**Этика делового общения. Менеджер и его умение управлять. Требования к менеджеру среднего звена. Деловое общение и его характеристика. Фазы деловое общение. Поведение собеседника. Понятие физиогномики и языка жестов. Лексика поведения переговоров.**

**Этика – это наука о морали, об отношениях, складывающихся между людьми, и об обязанностях, вытекающих из этих отношений. Целью этики является формирование добродетельного гражданина государства. Главное в этике – поступки.**

**Этикет – элемент внешнего поведения человека, основанного на внутренних качествах личности. Имеется в виду, что человек, следующий правилам этикета, должен отличаться порядочностью.**

**Деловой этикет – это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.**

**6 основных принципов этики**

**1 принцип этики**

Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 процентов к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.

**2 принцип этики**

Конфиденциальность (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера.

**3 принцип этики**

Любезность, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.

**4 принцип этики**

Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

**5 принцип этики**

Грамотность (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

**6 принцип этики**

Внешний облик (одевайтесь как положено). Главный подход - вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения - в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Важное значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

Менеджер (англ. manager, от manage - управлять) - это человек, занимающий постоянную управленческую должность и наделенный полномочиями принимать решения по определен­ным видам деятельности организации, функционирующей в рыночных условиях.

Функции менеджера разнообразны, тем не менее можно выделить три ключевые функции:

1. менеджер определяет основные задачи организации, решает вопросы распределения ресурсов, при этом несет ответственность за последствия принятого решения;
2. менеджер собирает информацию о внутренней и внешней среде, распространяет ее и разъясняет цели организации;
3. менеджер руководит формированием отношений внутри и вне организации, мотивирует членов организации, координирует их усилия, выступает в качестве представителя организации.

**Качества среднего менеджера**

Хороший менеджер среднего звена должен обладать следующими качествами –

* Руководителю среднего звена необходимо хорошо владеть **основными принципами управления** .
* Коммуникативные навыки очень важны не только для мотивации их команды, но и для их обучения, планирования назначений, найма ресурсов, обучения новых сотрудников и консультирования пожилых людей.
* Хороший менеджер среднего звена должен отражать основные этические ценности, которые вдохновляют умы других и вызывают его уважение со стороны их подчиненных, коллег и клиентов.

Руководителю среднего звена необходимо хорошо владеть **основными принципами управления** .

Коммуникативные навыки очень важны не только для мотивации их команды, но и для их обучения, планирования назначений, найма ресурсов, обучения новых сотрудников и консультирования пожилых людей.

Хороший менеджер среднего звена должен отражать основные этические ценности, которые вдохновляют умы других и вызывают его уважение со с Выступая в роли менеджера среднего звена, важно быть командным игроком в проекте, который предполагает постоянный разговор внутри товарищей по команде о масштабах работы. Менеджер среднего звена должен обеспечить, чтобы команда прошла надлежащее обучение, чтобы они могли взять на себя ответственность за бесперебойное функционирование операций клиента.тороны их подчиненных, коллег и клиентов.

Деловое общение – процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности; обмен информацией, значимой для участников общения. В деловом общении предметом общения является дело, определённый вид деятельности, связанный с производством какого – либо продукта. Субъекты общения – сотрудники организации, менеджеры.

Особенности делового общения:

1. Партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;
2. Общающихся людей отличает взаимопонимание в вопросах дела;
3. Основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.

**Фаза делового общения**.

Организация общения

Общение отличает то, что в его процессе информация не только передается, но и формируется, уточняется и изменяется.

Цель общения.

Процесс общения начинается с формулировки идеи.

Подготовка к общению.

На данном этапе анализируются участники общения (мужчина, женщина, темперамент, характер, уровень профессиональной подготовки и другие качества), тема и оценивается сложившаяся ситуация.

Место общения.

Если менеджер хочет подчеркнуть власть и свое превосходство, то беседа должна проходить в его кабинете.

Расстановка мебели.

В типичном кабинете руководитель сидит за большим столом, а место для посетителей расположено через стол от него.

Определение стратегии и тактики общения.

На этом этапе следует определить главную и второстепенную цели общения (в частности, чем можно и чем нельзя пожертвовать).

Процесс непосредственного общения.

Общение начинается с создания контакта.

Передача (получение) информации.

Она логически продолжает начало беседы и одновременно является барьером для перехода к фазе аргументации.

Аргументация.

В момент аргументации необходимо продумать вопросы, которые вы будете задавать, а также предусмотреть возможные варианты ответов на них.

Решение.

Это заключительный элемент процесса общения.

Чтобы не совершать поведенческих ошибок, полезно знать, к какому типу характера принадлежит собеседник.

ПОЗИТИВНЫЙ ЧЕЛОВЕК. Самый приятный тип собеседника, добродушный и трудолюбивый. С таким собеседником можно спокой­но провести беседу и подвести ее итоги.

*ВЗДОРНЫЙ.*Этот собеседник часто выходит за профессиональ­ные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.

*ВСЕЗНАЙКА.*Этот собеседник думает, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение.

*БОЛТУН.*Этот собеседник часто бестактно и без всякой видимой причины прерывает ход беседы, не обращая внимания на бесполезно потраченное время.

*ТРУСИШКА.*Для этого типа собеседника характерна неуверен­ность при публичных выступлениях.

*ХЛАДНОКРОВНЫЙ, НЕПРИСТУПНЫЙ.*Такой собеседник зам­кнут, обычно чувствует себя вне времени и пространства, а также, что хуже всего, вне темы и ситуации беседы.

*НЕЗАИНТЕРЕСОВАННЫЙ.*Тема беседы вообще не интересует такого собеседника. Он бы охотно «проспал» всю беседу.

*«ВАЖНАЯ ПТИЦА».*Такой собеседник не выносит критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий боль­шим самомнением.

*ПОЧЕМУЧКА.*Кажется, что этот собеседник только для того и со­здан, чтобы задавать вопросы независимо от того, имеют ли они реаль­ную основу или надуманны.

*РАЗВЕДЧИК.*Это такой собеседник, который, прикрываясь вни­манием и заботой о вас, выуживает конкретные сведения, а сам ничего взамен не сообщает, а если и выдает какую-либо информацию, то она часто оказывается не имеющей отношения к делу

*НАСТАВНИК.*Это тот, кто действительно заботится об успехе ближнего, часто даже в ущерб себе.

*ХВАСТУН.*Разговаривая с таким человеком, вам придется набраться терпения и выслушивать его рассказы о победах и достижениях не толь­ко на профессиональном поприще, но и на личном фронте.

*РАССКАЗЧИК.*Люди этой психологической категории стремятся сообщить все до мельчайших подробностей и даже то, что не имеет ни­какого отношения к теме деловой беседы.

*МАНИПУЛЯТОР.*Такому собеседнику надо во что бы то ни стало владеть ситуацией: он способен навязать свою волю во всем, начиная от темы беседы и кончая вопро­сом, кому платить по счету.

*УДАРНИК.*Это тот чело­век, предназначением и привя­занностью которого является работа.

*ВЫНАШИВАЮЩИЙ СКРЫТЫЕ ПЛАНЫ.*Люди такой категории приглашают вас на деловое свидание под каким-либо предлогом.

*ДОМОРОЩЕННЫЙ ПСИХОЛОГ.*Такому собеседнику надо непре­рывно анализировать все, что бы вы ни сказали.

ВЕЗУНЧИК. Это человек, который уже достиг чего-то такого, чего пока не удалось другому участнику (или участникам) встречи

*НЫТИК.*Такой человек, независимо от того, как идут его дела, все­гда живет своими и чужими неприятностями.

Понятие Физиогномика (физиономика) — вненаучный метод определения типа личности человека, его душевных качеств и состояния здоровья, исходя из анализа внешних черт лица и его выражения.

Жест (от лат. gestus — движение тела) — некоторое действие или движение человеческого тела или его части, имеющее определённое значение или смысл, то есть являющееся знаком или символом

Успех переговоров в целом во многом зависит от результатов таких предварительных контактов.

1. Рациональность. Необходимо вести себя сдержанно. Неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на переговорном процессе и способности принятия разумных решений.

2. Понимание. Невнимание к точке зрения партнера ограничивает возможности выработки взаимоприемлемых решений.

3. Общение. Если ваши партнеры не проявляют большой заинтересованности, все же постарайтесь провести с ними консультации. Это позволит сохранить и улучшить отношения.

4. Достоверность. Ложная информация ослабляет силу аргументации, а также неблагоприятно влияет на репутацию.

5. Избегайте менторского тона. Недопустимо поучать партнера. Основной метод – убеждение.

6. Принятие. Постарайтесь принять другую сторону и будьте открыты для того, чтобы узнать нечто новое от партнера.