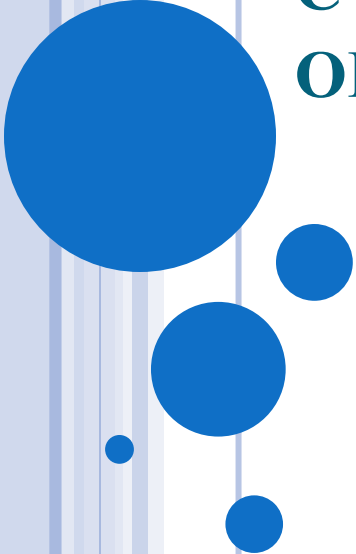




ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СЕКРЕТАРЯ С РУКОВОДИТЕЛЕМ И СОТРУДНИКАМИ ОРГАНИЗАЦИИ

**Выполнила: обучающаяся
группы 1 в секретарь
Ганиева И.Р.**

АКТУАЛЬНОСТЬ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

- Секретарь формирует такую важную составляющую офиса как её социально-психологический микроклимат, так как именно секретарь постоянно контактирует с руководителем и служащими фирмы.



ЦЕЛЬ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

- Формирование образа профессионального работника офиса — компетентного секретаря.



ЗАДАЧИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

- Формирование правил поведения секретаря, обосновывающиеся на ключевых постулатах этики и этикета профессиональной деятельности.
- Определение психологических аспектов взаимоотношения секретаря с руководителем и служащими фирмы.
- Разработка тактики поведения секретаря при возникновении конфликта.



ЭТИКА И ЭТИКЕТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



КЛЮЧЕВЫЕ ПОНЯТИЯ:

- ▣ **Этикет** — это совокупность правил поведения, которые регулируют внешние проявления взаимоотношений.
- ▣ **Манеры** — способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон и выражения, употреблённые в речи. Кроме того, это также жесты, походка, мимика, характерные для человека.
- ▣ **Деловой этикет** — свод правил поведения в деловых, служебных отношениях, он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.



ОСНОВНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ:

- мораль,
- вежливость,
- корректность,
- тактичность,
- личная культура,
- деловой этикет,
- трудолюбие,
- добросовестность,
- доброжелательность,
- аккуратность,
- культура речи.



ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СЕКРЕТАРЯ С РУКОВОДИТЕЛЕМ



РЕКОМЕНДАЦИИ:

- не допускать ошибок в документах;
- четко представлять свои обязанности и уровень компетенции;
- следить за событиями в личной жизни руководителя;
- проявлять тактичное внимание к руководителю и ненавязчивую заботу о нем.



ВАРИАНТЫ ПОВЕДЕНИЯ С «ТРУДНЫМ» РУКОВОДИТЕЛЕМ:

- ничего не делать,
- переоценить своего руководителя,
- усовершенствовать свой стиль,
- поговорить с руководителем,
- выбрать перевод,
- обратиться к вышестоящему руководству,
- суметь совладать с руководителем,
- сменить организацию.



ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СЕКРЕТАРЯ С КОЛЛЕКТИВОМ



ПРАВИЛА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ С СОСЛУЖИВЦАМИ:

искренне
интересоваться
другими людьми

Начинать
с похвалы
и признания
достоинств

Указывать
на ошибки
не прямо,
а косвенно

говорить о том, что
интересует
собеседника, и уметь
внимательно слушать

внушать собеседникам
сознание их
значимости

сначала говорить
о собственных
ошибках, а затем
критиковать
сослуживцев

добиваться того,
чтобы люди были
готовы сделать то, что
Вы предложите

научиться помогать
людям

быть пунктуальным и
не забывать о своих
обязанностях
и обещаниях



СЕКРЕТАРЮ НЕОБХОДИМО:

развивать
наблюдательность

стремиться получить
полную информацию
о человеке

давать по
возможности полную
информацию о себе

говорить с
собеседником на его
языке

беседовать с
сотрудниками в
спокойной обстановке

не поддаваться
влиянию
предварительной
информации

предотвратить
разочарования и
претензии

не считать свое
представление о
нормах поведения
единственным
возможным

делать для других то,
чего бы они хотели

быть таким, каким
хотите, чтобы Вас
видели

стараться наблюдать,
оценивать и делать
выводы
беспристрастно

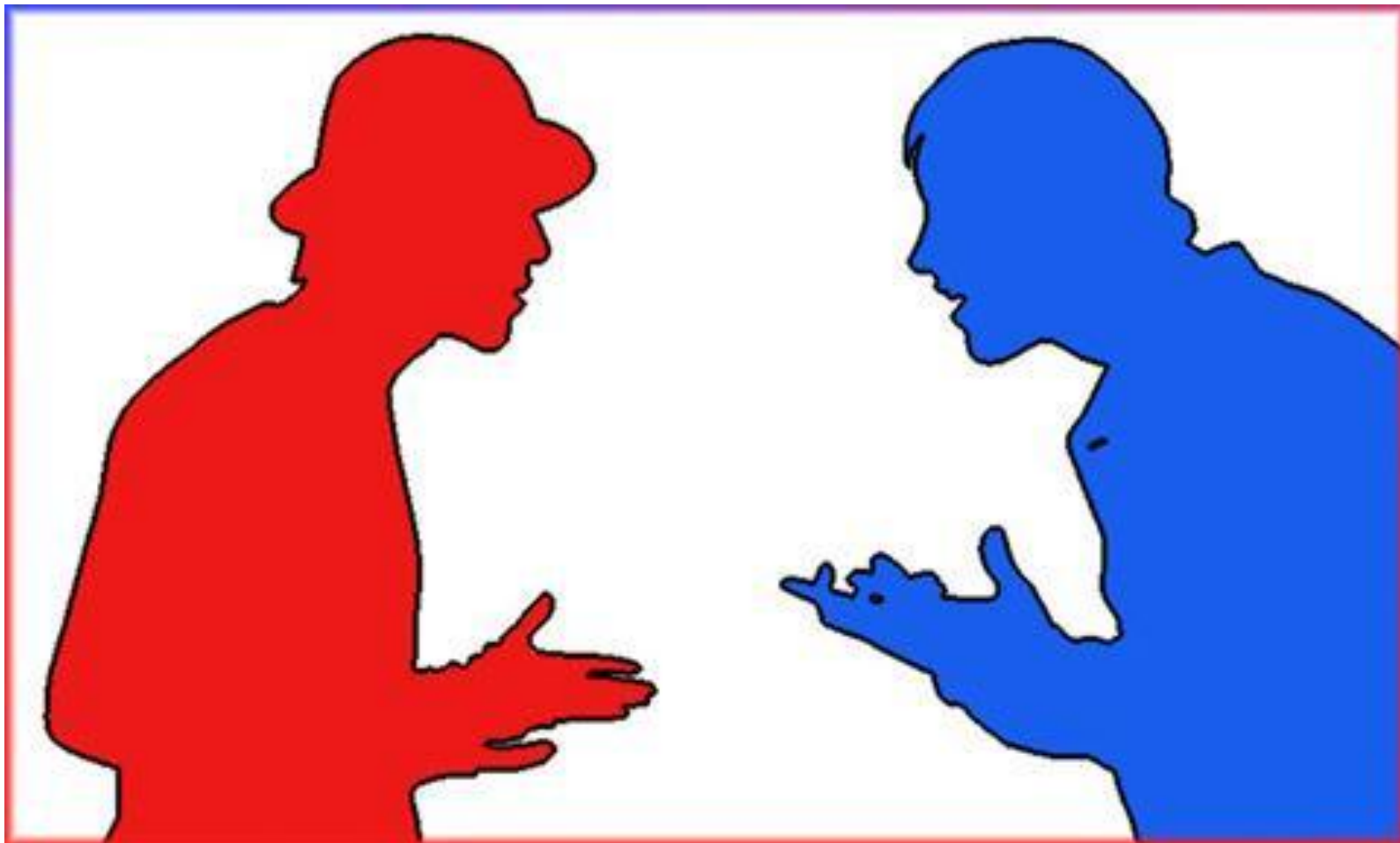


ОТНОШЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ:

- по вертикали — образуются между руководителями и подчинёнными;
- по горизонтали — занимают одинаковое положение в иерархии;
- официальные — возникают на должностной основе;
- неофициальные — складываются на базе личного отношения человека к человеку;
- деловые межличностные — возникают в связи с совместной работой людей или по деловому поводу;
- личные — складываются независимо от выполняемой работы.



КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ



Для ИЗБЕГАНИЯ КОНФЛИКТОВ НУЖНО:

- не употреблять конфликтогенов;
- не отвечать конфликтогеном на конфликтоген;
- проявлять эмпатию (сочувствие) к собеседнику;
- проводить как можно больше благожелательных посылов;
- быть свободным от стремления к превосходству;
- преодолевать свой эгоизм;
- сдерживать свою агрессию.



СПОСОБЫ СДЕРЖИВАНИЯ АГРЕССИИ:

- Пассивный пожаловаться, выговориться;
- активный с помощью двигательной активности;
- логический аналитическая работа, ведущая к успокоению.



МЕХАНИЗМЫ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ:

- демонстрация усиления собственных ресурсов;
- тактика благосклонного выжидания;
- тактика ограничения собеседника во времени.





рекламное агентство



СОВЕТЫ:

- постараться произвести благоприятное впечатление;
- не противопоставлять себя коллективу;
- приобрести опыт;
- всегда отлично выглядеть, разговаривать, двигаться;
- БЫТЬ ОТЗЫВЧИВЫМ, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫМ, УВЕРЕННЫМ В СЕБЕ.



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

