Культура делового общения

ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ, ЕГО ВИДЫ.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ
В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Этикет

– слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе

Из истории этикета

- Из Древнего Рима пришел обычай гостеприимства и хлебосольства

Из истории этикета

Скандинавы ввели в этикет правило предоставлять самые почетные места за столом наиболее уважаемым гостям

Народы Кавказа издревле уважительно относятся к старшим по возрасту и к женщине: при появлении пожилого человека все встают,

женщина останавливает схватку мужчин – для этого ей достаточно бросить между дерущимися платок

Из истории этикета в России

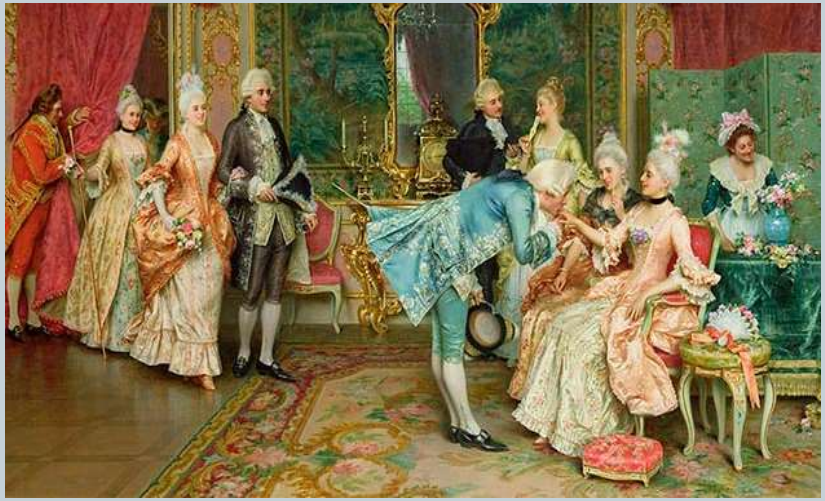
При Петре I в 1717 году появилось первое печатное пособие по этикету *«Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению»*

По указанию Петра I была издана книга Эразма Роттердамского (голландского ученого, писателя, философа Северного Возрождения)

«О правилах хорошего тона» в количестве 100 экземпляров на русском и голландском языках

Придворный этикет

– свод строгих правил, которых должны были придерживаться все присутствующие в монарших дворах, его история насчитывает более пятисот лет.



Придворный этикет - регламентированное поведение, сложный церемониал упорядочивающий отношения между монархом и его подданными.

В России сам Петр I одобрял или отклонял тонкости поведения за столом, на балу, в собственном присутствии для дворян и прислуги.

Воинский этикет

-свод общепринятых в армии государств правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности, определяющих поведение военнослужащего по отношению к сослуживцам, ветеранам гражданским лицам.

В отличие от общегражданского этикета, являющегося делом личным и добровольным, воинский этикет в значительной степени регламентирован законами и подзаконными актами и обязателен для исполнения, так как поведение отдельного солдата или офицера влияет на восприятие обществом армии и вооружённых сил в целом.

Дипломатический этикет:

– правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах

Общегражданский (повседневный) этикет

– совокупность правил традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Это вид этикета, которым пользуются ежедневно в повседневной жизни.

Основной из его принципов общегражданского этикета — поддержание хороших отношений между людьми и уменьшение количества конфликтов и недопонимания.

В любой житейской ситуации должны присутствовать вежливость, деликатность, взаимоуважение, скромность, а главное – искреннее дружелюбие по отношению к людям.

Чайный этикет

В основе чайного этикета лежат гостеприимность, красота и уважение к окружающим, соблюдение традиций, создаваемых веками. Приглашение на чашечку чая предполагает совместное времяпрепровождение около двух часов, чтобы не злоупотреблять радушным приемом

Из особенностей чайного этикета:

- в Америке, Европе, в том числе и в России, на чай обычно приглашают во второй половине дня, между обедом и ужином;

и только в Англии такие чаепития происходят в строго определенное время — в 5 часов вечера - («five o’clock»);

– диктует добавление в чашку сначала сахара, а затем лимона;

– молоко добавляется в чай отдельно от лимона…

Профессиональный (служебный) этикет

– некоторый установленный порядок делового общения, исходящий из принципов и норм деловой этики.

Его знание облегчает ориентировку в повторяющихся ситуациях деловой жизни, помогая избежать промахов или сгладить их общепринятыми способами.

Служебный этикет – это своеобразное продолжение вежливости и целесообразности, которые способствуют установлению деловых контактов, а само деловое общение делают привычнее и комфортнее, чем обычный образ действий

Обычный **Профессиональный** **этикет**

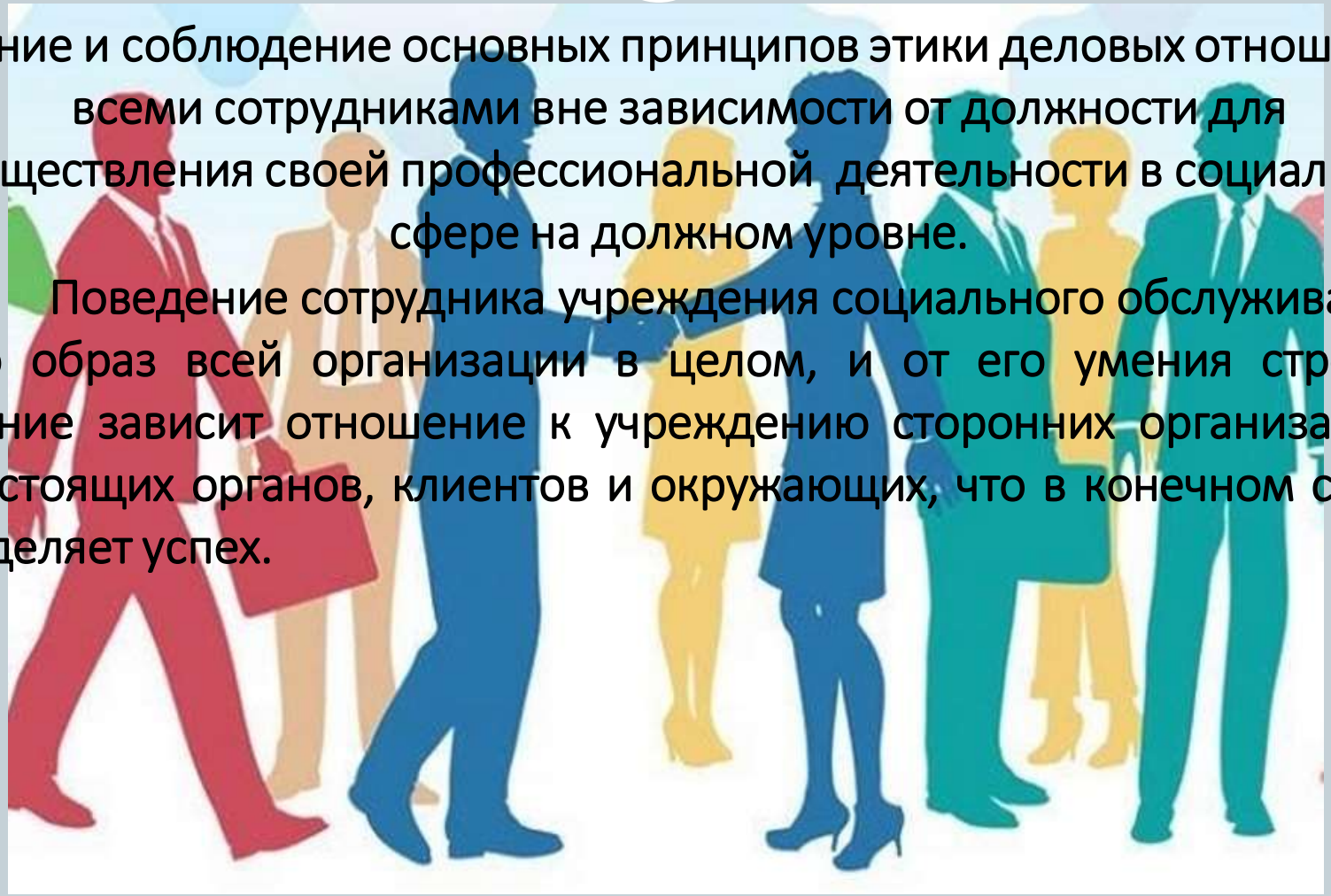
помогает:

создавать хорошее впечатление о себе в общественных местах

добиваться того же самого эффекта в профессиональной среде

Соблюдение правил профессионального этикета помогает работникам организаций раскрыть себя только с лучшей стороны, как своим руководителям, так и своим коллегам

Профессиональный этикет в учреждении социального обслуживания предполагает:



знание и соблюдение основных принципов этики деловых отношений всеми сотрудниками вне зависимости от должности для осуществления своей профессиональной деятельности в социальной сфере на должном уровне.

Поведение сотрудника учреждения социального обслуживания – это образ всей организации в целом, и от его умения строить общение зависит отношение к учреждению сторонних организаций, вышестоящих органов, клиентов и окружающих, что в конечном счете определяет успех.

Профессиональный этикет в учреждении социального обслуживания предполагает:

сотрудникам организаций социального обслуживания особенно важно и необходимо быть специалистами по работе с людьми:

уметь строить взаимоотношения

уметь слушать

предотвращать и урегулировать конфликты

обладать высокой психологической культурой

и соблюдать основные принципы делового общения:

Пунктуальность

для специалиста учреждения важно:

- всегда рассчитывать время, необходимое для выполнения своей текущей работы и того или иного поручения руководителя;

- на выполнение любой работы выделять время с запасом, предполагая и учитывая проблемы, которые могут возникнуть;

- всегда выполнять работу своевременно

Конфиденциальность

- Конфиденциальность
  (Не говорите лишнего)

- Секреты учреждения необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера

- Нет необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни

Доброжелательность

- Любезность, доброжелательность, приветливость – особенно важны в работе с людьми, и в работе с пожилыми и инвалидами - особенно

- В любой ситуации при общении специалисты социальной сферы обязаны вести себя вежливо, приветливо, доброжелательно.
  И это не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы

Внимание к окружающим

- Думайте не только о себе, но и о других. В деловой сфере не принято проявлять эгоизм, неуважение, нетерпимость. Недопустимо высокомерие, которое следует отличать от уверенности в себе.

- Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчинённых. Когда кто-то ставит под сомнение качество Вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать быть скромным.

- Стремитесь всегда терпеливо выслушивать собеседника, учитесь уважать чужое мнение и понимать его. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения.

Принцип эстетической привлекательности

- Одевайтесь как принято.
- Внешний вид, как правило, отражает внутреннее, нравственное содержание человека.
- Образ сотрудника должен олицетворять собой представительность, надежность, стабильность.

- Сотрудники должны выглядеть опрятно: одежда – чистая и отглаженная, обувь – начищенная, прическа – аккуратная

Грамотность

Соблюдение правил

Речевого этикета

Речевой этикет предполагает установление контакта между людьми, обмен определенной информацией для построения совместной деятельности, сотрудничество

Телефонного этикета

Телефонный этикет следует рассматривать как специфический случай деловой беседы, как умение кратко, по делу и с уважением донести нужную информацию до собеседника и получить на нее ответ

Грамотность

Соблюдение правил

Этикета деловой переписки

в деловой переписке нет мелочей, в ней важно не только содержание письма, но и бланк организаций, конверт и прочее, что работает на имидж Ваш и Вашей организации

Этикета электронной переписки

электронная переписка предполагает использование общепринятых правил хорошего тона и стандартов реальной жизни и при общении в интернете в том числе

Профессиональный этикет не допускает:

- захламленность рабочего стола
(порядок на столе магическим образом прочищает мысли и наводит порядок и в голове)

- звонки коллегам, связанные с рабочими моментами, в выходные или во время их отпуска
(поступайте так, как хотели чтобы поступали с вами)

- жевать во время разговора с коллегами или клиентами (признак явного неуважения)

- приходить на совещания без ручки и блокнота (это не профессионально)

Профессиональный этикет не допускает:

- оскорбительные высказывания и замечания;
- сплетен о чем бы то ни было;
- нецензурную брань и ненормативную лексику;
- грубость в словах и действиях, превышение должностных полномочий, навязчивость;
- нетактичную жестикуляцию в отношении коллег и клиентов

Профессиональный этикет в общении с получателями социальных услуг

Хорошие манеры, соблюдение правил профессионального этикета особенно важны для специалистов сферы социального обслуживания в общении с получателями социальных услуги должны соблюдаться во всем:

- в приветливой встрече посетителя у дверей;
- в недопустимости ожидания;

- в установлении неформального контакта;
- в корректности ведения беседы;
- проявление вежливости и терпения во время разговора