



Этика делового общения и правила эффективного взаимодействия

Любая система функционирует и развивается благодаря системным законам. В любой системе существует закон отношений.

Трудовой коллектив - это тоже система со своими законами, в том числе законами отношений, правилами делового общения и взаимодействия.

Правила делового общения и взаимодействия - это собственное лицо, индивидуальность трудового коллектива; они отражают уровень организационной культуры, здоровье системы, влияют на качество ее функционирования.

Создание и соблюдение свода этических правил делового общения и взаимодействия создает основу для благоприятного психологического климата в коллективе, предотвращает развитие негативных эмоций и синдрома профессионального выгорания, способствует позитивному настрою при исполнении служебных обязанностей, помогает улучшать качество работы, личные и коллективные показатели!

Вот некоторые правила общения и взаимодействия, отражающие высокий уровень организационной культуры.

- Уважаем систему, в которой трудимся. Уважаем себя! Уважаем Другого!
- Заботимся о качестве корпоративной этики.
- Соблюдаем правила субординации. Вместе с тем, как участники делового общения, чувствуем себя как личности - равными по отношению друг к другу. Не требуем к себе какого-либо особого отношения со стороны других.
- Улыбаемся друг другу! Не скупимся на доброе отношение к собеседнику. Словом, взглядом, жестом даём понять собеседнику, что он интересен нам. Помним: что посеём, то и пожнём.
- Называем своих собеседников по имени или по имени и отчеству. Стараемся это делать чаще. Звучание собственного имени - самая приятная мелодия для человека.
- Говорим друг другу комплименты. Для этого замечаем в людях их позитивные, сильные стороны характера.
- Отбрасываем предрассудки и сплетни в общении с коллегами.

При общении стараемся понять то, о чем говорит наш собеседник, вслушиваемся в его слова. Для этого используем фразу «Правильно ли я вас понял(а)...». Это проясняет ситуацию, помогает быстрее найти хорошее решение.

При наличии противоречий во взглядах, при назревании конфликтной ситуации опираемся на золотое правило эффективного общения и взаимодействия «Не я против тебя, а мы против проблемы!»

Используем конструктивную критику. Помним: человек не должен быть объектом критики, а только его поведение или качество работы. Например, «Буратино - ты хороший человек, но в этой ситуации ты поступаешь как Карабас Барабас!».

Если круг наших обязанностей пересекается с коллегами, позаботимся о том, чтобы достичь чёткого разделения ответственности в выполнении общей работы.

Не преувеличиваем свои возможности. Не даём ложных обещаний, которые мы не сможем выполнить!

Подготовила психолог 1 квалификационной категории УЗ «ГОЭД» Орехво О.В.