків.

Безконфліктна поведінка ділових співрозмовників - це невід'ємна частина професійної етики. Вона впливає з умінь, навичок і знань у галузі того бізнесу, в якій обертаються співрозмовники

Так, дотримання законів спілкування, чесність, орієнтація на конкуренцію без порушення моралі - все це можна зарахувати до етичних норм спілкування.

Етика ділового спілкування багато в чому залежить від того, як поведуться керівники відділів та управлінь.

Останнім можна порадити дотримуватися таких *правил*:

Правило 1. Людина, що заходить у кімнату, повинна, незалежно від її посади, першою привітатися з присутніми там колегами. Якщо керівник не відповідає на привітання підлеглих, це погіршує ставлення до нього.

Правило 2. У діловому спілкуванні варто віддавати перевагу займеннику «ви» перед займенником «ти». Він не тільки демонструє культуру спілкування, але й служить інструментом для підтримки службової дистанції та дисципліни.

Правило 3. У будь-яких умовах потрібно бути привітним, увічливим, посміхатися людям, підтримуючи гарний настрій у себе і у всіх навколо.

Правило 4. Необхідно вміти терпляче слухати співрозмовника й не перебивати його своїми репліками.

Правило 5. Спокійно реагуй на критику, не мстися за неї. Для того, щоб справити гарне враження на інших і уникнути непотрібних конфліктів, не слід забувати про власну зовнішність і манери поведінки.

Нескромний одяг і погані манери можуть дратувати співрозмовника. Під час комерційних переговорів не рекомендується знімати піджак, не спитавши дозволу в навколишніх. Ця рекомендація стосується і паління.

Постулати тактики безконфліктного спілкування

Спілкування як необхідний інструмент для розв'язання конфліктів найчастіше саме по собі може стати причиною сварок, суперечок, конфронтації. Це відбувається у випадку порушення правил спілкування: хтось не уважно слухає, іноді людина висловлюється недостатньо ясно, або ж вороже.

Знання основних постулатів спілкування багато в чому допомагає полегшити процес спілкування й запобігти виникненню конфліктних ситуацій.

Тактика спілкування — реалізація в конкретній ситуації комунікативної стратегії на основі володіння технікою та знання правил спілкування.

Вихідний постулат тактики спілкування полягає в тому, що необхідно мати декілька варіантів поведінки в однотипній ситуації і вміти ними оперативно користуватися. Потрібно вміти прораховувати, які моделі поведінки доцільно використовувати в кожному конкретному випадку. Наприклад, реакція на наклеп може бути неоднозначною: від емоційного дисбалансу до спокійного логічного розкриття причин обмови, упередженого ставлення організаторів даної провокації. Остання модель поведінки дозволить гідно вийти з неприємної ситуації.

Другим постулатом тактики спілкування є така рекомендація: *у процесі будь-якого спілкування, а тим більше ділового, варто уникати конфронтації й конфліктів, тому що при цьому завжди неминучі психологічні втрати.*

Уміння ладнати з людьми — це особливе мистецтво. Формуванню цього вміння сприяє знання механізмів взаємопритягнення, якими є:

-прихильність (гарний колектив важко залишати);

-симпатія;

-довіра, тобто віра в конкретну людину чи якісь її чесноти. Довіра багато в чому визначає надійність спілкування;

-повага.

3. Професійна етика. Вчинок як першоеlement моральної діяльності.

Професійна етика — це такі моральні обов'язки, в яких відбивається ставлення представника певної професії до об'єкта праці, до колег, до партнерів, до членів суспільства. Це усвідомлення своєї моральної відповідальності і готовності виконувати свій професійний обов'язок.

Професійна етика включає і поняття професійного обов'язку, професійної відповідальності, професійної совісті. А ці поняття перетинаються з іншими (близькими): професійна честь, професійна гідність, професійна справедливість, професійний такт.

У професійній етиці формується система конкретних моральних норм із супутніми їм практичними правилами, які "обслуговують" ту чи іншу галузь людської діяльності.

Адже від культури говоріння, слухання, від культури поведінки, мови залежать результати професійної діяльності. Широко вживаним є сьогодні термін професійна культура (культура певної професії). Фахівець має не лише виявляти свої моральні якості, а й впливати через них на інших. Особливо це стосується професій суддів, учителів, лікарів тощо.

III. Практикум.

Завдання 1.

1. Назвати особливості етики ділового спілкування.
2. Які ви знаєте комунікативні ефекти?
3. Що потрібно пам'ятати під час бесіди, щоб була результативною?
4. Якими принципами повинна керуватися людина під час ділового спілкування?
5. Назвіть правила спілкування керівника з підлеглим та з відвідувачами.
6. **Які особливості телефонного спілкування?**
7. **З яких етапів складається ділова телефонна розмова? Яких правил слід дотримуватися на кожному етапі?**

**Завдання 2. Вправа «Займи позицію»*

Чи правильне твердження: Поведінка — це дзеркало, в якому відбивається образ "Я"? Сформулюй тезу, наведи аргумент, займи позицію.

Так	Ні	Не знаю



IV. Контроль вивченого з теми

***Варіант 1**

Розв'язати ситуаційну задачу за таким алгоритмом:

1. Прочитайте текст.

Керівник металургійного цеху Петренко Іван Степанович доручив Миколі Дмитровичу, талановитому майстру-металургу, підготувати пропозиції для покращення ефективності виробничих процесів. Микола підготував декілька цікавих пропозицій і в призначений час прийшов у кабінет начальника цеху.

Іван Степанович сидів у кріслі розвалившись і запропонував Миколі Дмитровичу сісти. Їхню бесіду весь час переривали телефонні дзвінки. Крім того Іван Степанович дуже пильно дивився на Івана Степановича.

2. Дайте відповідь на запитання.

1. Як Ви думаєте, чи ефективним було спілкування керівника з підлеглим?

Чому? Наведіть не менше трьох аргументів на підтвердження своєї думки.

2. Які помилки допустив Іван Степанович?

3. Яких умов, на Ваш погляд, необхідно дотримуватись, щоб уважно вислухати підлеглого?

4. Якими прийомами спілкування повинен володіти керівник, щоб спілкування з підлеглими було ефективним?

5. Уявіть, що Ви-начальник цеху Петренко Іван Степанович. Змодельуйте *ефективну, результативну* розмову із Миколою Дмитровичем

Варіант 2 (онлайн)

1. Павлюк А. Етика ділового спілкування. [Електронний ресурс].- Режим доступу: <https://naurok.com.ua/test/etika-dilovogo-spilkuvannya-1924621.html>

2. Рац Л.В. Поняття етики ділового спілкування, її предмет і завдання. [Електронний ресурс].- Режим доступу: <https://vseosvita.ua/test/test-poniattia-etyky-dilovoho-spilkuvannia-ii-predmet-i-zavdannia-630159.html>

У. Джерела навчально-методичного забезпечення.

Рац Л.В. Поняття етики ділового спілкування, її предмет і завдання. [Електронний ресурс].- Режим доступу:

<https://vseosvita.ua/test/test-poniattia-etyky-dilovoho-spilkuvannia-ii-predmet-i-zavdannia-630159.html?rl=57129>

Сайт «Pidru4niki»: Поняття спілкування і його види. [Електронний ресурс].- Режим доступу: <https://pidru4niki.com/00000000/psihologiya/spilkuvannya>

Розділ II. Поняття етики ділового спілкування, її предмет та завдання. Тема 2.1.
Сайт «STUDFILES»: Професійна етика. [Електронний ресурс].- Режим доступу:
<https://studfile.net/preview/5128080/page:16/>

Сайт «STUDFILES»: Сутність і зміст етики ділового спілкування. Етичні норми і нормативи. [Електронний ресурс].- Режим доступу:
<https://studfile.net/preview/8570970/page:24/>