

Культура делового общения

- **Этика** – учение о морали, нравственности.

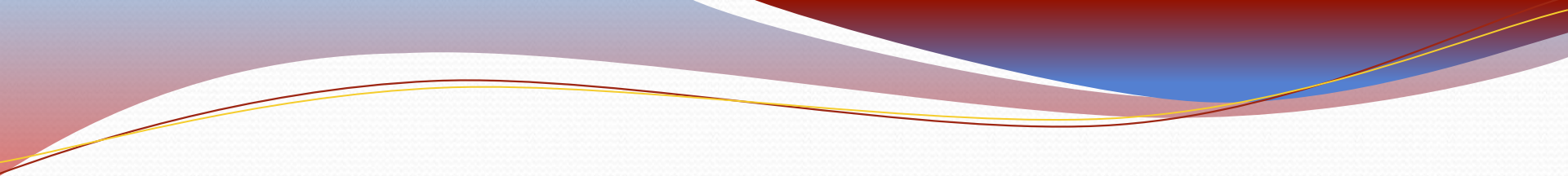
Термин «этика» впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные нравственные поступки.

- **Мораль** – это система этических ценностей, которые признаются человеком.

Мораль – важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни – семье, быту, политике, науке, труде и т.д.

Профессиональный этикет

- **Профессиональная этика** – совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе.
- **Изучает:**
 1. Отношения трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности.
 2. Нравственные качества личности специалиста, которые обеспечивают наилучшее выполнение профессионального долга.
 3. Взаимоотношения внутри профессиональных коллективов, специфические нравственные нормы, свойственные данной профессии.
 4. Особенности профессионального воспитания.

- 
- **Общение** – процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.
 - **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.

- **Непосредственное общение** – это естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств.
- **Опосредованное общение** может рассматриваться как неполный психический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отделяющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

Правила общения

- Правило необходимости и достаточности информации. (Говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент.)
- Правило качества информации.
- Правило соответствия (не отклоняйся от темы).
- Правило стиля (выражайся ясно).
- Правило коммуникативного этикета.

Функции общения

- Связующая функция.
- Формирующая функция.
- Подтверждающая функция.
- Организация и поддержание межличностных отношений.
- Внутриличностное общение

Функции общения.

Социальные функции:

- Организация совместной деятельности.
- Управление поведением и деятельностью.
- Контроль.

Психологические функции:

- Обеспечение психологического комфорта личности.
- Удовлетворение потребности в общении.
- Функция самоутверждения.

Фазы общения

- Подготовка.
- Вхождение в контакт.
- Концентрация внимания.
- Аргументация и убеждение.
- Фиксация результата.

Средства общения.

- **Кинетические**, т.е. зрительно воспринимаемые (мимика, поза, жесты, походка, взгляд).
- **Просодические**, т.е. ритмико-интонационные стороны речи (высота тона, громкость, тембр, сила ударения) и экстралингвистические – включение в речь пауз, вздохов, смеха, плача и т.д.
- **Такесенические**, т.е. динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
- **Проксемические**, т.е. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними (дистанцирование).

Виды межличностных отношений.

- **Императивное общение.** Авторитарная, директивная форма воздействия на человека с целью достижения контроля за его поведением, принуждение его к определенным действиям.
- **Манипуляция.** Воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений.

Виды межличностных отношений

Диалог.

- Психологический настрой на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние.
- Безоценочное восприятие партнера, априорное доверие к его намерениям.
- Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.
- Персонификация общения – разговор от своего имени, без ссылки на мнения и авторитеты, презентация своих истинных чувств и желаний.

Структура общения

- **Коммуникативная сторона** общения - обмен информацией между партнерами по общению, передача и прием знаний, идей, мнений и чувств.
- **Интерактивная сторона** общения – обмен действиями между общающимися сторонами, т.е. организация межличностного взаимодействия.
- **Перцептивная сторона** общения – процесс воспитания и познания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений.



Дистанции общения

- **Интимная** - от 0 до 0,5 метра.
- **Межличностная** - от 0,5 до 1,2 метра
- **Официально-деловая или социальная** - от 1,2 до 3,7 метра.
- **Публичная** - более 3,7 метров.

Этикет и культура общения

- **Этикет** - это особый язык общения, дающий возможность, поддерживая суверенитет каждой личности, достигать взаимопонимания и взаимоуважения, а в конечном итоге формировать человеческую культуру, в которой только и может нормально существовать и развиваться личность.
- **Культура поведения** – поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации

Личностные характеристики администратора.

- 1. Лидерство.**
- 2. Отзывчивость.**
- 3. Стрессоустойчивость.**
- 4. Коммуникативные умения.**

Профессионально-личностные качества администратора.

1. Умение проанализировать проблему, рассмотреть ее со всех сторон.
2. Рассудительность.
3. Организаторские способности.
4. Решительность.

Перечень умений, отличающих эффективно работающих руководителей в сфере образования.

Предвидение:

- Четко излагает свой взгляд на вещи, развивает его
- Умеет воплотить в жизнь свои идеи.
- Планирует этапы реализации своих идей.

Передача полномочий:

- Создает новые структуры.
- Делится властью с коллективом.
- Создает команды, способные работать самостоятельно.

Создание благоприятного микроклимата:

- Заботится о коллективе, ценит его.
- Создает атмосферу открытости.
- Подбирает коллектив, продвигает его членов по служебной лестнице.

Ориентация на лидерство:

- Последовательно претворяет в жизнь образовательную политику.
- Ориентирован на лидерство.

Готовность рисковать:

- Создает инновационную среду.
- Преодолевает все барьеры на пути к цели.
- Поддерживает инициаторов нововведений.

Требования высокого качества работы:

- Вкладывает все свои умения руководителя, чтобы обеспечить высокое качество работы.
- Всегда контролирует качество выполненной работы.
- Рассматривает педколлектив как ключ к достижению успеха.

Ориентация на сотрудничество, приносящее удовлетворение подчиненным:

- Делегирует сотрудникам полномочия действовать.
- Откликается на конструктивное сотрудничество с подчиненными.
- Предпочитает сотрудничество соревнованию.

Виды власти руководителя.

- Власть, основанная на вознаграждении.
- Экспертная власть (власть знания).
- Эталонная власть (власть примера).
- Нормативная власть.
- Информационная власть

Мотивация коллектива.

- **Потребности самореализации.**
- **Потребность самоутверждения.**
- **Потребности в принадлежности.**
- **Потребности в безопасности.**
- **Физиологические потребности.**

- **Нематериальные мотивации.**

Негативное влияние на мотивацию

- Неуверенность учителей в поддержке руководством их деятельности.
- Неопределенность форм поощрения за достижения, а также условий и правил распределения вознаграждений.
- Неуверенность учителей в справедливости распределения вознаграждений.

Формы распоряжений

- **Приказ.** Чаще всего следует использовать в чрезвычайной ситуации, а также в отношении недобросовестных сотрудников.
- **Просьба.** Используется в том случае, если ситуация рядовая, а отношение между руководителем и подчиненным основано на доверии и доброжелательности.
- **Вопрос.** Применяется в случаях, когда вы хотите вызвать обсуждение, как лучше выполнить работу или подтолкнуть сотрудника к тому, чтобы он взял инициативу на себя.
- **«Доброволец».** Подходит для такой ситуации, когда работу не хочет делать никто, но тем не менее она должна быть сделана

Вопросы и ответы, обеспечивающие продуктивный внешний диалог.

- Открытые вопросы
- Зеркальный вопрос.
- Эстафетные вопросы
- Нереплексивное слушание
- Реплексивное слушание: *Выяснение; Перефразирование; Отражение чувств; Резюмирование; Перебивание.*

Публичная речь.

Стили общения:

- **«менторский»** — поучительно-назидательный;
- **«одухотворяющий»** — возвышающий людей, вселяющий в них веру в свои духовные силы и личностные качества;
- **«конфронтационный»** — вызывающий у людей желание возражать, не соглашаться;
- **«информационный»** — ориентированный на передачу слушателям определенных сведений, восстановление в их памяти каких-либо фактов.

Публичная речь.

Принципы речевого воздействия:

- *Принцип доступности.*
- *Принцип ассоциативности.*
- *Принцип экспрессивности.*
- *Принцип интенсивности.*

Коммуникационные эффекты:

- *Эффект визуального имиджа.*
- *Эффект первых фраз.*
- *Эффект аргументации.*
- *Эффект порционного выброса информации.*
- *Эффект художественной выразительности.*
- *Эффект релаксации, расслабления.*

Этапы подготовки и проведения публичного выступления.

- Подбор необходимого материала, содержания публичного выступления;
- Составление плана, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности;
- Словесное выражение», литературная обработка речи;
- Заучивание, запоминание текста;
- Произнесение.

Способы выступление с речью

- Чтение текста;
- Воспроизведение по памяти с чтением отдельных фрагментов (с опорой на текст);
- Свободная импровизация (экспромт).

Проведение деловых переговоров, встреч и совещаний.

Типы деловых совещаний.

- *Инструктивные.*
- *Проблемные* (например педагогический совет).
- *Оперативные* (планерки).

Методика подготовки и проведения собраний, дискуссий, конференций, круглых столов.

- **Дискуссия** – это спор, словесное состязание, в котором каждый отстаивает свое мнение.
- **Собрание**: группа сообщает о проделанной работе или предлагает идеи.
- *Жестко регламентированное обсуждение*: все выступления проходят через ведущего дискуссии.
- *Свободный обмен мнениями*: люди поочередно говорят друг с другом, выступления не обязаны проходить через ведущего дискуссии; абсолютно неформальное, нерегламентированное обсуждение.

Собрание

Цели и задачи:

- оперативно решить текущие проблемы;
- замотивировать участников на выполнение плана;
- собрать мнения и протестировать планируемые изменения;
- сформировать из коллектива команду;
- продвинуть организацию вперед.

- **Круглый стол** – одна из форм коллективной дискуссии по актуальной проблеме, беседа, в которой участвует группа (обычно не более 25 человек), и происходит свободный обмен мнениями (открытое обсуждение профессиональных проблем).
- **Конференция** – мероприятие с числом участников, превышающим несколько десятков человек. При организации крупной конференции количество участников может исчисляться сотнями.

Обучающий семинар.

Групповая форма обучения персонала, предназначенная для изучения и освоения новых, ранее неизвестных актуальных направлений, форм и методов работы.

- Является наиболее разработанной и распространенной формой.
- Проводится с учетом категории слушателей (функциональной специализации, образования и стажа работы).
- Ориентирован на специфические запросы конкретных групп работников. Обучение проводится по определенной, достаточно узкой теме.

Мастер-класс –

одна из форм повышения профессионального мастерства специалистов, ориентированная на передачу теоретических и практических знаний по конкретным авторским программам.

- Подразумевает наличие:
 - 1) преподавателя (мастера), специалиста высокого уровня, который занимается передачей собственного опыта, мастерства путем прямого и комментированного показа приемов работы или эффективной деятельности, владеющего методикой обучения;
 - 2) группы участников (обучающихся).

Творческая лаборатория –

комплексная форма обучения, позволяющая использовать преимущества различных форм обучения и разрабатывать конкретные рекомендации по решению актуальных проблем (организационных, кадровых и др.) с помощью различных учебных процедур и научных методик, включая моделирование ситуации, апробацию принимаемых решений.