

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Емец Валерий Сергеевич  
Должность: Директор филиала  
Дата подписания: 19.10.2023 17:30:49  
Уникальный программный ключ:  
f2b8a1573c931f1098cfe699d1debd94fcff35d7

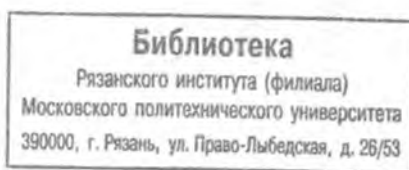
Министерство образования и науки Российской Федерации  
Рязанский институт (филиал)  
Федерального государственного автономного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Московский политехнический университет»

Кафедра «Инженерный бизнес и менеджмент»

В.А.Анисимова

## ЭТИКА

Учебно-методическое пособие



Рязань

## ОТ АВТОРОВ

Предлагаемое учебно-методическое пособие содержит основные теоретические положения и практические задания по курсу «Этика». Заданиям и упражнениям в пособии предпослано краткое изложение теоретического материала по основным темам курса. Это даёт возможность студентам применить теоретический материал при выполнении контрольных заданий.

Остановимся на характеристике заданий и упражнений. Практика выполнения рефератов в качестве домашней контрольной работы ушла в прошлое. Нередко это сводилось к тому, что до собственного осмысления, анализа учебных вопросов «ход не доходит», распечатанный текст реферата пытаются его сдать в качестве контрольной работы. При таком подходе вся деятельность самого студента сводится к поиску (чаще всего, в Интернете) подходящей информации, затем - к распечатыванию. К тому же, не владея достаточно хорошо предметом, обучающиеся нередко пытаются предъявить тексты по социологии или политологии преподавателю этики делового общения. Иначе говоря, происходит подмена аспекта рассмотрения. В результате учебно-познавательная деятельность, по сути, профанируется. Поэтому последние три года авторы (в соответствии с общей политикой кафедры философии) проводят аудиторную контрольную работу по этике делового общения. Учитывая факт самостоятельности, наглядности, оперативности, экономии времени и ресурсов (в условиях большой перегруженности студентов заданиями по специальным дисциплинам), усиления мотивации учебно-познавательной деятельности студентов, аудиторная контрольная работа по этике делового общения является вполне эффективной альтернативой домашнему заданию.

Согласно учебному плану студенты-заочники по курсу «Этика» должны выполнить одну контрольную работу. Её цель – научиться

пользоваться учебной и справочно-энциклопедической литературой, уяснить основные проблемы, освоить базовые понятия и термины, научиться последовательно, непротиворечиво письменно и устно излагать материал, выстраивать систему аргументации и обоснования своей точки зрения.

На первой же установочной лекции студенты узнают, что если они посетят занятия по дисциплине в полном объёме и выполнят на положительную оценку контрольную работу в аудитории (как правило, на последнем практическом занятии), то освобождаются от устного собеседования. Для многих, как подтверждает практика, это оказывается довольно существенным стимулом. Посещаемость в таких случаях резко улучшается и приближается к 100% по отношению к тем студентам, которые прибыли на сессию. Даже те студенты, которым работодатели не предоставили учебный отпуск, непременно стараются прийти на контрольное занятие. Причём, отдельно и заранее оговаривается то, что лекционный материал необходим, но недостаточен для подготовки к выполнению заданий. Студенты активно, целенаправленно воспринимают учебную информацию, задают вопросы, когда возникает неясность. Некоторые не без успеха критически осмысливают учебный материал и задают вопросы эвристического характера. Это, в свою очередь, вносит оживление в учебный процесс, мобилизует и других слушателей, способствует повышению познавательной активности студентов.

Установочную сессию по дисциплине завершают 4 часа практических занятий. Именно во время них проводится аудиторная контрольная работа.

Как правильно подготовиться к выполнению аудиторной контрольной работы (здесь и далее – АКР)? Сначала необходимо прочитать конспекты тех немногих лекций, что удалось посетить. Но материала из этого одного источника недостаточно. Следующим этапом будет чтение соответствующих конспекту тем учебника и этого учебного пособия. Неплохо проверить себя, отвечая на вопросы в конце каждой темы. Рекомендуются посмотреть, как излагается одна и та же тема в разных учебниках. Для начала, сравнив хотя

бы два. Вполне возможно, подход авторов будет отличаться. Обратить внимание на своеобразие манеры изложения учебного материала. Для чего это нужно? Для того, чтобы лучше понять суть основных дидактических единиц, а затем самостоятельно изложить собственное понимание. Но даже этой работы ещё не достаточно, поскольку в учебниках, как правило, даётся самое общее изложение разделов и тем. При выполнении работы желательно использовать рекомендуемую литературу, список которой даётся в конце этого пособия.

Стоит сказать отдельно несколько слов об электронных источниках информации. Рекомендуется быть разборчивыми, а не «всеядными» при общении с ними. Хорошо зайти в электронную библиотеку института (через локальную сеть, к которой подключены компьютеры библиотеки и всех подразделений), найти там учебники по этике делового общения. Поскольку учебные программы изучения дисциплины в разных вузах порой весьма существенно отличаются по содержанию, чтение учебников других авторов в электронном виде потребует большего времени на поиск нужной информации. «Интернет – друг человека» - остроумно заметил неизвестный автор. Однако при анализе глобальной сети в качестве среды высшего образования выявляется её неоднозначность, специфичность и противоречивость. Наметилась явная тенденция преувеличения роли «мировой паутины» в учебном процессе. Имея огромную потенциальную аудиторию, будучи легко доступным в техническом отношении, интернет в то же время «наводнён» недостоверной, зачастую противоречивой информацией по одному и тому же вопросу. Имеет место не только оперативность, дешевизна получения информации, но и вседозволенность. Анонимность, к которой зачастую тяготеют даже производители информации, свойственна природе этой среды. Недаром в интернете так много сведений, происхождение которых не установлено. По всему миру широко распространены компьютерные вирусы и вредоносные программы. Скачивая готовые доклады и рефераты, студенты перестают анализировать и

обрабатывать информацию, а это ведёт к снижению качества образования. Ни в коем случае не нужно тратить время на чтение рефератов неизвестных авторов по вопросам этики делового общения. Так как сейчас технические возможности позволяют в принципе любому человеку «выложить в интернете» любую бредятину собственного сочинения, можно попасть в трудное или смешное положение.

Когда литература прочитана, учебный материал осмыслен, «пропущен через собственное сознание», выполнение конкретных заданий не выглядит такой же сложной задачей, как это было в начале пути. Письменным ответам должна предшествовать работа левого полушария мозга: прежде чем излагать суть, стоит продумать и составить мысленный план ответа на вопрос.

### **Общие характеристики курса**

**Цель курса:** овладение необходимым минимумом знаний по этике, психологии делового общения, системой основных понятий и категорий.

### **Основные задачи курса:**

- иметь представление об этике, как философской теории, особенностях этики делового общения, нравственных аспектах жизни и деятельности человека, смысла жизни;

- иметь представление о психологии общения и личности, понимать сущность и основные аспекты психологии делового общения;

- знать и уметь применять в жизни и деятельности, в деловом общении универсальные этические нормы и принципы общения;

- знать соотношение этики, культуры общения и этикета, предназначение этикета, его основные виды и требования;

- знать и уметь применять основные требования к формированию нравственной личности в деловом общении;

- иметь навыки владения технологией делового общения, документационного обеспечения всех его аспектов;

формирование у студентов основ философского мировоззрения в процессе осмысления предмета философии, круга её проблем, роли в жизни общества и человека.

*должны уметь:*

- применять основные требования к формированию нравственной личности в деловом общении;

- владеть технологией делового общения, документационного обеспечения всех его аспектов;

Для освоения дисциплины «Этика делового общения» студенты используют знания, умения, навыки, способы деятельности, сформированные в процессе изучения предметов «История», «Мировая художественная культура», «Обществознание» на предыдущем уровне образования.

Дисциплинами, опирающимися на ЭДО, являются: правоведение, политология, менеджмент, маркетинг и прочие социально-экономические дисциплины, использующие знания о нравственно-этических и психологических аспектах личности в общении.

### **Принципы построения и виды контрольных заданий**

Овладение навыками правильного мышления крайне важно как для изучения других учебных дисциплин, так и для будущей профессиональной деятельности студентов, уверенного участия в дискуссиях, в деловом общении и оптимальной ориентации в сложной общественно-политической обстановке. Профессиональный уровень мышления любого специалиста предполагает овладение основами логической культуры.

Содержание контрольных заданий ориентировано на требования к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки выпускника высшей школы по циклу «Общие гуманитарные и социально-экономические дисциплины», дидактические единицы учебной дисциплины «Этика делового общения» Государственного образовательного стандарта третьего поколения;

- предлагаемые контрольные задания направлены на формирование практических навыков и умений, обозначенных в общих характеристиках курса (см. стр. 6, 7);

- контрольные задания построены по тезаурусному принципу, т.е. содержательно соответствуют тем или иным изучаемым темам, объединённым в три раздела;

- контрольные задания разнообразны по форме, включают в себя работу с понятийным аппаратом и персоналиями, контрольные вопросы, задания и упражнения, анализ и комментарий этических суждений;

- каждый студент выполняет индивидуальный вариант, включающий все виды заданий по трём разделам курса.

### **Требования к выполнению контрольных заданий**

- Задания должны быть выполнены строго в соответствии с индивидуальным вариантом, обозначенном в разделе «Варианты контрольных заданий и оценка их выполнения» (см. стр. 9);

- при работе с понятийным аппаратом, прочитав соответствующий текст в учебной литературе, уясните основной смысл и значение указанных понятий; в своём ответе дайте определение перечисленных понятий;

- ответы на контрольные вопросы должны быть лаконичными, конкретными и аргументированными;

- комментарий к суждению строится по плану: 1) изложение собственного понимания утверждения; 2) согласие или не согласие с автором; 3) доводы в пользу своей точки зрения; 4) если с рациональными соображениями не получается, привести хотя бы примеры из жизни или области научного знания, иллюстрирующие собственную позицию;

- работа выполняется от руки пастой или чернилами тёмного цвета в тонкой ученической тетради. Обязательно оставляются поля, на которых преподаватель имеет возможность сделать свои замечания. Каждое задание следует начинать выполнять с новой страницы. Можно не по порядку, не забывая отделять цифрой один вопрос от другого. Рукописный текст должен быть чётким и аккуратным;

- зачётной считается работа, выполненная правильно не менее чем на 60%.

### **Варианты контрольных заданий и оценка их выполнения**

Каждый студент выполняет те задания из разделов А, В, С, которые совпадают с последней цифрой номера его зачётной книжки. Например, номер заканчивается цифрой 3. Студент выполняет задания под № 3 из разделов А-1, А-2, А-3, А-4, В-1, В-2, В-3, В-4, С-1, С-2, С-3, С-4. Всего 12 заданий. Соответственно ответы по 7-8 заданиям должны быть зачтены как правильно выполненные.

При проверке ответов на задания А-1, А-2, В-1, В-2, С-1, С-2 контрольной работы оценивается знание соответствующих проблем и понятий курса этики делового общения, насколько полно и правильно раскрыта сущность.

Задания в разделах А-3, А-4, В-3, В-4, С-3, С-4 адресованы к личности студента, не имеют однозначного ответа, призваны активизировать критическое и творческое мышление, умение мыслить самостоятельно: анализировать, обобщать, сравнивать, давать характеристику, излагать свою точку зрения последовательно, непротиворечиво, аргументировано. «Понятия добра и зла абсолютны или относительны?», «Каково будущее института семьи, с вашей точки зрения?» - примеры заданий такого типа. Ответы на вопросы и задания этого типа, явно списанные, зачтены не будут. В таком случае студенты повторно выполняют работу, но уже другие контрольные задания. Трёхлетний опыт проведения АКР показывает, что абсолютное большинство студентов успешно справляются с заданиями.

Те, кто нуждается в консультации, получают её тут же: ведь преподаватель доступен, находится в аудитории, относительно свободен, наблюдая за процессом.

Пользоваться учебной и справочной литературой, а также информацией, размещённой на сайтах образовательных учреждений, во время контрольной работы не запрещается, но следует иметь в виду:



утверждения в работе не должны быть словесными конструкциями из книг, которые вполне распознаваемы для опытного преподавателя. Письменная речь студента отличается от рассуждений профессионала и стилем, и манерой изложения.

Если студент в своём ответе ссылается на высказывание какого-то мыслителя, и оно приводится полностью, в таком случае цитата берётся в кавычки. В конце работы составляется список прочитанной при подготовке к контрольной работе литературы. Рядом с цитатой в квадратных скобках указывается порядковый номер цитируемого источника и после запятой – страница. Таким образом: [4, 35].

В том случае, если чья-то мысль приводится не дословно, а близко к тексту, то сноска начинается со слов «Смотрите автор...».

Полученные работы преподаватель передаёт методисту заочного отделения для регистрации в журнале. Затем в течение недели работы проверяются, рецензируются. В итоге ставится общая оценка, дата и подпись. Результаты проверки записываются преподавателем в своём журнале. В случае выявленных недостатков, студенты проводят работу над ошибками на основе замечаний преподавателя. В устном собеседовании по работе студенту предстоит подтвердить свободное владение учебным материалом. После этого он допускается или нет к зачёту.

В некоторых группах отдельные студенты, по усмотрению преподавателя, освобождаются от устного собеседования на зачёте.

## Этика как система идеалов, ценностей и норм жизнедеятельности человека

### *1.1. Возникновение и развитие этики*

Характерные черты философско-этической мысли Древнего Востока отразили особенности его исторической эволюции и жизненного уклада. Длительное сохранение общинного строя мешало индивидуализации бытия человека и развитию в нём личности. Главное условие жизни - следование социальным нормам, предписаниям, обычаям, подчинённость индивида социальной группе, которая давала ему чувство сопричастности с другими и личную безопасность. Эти социокультурные особенности воплотились в этических учениях Индии и Китая.

Этико-философские системы Древней Индии окончательно оформились в середине I тыс. до н. э. По своему отношению к ведическому канону (Веды – сборник религиозных гимнов, которые содержат в себе также и космологическую концепцию) делятся на два направления. **Ортодоксальные системы**, т. е. признающие авторитет Вед. Они представлены брахманизмом. На его основе возникли такие философские школы как йога, веданта, санкхья, вайшешика. **Неортодоксальные системы**, отрицающие авторитет Вед, включают буддизм, джайнизм, локаяту.

Брахманизм (Брахма- мировая душа Вселенной, верховное божество) утверждает правомерность деления общества на касты и

привилегированность брахманов (высшая каста жрецов). За каждой кастой закрепляется совокупность предписаний (дхарма), которыми и определяется нравственная ценность всякого человека. Душа человека бессмертна и переходит из одного тела в другое (сансара – колесо жизни). Этот процесс перевоплощения осуществляется по закону кармы, который делает его зависимым от прошлой жизни человека. За соблюдение дхармы индивид вознаграждается более высоким воплощением. Все несчастья, которые иногда постигают человека в этой жизни, являются отголоском неправильного поведения в прошлых жизнях. Нравственная цель бытия души человека: пройдя всю лестницу перевоплощения, выйти из потока сансары, слиться с Мировой душой, обрести блаженство. Это состояние называется мокшей, и достичь его мог только брахман.

Несколько иначе строится этика буддизма, который появляется примерно в VI до н.э. Понятие мокши в буддизме заменяется понятием нирваны, которая и становится целью существования человека. *Нирвана - это состояние высшего блаженства, сопряжённое с освобождением от телесных перерождений и слиянием с духовным перерождением.* Достичь этого состояния мог любой человек уже в этой жизни и независимо от своего кастового статуса. Для этого было необходимо усвоить четыре благородные истины: жизнь есть страдание; причина страданий – желание; чтобы избавиться от страданий, а, следовательно, и от новых физических рождений, нужно избавиться от желаний; средство избавления от желаний – прохождение «восьмеричного пути спасения», который состоит в осознании четырёх истин и реализации их через отрешение от внешнего мира. Таким образом, буддизм стремится разрешить все проблемы и снять социальное напряжение только путём изменения сознания.

В развитии философской мысли Древнего Китая значительную роль сыграло появление гадательной книги «И-цзин» (книга перемен).

Тексты, содержащиеся в ней, носили символический многозначный характер и открывали возможность поливариантного истолкования. Комментарии к «Книге перемен» положили начало становлению философской мысли и её оформлению в виде философских школ.

**Конфуцианство.** Его основоположником является Конфуций (551-479 до н. э.). Основное понятие конфуцианства – «дао»- правильный жизненный путь, путь нравственного совершенствования. Главными ориентирами на этом пути являются принципы «*жень*» (гуманность, человеколюбие) и «*шу*» (взаимность). Взаимность (шу) получила название «золотого правила нравственности», Конфуций определил её так: «не делай другим того, чего не желаешь себе». Человеколюбие (жень) ориентирует людей на почитание прошлого, уважение старших. Эти принципы реализуются в отношениях между людьми, их конкретным воплощением является «ли» (ритуал). «Сдерживать себя, чтобы во всём соответствовать требованиям ритуала – это и есть человеколюбие». *Нравственным идеалом является «благородный муж»,* всесторонне эрудированный государственный деятель, знаток ритуала, воздействует на подданных только собственным положительным примером.

**Даосизм.** Создатель этого учения Лао-Цзы (VI век до н. э.). Основное понятие китайской философии дао трактуется как первооснова бытия, универсальный закон мироздания, следовать которому – жизненное предназначение человека. *Нравственным идеалом даосизма является мудрец-отшельник,* с помощью специальных упражнений он учится интуитивно следовать естественному ходу вещей, достигать поставленных целей, не вмешиваясь в течение событий. Таким образом, он реализует *основной принцип даосизма «у-вэй» (деятельное недеяние).*

Этическая проблематика в трудах древнегреческих философов появляется примерно в VIII-V вв. до н.э., причём этика и философия в этот период ещё не разрывны друг с другом. Однако *окончательное*

*становление этики происходит только в классическую эпоху (IV в. до н.э.),* когда в большинстве греческих городов-государств (полисов) утвердилось демократическое правление. Происходит перемещение философских интересов с области космологических и натурфилософских проблем на положение человека в обществе. Демократия порождает новый взгляд на человека, когда его ценность и достоинство определяются не происхождением и знатностью, а личными заслугами. Новый образ жизни требует от человека способности осознавать свои интересы, формулировать свои позиции и доказывать их истинность. Это вызывает появление к жизни софистов (V в. до н. э.), учителей философии. Этическую концепцию софистов можно свести к тезису, провозглашённому Протагором: «Человек есть мера всех вещей», согласно которому **человек сам является критерием добра и зла, нет никакого объективного содержания добродетелей,** моральные ценности зависят от пользы и интересов человека, т. е. являются относительными. Эта позиция в этике получила название **моральный релятивизм.**

Против крайностей этого учения выступал Сократ (470-399 до н. э.), по мнению которого всеобщие моральные нормы существуют объективно и задача человека познать их, чтобы соотнести с ними своё поведение и достичь добродетели, а, следовательно, и счастья. Соединяя эвдемонизм («благо тождественно удовольствию») и рационализм («добродетель тождественна знанию»), **Сократ, является, по сути, основоположником этического рационализма,** который впоследствии получил развитие в этике Нового времени.

**Платон** (428-348 до н. э.) **считается создателем первой системы объективно-идеалистической этики.** Источник нравственности по Платону, лежит вне человека и вне общества, а в мире идей, именно там он помещает все нравственные ценности и там же пребывает бессмертная душа человека до её вселения в физическое тело. Способность человека к нравственно-совершенной жизни определяется тем, какая часть его души

является преобладающей (разумная, волевая, чувственная). Чувства и желания отвлекают душу от созерцания идеального мира и приобщения к нему, и только разумность открывает человеку путь в реальный мир идей.

Каждый человек должен вести тот образ жизни и заниматься такой деятельностью, которая соответствует природе его души. Именно тогда земная жизнь будет приближаться к порядку и так можно будет построить идеальное государство, соответствующее идеалам разума и нравственного совершенства. Оно будет состоять из трёх сословий, каждому из которых соответствует своя особая добродетель. Мудрость принадлежит философам (которые и, должны, поэтому править обществом); мужество - воинам (стражам закона и порядка); трудолюбие, основанное на благоразумии и умеренности – земледельцам и ремесленникам. Помимо этих, Платон выделяет ещё одну добродетель – справедливость, в рамках идеального государства это выглядит как выполнение каждым сословием своих функций и невмешательство в функции других. Государство, по мнению Платона, уравнивает качественное различие душ путём своеобразного обмена способностями, но для этого необходима его правильная организация.

***Окончательно завершил оформление этики как научной дисциплины Аристотель (384-322 до н. э.), который вводит сам термин «этика» и даёт наиболее глубокое для своего времени, систематическое понимание этики как учения о добродетелях, добродетельной личности. Полемизируя с Платоном, он утверждает, что характер индивида формируется на основе природных предпосылок и в процессе жизнедеятельности, для его объяснения нет нужды ссылаться на некий потусторонний мир идей.***

***В отличие от философии, этика – это практическая наука и её целью является не знание, а поступки, она учит тому, как стать добродетельным, поскольку от этого зависит достижение высшего блага (счастья). Высшее благо у Аристотеля – это не какая-то недостижимая идея, а факт человеческой жизни, не что иное, как результат совершенной***

деятельности, или, деятельности, сообразной с добродетелью. Размышляя о природе нравственных добродетелей, Аристотель утверждал, что они возникают как результат взаимодействия разумной и неразумной частей души. Склонности, аффекты составляют основу этических добродетелей, а разум – их управляющее начало, который даёт правильное направление этим склонностям. Основываясь на утверждении, что человек – это существо общественное (политическое), Аристотель связывает добродетель с гражданскими качествами личности, исходным пунктом его этики являются не принципы, а опыт общественной жизни.

Перелом в развитии этических знаний наметился после образования эллинистических монархий. Резко усилилось отчуждение индивидов от государства. Общественная ситуация изменилась настолько, что добродетельность личности не могла воплотиться в общественно-политической деятельности. В этих условиях человек обращается вовнутрь, чтобы в себе найти блаженство, покой и свободу, которые уже исчезли из общественной практики. Такой подход к этическим проблемам наиболее полно обнаружился в творчестве великого древнегреческого материалиста Эпикура (341-270 до н. э.). Смысл жизни он видел в достижении счастья. Счастье он понимал как самодостаточность индивида, которая достигается при полной независимости от мира, от телесных страданий и душевных тревог. Прийти к этому состоянию можно через правильное отношение к удовольствиям («не порти себе удовольствие от того, что у тебя есть, желанием того, чего у тебя нет») и разумное просвещение, освобождающее от страхов, особенно страха смерти. Следовательно, единственный путь к счастью – через знания и мудрость, обеспечиваемую философией.

Одновременно с эпикуреизмом возникает стоицизм в лице таких мыслителей, как **Сенека** (5-65 н. э.), **Эпиктет** (50-140 н. э.), **Марк Аврелий** (121-180 н. э.). *Стоицизм видит высший смысл человеческого существования в жизни, согласованной с природой.* Человек совершенно не властен над обстоятельствами собственной жизни, её событийной

стороной, но он ничем не ограничен во внутреннем отношении к ним. Счастье человека зависит от того, как он воспринимает и оценивает свою включённость в мир. Внутреннее отношение к миру возвышает человека до уровня добродетельной личности тогда, когда он безропотно, невозмутимо, с полным внутренним спокойствием принимает все перипетии судьбы, какими бы неожиданными и катастрофическими они не были. Душа стойка, её нравственное ядро, абсолютно непроницаемо для внешних воздействий.

Новая эпоха, которая зарождалась в недрах античности, - эпоха средневековья, требовала другого понимания предмета этики: перехода от понимания морали как совокупности добродетелей к её пониманию как системы объективных надындивидуальных норм. Исторически этот переход связан с религиозным осмыслением морали. *Судьба этики эпохи Средневековья (V-XV вв.) оказалась связана с христианской религией.* Христианство стало духовным убежищем и выражением интересов различных классов, но первоначально оно даёт выход настроениям угнетённых и обездоленных слоёв Римской империи. Религиозная вера, отвечая на духовные запросы о смысле жизни, обеспечивала как бы примирение человека с действительностью. Вся основная проблематика христианского нравственного учения – об источнике и природе морали, о добре и зле – восходит к Священному Писанию. Общая основа, на которой оно строится, состоит в следующем. Мир создал Бог, который является средоточием высшего блага. Человек, созданный по образу и подобию божьему, наделён свободой мыслить и действовать, чтобы поддерживать установленный Богом порядок. Его предназначение – служить Богу. Но человек нарушил волю Бога, и этот грех повредил его природу, а сотворённый мир утратил божественный порядок. В этом своеволии заключается источник всех бедствий, корень зла вообще. Человек, таким образом, в своём реальном, природно-социальном существовании не таков, каким он должен быть, согласно своему назначению. Он греховен, и спастись может только благодаря Богу. Выражением такого божественного



вмешательства считается появление Иисуса Христа, который указывает путь к спасению, через покаяние и подчинение человеком своей воли воле Бога. Основные добродетели христианства – любовь, милосердие и смирение. Любить нужно всех, даже врагов, потому что в ближнем, через ближнего человек любит Бога. Христианская этика знаменовала собой значительный шаг в культурном и нравственном развитии человеческого общества, утвердив, хотя и в отражённом от Бога свете, ценность каждого человека, независимо от его достоинств.

Основные положения христианства оформились в патристике – учениях «отцов церкви» (латиноязычных: **Тертуллиан, Августин** и грекоязычных: **Ориген, Иоанн Златоуст**). Они вели активную полемику с рационалистической традицией античности и отстаивали религиозный подход и христианские ценности. *Идея подчинения морали религии наиболее ярко отражена в творчестве Августина Блаженного* (354-430 гг. н. э.). Утверждает Бога как единственный источник и цель нравственности; зло интерпретирует как отрицание добра, отступление от божественных предписаний; дискредитирует нравственную полноценность личности. Всё решает только Бог, его благодать не зависит от личных человеческих заслуг, поэтому нельзя объяснить, почему Бог одних спасает, а других нет. Можно только верить в Бога, следовать христианским заповедям и надеяться на его милость. После разделения в XI в. Западной и Восточной церковью идеалы патристики сохранялись православием. Католическая этика в рамках схоластики (Фома Аквинский, Пьер Абеляр) вновь привлекла методологию античности и возвела богословие в ранг «формализованной науки».

**Фома Аквинский** (1225-1274), опираясь на этику Аристотеля, осмысливает её сквозь призму морального идеала христианства. Умственные и нравственные добродетели, выдвинутые в своё время Платоном (мудрость, благоразумие, справедливость, мужество), он дополняет ещё тремя, теологическими: верой, надеждой, любовью. Самая совершенная и

основополагающая из них – любовь. Фома пытался синтезировать мораль и религию, но это оказывается невозможным, чтобы открыть простор Богу, он, ограничивает нравственные возможности человека. Получается, что союз морали и религии может утверждаться лишь путём подчинения, а не равенства.

**Пьер Абеляр** (1079-1142) стоит на позициях этического субъективизма. С его точки зрения, человек должен ставить голос совести выше повелений Бога. Абеляр отвергает наследственность греха, который, по его мнению, также имеет субъективную природу и представляет собой отступление человеком от своих убеждений, продиктованных совестью. Самый тяжкий грех – это сознательное отступление от убеждений. Абеляр также отрицает необходимость божественной благодати для совершения добра и спасения. Бог указывает только цель, от самого индивида зависит его посмертная судьба. В рамках теологической этики философ подходит к идее освобождения морали от религии, человека от Бога. Это было своеобразным предвосхищением последующих судеб этического сознания на новом этапе истории.

***Эпоха Возрождения (XIV-XVI вв.) характеризуется переориентацией философских интересов с теологических проблем на проблемы познания человека и природы.*** Выражением этих тенденций стала гуманистическая идеология, которая возрождает античные воззрения на человека как центр мироздания, утверждает его величие и достоинство, его право на творческую, разумную деятельность, на наслаждение и счастье в земной жизни. В творчестве художников, учёных, политиков реализуется принцип антропоцентризма, человек в значительной степени заменил собой божественные сущности, художественная литература обращается к повседневным сюжетам, изобразительное искусство проповедует культ красоты человеческого лица и тела. Яркая индивидуальность, оригинальность становятся в это время особенно важными в системе моральных добродетелей. Подобные тенденции нашли широкое выражение в

творчестве Данте, Петрарки, Леонардо да Винчи, Рафаэля, Шекспира, Сервантеса. Их взгляды отразились в философско-этических концепциях той эпохи.

**М. Монтень** (1533-1592) многое заимствовал из этических воззрений стоиков и эпикурейцев, переработав их взгляды в духе современных ему идей гуманизма. Отвергал веру в сверхъестественное происхождение моральных норм и провозглашал их земной, человеческий источник. Доказывал, что человек – дитя природы и должен жить согласно природе, не умерщвляя свои естественные склонности. На основе скептического гедонизма отождествлял добродетель с умеренными удовольствиями, ограниченными не церковными запретами, а рационалистическим постижением сущности бытия и само рефлексией.

В XVII-XVIII вв. развитие этики отражает переход научного познания к эмпирическим методам. Предметом изучения становится окружающая природа, развиваются естествознание и точные математические науки. Эти рационалистические тенденции нашли отражение и в области этики. Она становится натуралистической, выводящей законы поведения человека из природы.

**Т. Гоббс** (1588-1679) *выводит нравственность из «человеческой природы»*. От природы человек стремится к удовольствию и избегает страданий, при этом он наталкивается на такие же стремления других. Поэтому естественным состоянием людей является «война всех против всех». Но стремление к самосохранению заставляет их заключить соглашение на основе отказа от части своих притязаний и взаимного признания равенства прав. Итогом этого соглашения является создание государства, которое своими законами позволяет придать понятиям добра и зла объективный, общезначимый характер.

*Французские материалисты-просветители XVIII в. К. Гельвеций, П. Гольбах, Д. Дидро считают, что человек от природы эгоист и всегда следует своему самому сильному интересу.* Но именно общественный

интерес – основа морали. Чтобы сделать человека-эгоиста нравственным, бесполезно воздействовать на его сознание, необходимо изменить внешние факторы, детерминирующие нравственность, в частности законодательство. Нужно создать такие законы, которые соединяли бы частный и общественный интерес, вследствие чего людям просто было бы выгодно быть нравственными. Но помимо этого, человеку стоит следовать принципу «разумного эгоизма», т. е. избегать излишеств и уважать чужие интересы, т. к. в обществе без помощи других нельзя достичь своих целей, а для этого нужно добиться их расположения.

Задача выявления специфики морали, её внутренних механизмов выпала на долю немецкой классической философии. Её основоположник **И. Кант** (1724-1804) значительное место в своей философии уделил этическим рассуждениям. Мораль, по Канту, может и должна быть определена до, и вопреки тому, как она представлена в этом мире. Моральный закон содержит в себе абсолютную необходимость и существует независимо от опыта. В человеке он тождественен доброй (чистой) воле, которая независима (чиста) от каких-либо внешних влияний на неё. Это абсолютное начало в человеке, которое порождается разумом. Итак, нравственный закон даётся разумом, и его сущность сводится к вечному и неизменному категорическому императиву, требующему безусловного следования ему. Наиболее известные формулировки *категорического императива* следующие: 1) «поступай только согласно такой максиме (правилу), руководствуясь которой, ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом»; 2) человек может быть только целью, но не средством. Свободная воля человека должна быть согласована с этим нравственным законом и единственным бескорыстным, подлинно моральным мотивом здесь является долг. Нравственность дана человеку постольку, поскольку он является разумным существом и принадлежит миру свободы.

Вторая половина XIX – начало XX в. стали временем перелома, знаменовавшего собой конец классической и становление новой,

современной философии и этики. Это выразилось в изменении подходов к традиционным проблемам. Классическая философия морали базировалась на культе разума, который должен был открыть и сформулировать принципы устройства мира на началах человечности и справедливости. Нравственность мыслилась как выражение истинной сущности человека, его предназначения как разумного существа. Но развитие истории XIX-XX вв., казалось, полностью опровергло эти ожидания. Разум и наука, хотя и подтвердили своё торжество в познании и подчинении сил природы, обнаружили своё бессилие в устройстве человеческой жизни. И требовались какие-то новые пути для реализации этих ожиданий, либо разоблачение их иллюзорности и избавление человечества от напрасных надежд.

Наиболее решительную попытку сохранения классического наследия, но на других основах, сделал **марксизм**. Своей заслугой считает правильное разрешение вопроса о соотношении духа и материи. По мнению марксистов, *источником ценностей, целей, идеалов является общественно-исторический процесс, развёртывающийся на основе материального производства*, т. е. бытие определяет сознание. Поэтому мораль - продукт общественного производства. По-новому понимается и сущность человека, которая видится в изучении совокупности общественных отношений, создаваемых им. В соответствии с этим, все моральные качества человека, его добродетели и пороки предстают не как изначально данные ему от природы, а как выработанные в процессе общественного развития. Через выявление закономерностей развития способа производства материальных благ, смену общественных формаций, Маркс выявил общую логику человеческого общества. Благодаря этому воззрению изучение явлений нравственной жизни было поставлено на почву объективного исторического детерминизма, т. е. логика общественного развития отражается моралью в форме выработки требований и ценностей. Решение всех моральных противоречий марксизм переносит в практическую сферу, т. е. возможно

преобразование человеческой природы за счёт изменения системы общественных отношений.

«Философия жизни» **Ф. Ницше** (1844-1900) ознаменовала собой окончательную переоценку всех ценностей предшествующей философии, культуры, морали. Ницше обрушивался на ценности традиционного гуманизма, показывая их противоестественный характер, и деградация европейской культуры, по его мнению, обусловлена её краеугольным основанием – христианской моралью. Её он называл моралью рабов, поскольку она нивелирует личностный потенциал, усредняет человека, уничтожает волю к творчеству, к совершенствованию. Только раб выдвинет вперёд те качества, которые могут облегчить его страдальческое существование – сострадание, терпение кротость и т. п., только он зачислит в категорию зла всё мощное, грозное, богатое. Поэтому сами *понятия добра и зла являются, по мнению Ницше, порождениями плебейства, рабской зависимости.* Он ставит задачу переоценки ценностей, смысл которой состоит в том, чтобы проникнуть «по ту сторону добра и зла», обосновать безграничную власть сильной личности, в том числе её право попирает нравственные законы, традиционную мораль.

Тенденции, сложившиеся в этике в конце XIX века, развиваются и в XX столетии. Продолжается развитие научно-рационалистических направлений в этике (прагматизм, позитивизм), стремящихся сосредоточиться на вопросах методологии естествознания. Основная задача философии позитивизма состоит в разработке строгих критериев научности. В анализе моральных проблем формально-логические компоненты превалируют над содержательными.

**Этика эмотивизма (Б. Рассел, А. Айер, Р. Карнап)**, используя принцип «верификации» (проверяемости эмпирическим путём) в исследовании моральных суждений, приходит к выводу, что эти суждения неverifiedируемы, поэтому не обладают объективным смысловым значением, а всего лишь отражают личные эмоциональные предпочтения

говорящего. Традиционная религиозная этика ненаучна – таковы выводы эмотивизма. В рамках позитивизма эмотивистская концепция дополняется теорией интуитивизма. Её основоположник **Дж. Мур** критикует натуралистический подход к нравственной проблематике. Он делает вывод о том, что исходное понятие морали в принципе неопределимо и не выводимо, а является предметом интуитивного знания, следовательно, натуралистическая этика также ненаучна, как и религиозная.

*Появление этики прагматизма связано с именем Ч. Пирса*, сформулировавшего свои идеи ещё в конце XIX в. Его последователи (**У. Джемс**, **Д. Дьюи** и др.) способствовали широкому распространению этого направления в XX веке. Прагматизм претендует на рациональное решение моральных проблем, стремясь превратить этику в практическую науку. Вся нравственная жизнь человека складывается из уникальных, неповторимых моральных ситуаций, единственным основанием выбора в которых, является индивидуальная полезность избираемого. Другими словами, добро - это то, что соответствует желанию (потребности) и вызывает действие, ведущее к успеху. Таким образом, мораль и этика рассматриваются прагматистами, лишь как набор «инструментов», помогающих индивиду разрешить свои ситуации наилучшим для него образом.

*В XX в. возникают также новые системы иррационалистической этики (психоанализ, экзистенциализм).* Основатель психоанализа **З. Фрейд** (1856-1939), стремясь понять подлинную природу человеческого поведения, приходит к выводу о существовании бессознательного начала (ОНО), которое носит иррациональный характер, подчиняется принципу удовольствия и обуславливает всю структуру человеческой психики. Из энергии бессознательного рождается сознание (Я), как способность осознавать свои желания, соотносить их с реальностью и, в соответствии с этим, корректировать своё поведение. Одновременно общество, стремясь ограничить разрушительные силы бессознательного и усилить действие сознания, вырабатывает в своём развитии механизмы социальной

регламентации поведения человека – религиозные, правовые, моральные нормы, которые с детства внушаются человеку. Они образуют в его психике надстройку над сознанием – сверхсознание (СВЕРХ-Я). Таким образом, мораль, по Фрейдю, изначально является сферой давления, принуждения, как и вся цивилизация и культура, которыми общество стремится обезопасить себя от разгула стихии бессознательного. И в глубине души человек является противником морали, которая его сдерживает.

Представителями ещё одного иррационалистического течения, экзистенциализма, возникшего в 20-х годах, являются **М. Хайдеггер, К. Ясперс, А. Камю, Ж.-П. Сартр**. Они *сосредоточены на смысложизненной проблематике (судьба человека, смерть, вина и т. п.)*. Существование человека в этом мире раздваивается: подлинное и не подлинное. Сфера не подлинного – это природно-социальная реальность, таящая в себе возможность обезличивания, манипулирования, т. е. враждебная человеку. Подлинность существования обретается в переживаниях и настроениях человека, отражающих его «самость», т. е. экзистенцию. Таким образом, истинность связывается не с результатами научно-теоретического познания, а с субъективными состояниями сознания, отражёнными в эмоциональных переживаниях преимущественно отрицательного плана (отчаяние, страх, тревога).

## **1.2. Основные категории этики**

**Добро** и **зло** относятся к наиболее общим понятиям морального сознания, разграничивающим нравственное и безнравственное. В повседневной жизни мы нередко употребляем слово «добро», но при этом необходимо различать его значение в относительном и абсолютном смысле. «Доброе», в одном случае - это хорошее, т. е. приятное и полезное, а, значит, ценное для данного индивида, в сложившихся обстоятельствах и т. д.; а в другом – есть выражение добра, т. е. ценного самого по себе и не служащего средством ради иной цели. Добро во втором, абсолютном значении – моральное, этическое понятие. Оно выражает положительное значение



явлений или событий в их отношении к высшей ценности, к идеалу. *Добро есть то, что оценивается положительно, рассматривается как важное и значительное для жизни человека и общества.* Добро есть то, что позволяет человеку и обществу жить, развиваться, благоденствовать, достигать гармонии и совершенства.

Понятие добра соотносится с двумя понятиями – доброты и добродетели. **Доброта** – это свойство поведения, добрым мы называем человека, который несёт людям любовь и помощь. **Добродетелями** называются нравственно-похвальные человеческие качества, они могут существенно различаться в разных эпохах и в разных культурах. Так, например, главными добродетелями греческого мудреца были гордость, бесстрашие, мужество и неукоснительное выполнение долга. Ведущими же христианскими добродетелями выступают смирение и неизбирательная сочувствующая любовь, которая обращена даже к врагам. Гордость, гордыня, напротив, причисляется к порокам. Во всех культурах носителями наилучших добродетелей выступают народные герои и святые.

Начиная с XVIII века, в Европе формируется представление о морали как системе взаимной полезности. В соответствии с взглядами живущих в то время философов, добро есть всё, что полезно, т. е. всё, что отвечает удовлетворению какой-либо потребности человека. Сведение добра и пользы вместе, для частного субъекта размывает критерии между добром и злом, ибо тогда и убийство может быть полезным для удовлетворения чьих-то интересов.

В моральном сознании истинное добро – это то, что является добром для всех, как для человечества, так и для каждого индивида. Но это добро достаточно абстрактно в мире, где сталкиваются потребности, желания и мнения. Идеал добра для всех – это идея, указывающая направление движения человечества, она включает в себя лишь такие ориентиры, которые объединяют людей друг с другом. Чисто эгоистические ценности не могут быть моральным добром. Истинное добро творится без расчётов,

из самой потребности изливать любовь, дарить её миру и людям.

**Зло – это то, что разрушает жизнь и благополучие человека.** Зло – всегда уничтожение, подавление, унижение. Зло деструктивно, оно ведёт к распаду, к отчуждению людей друг от друга, оно есть противоположность добра. Нравственное зло субъективно по происхождению, оно является результатом разумного выбора самого человека. Существуют две разновидности такого зла – враждебность и распущенность. К враждебности относится стремление к разрушению, агрессия, насилие, ненависть, сознательное стремление нанести вред другим людям. Распущенность объединяет такие человеческие пороки как малодушие, трусость, лень, неумение совладать со своими влечениями, желаниями и страстями.

Природа слепа в своих стихийных проявлениях, человек же обладает силою в какой-то мере обуздывать стихию своего характера: не поддаваться гневу, не поддаваться искушениям (славы, власти, корысти) и воздерживаться от распущенности. Поэтому, с точки зрения морали, добро и зло осознаются как особого рода ценности, которые не касаются природных или стихийных событий и явлений, а характеризуют намеренные действия, совершённые свободно, т. е. поступки. Но не просто свободные поступки, а действия, сознательно соотнесённые с идеалом. И, наконец, добро и зло как моральные понятия связаны с духовным опытом человека и существуют через этот опыт. Соответственно утверждение добра и борьба со злом достигаются главным образом в духовных усилиях человека. Внешние действия, пусть и полезные для окружающих, но не одухотворённые стремлением человека к добродетели остаются лишь формальным обрядом.

Сложности в определении и осмыслении добра и зла обусловлены их особенностями. С одной стороны, они носят всеобщий и универсальный характер, т. е. распространяются на все человеческие отношения. С другой стороны, они отличаются конкретностью и непосредственностью, зависят от исторической эпохи и реальных общественных отношений. Кроме того, понятия добра и зла не принадлежат объективному миру, а относятся к

деятельности морального сознания и разные субъекты могут иметь различное представление о них. Из субъективности проистекает ещё одна их особенность – относительность; одно и то же явление может в одном случае выступать как добро, а в другом, как зло.

По своему императивно-ценностному содержанию добро и зло представляют собой две стороны одной медали. Это проявляется, во-первых, в том, что они познаются в единстве, одно через другое. Человек узнаёт зло, поскольку имеет определённое представление о добре; он ценит добро, испытав на собственном опыте, что такое зло. Во-вторых, добро и зло не просто взаимоопределены, они функционально взаимообусловлены: добро практически утверждается в отвержении зла, т. е. действительное добро – это практическое и деятельное исполнение человеком вменяемых ему моралью требований. Это взаимоисключение обуславливает постоянную борьбу добра и зла, которая и определяет способ их существования.

Победа добра всегда и всеми расценивалась как торжество справедливости, ибо категория «справедливость» в наибольшей степени отвечает критериям добра. С ней связано представление о совокупности нравственно приемлемых норм, которые выступают как правильная (адекватная) мера воздаяния личности за совершенные действия. Поскольку справедливость есть реализация представлений о добре и зле, то в нём воплощаются те их свойства, о которых говорилось выше – это субъективность и относительность. То, что представляется справедливым одному, другому может казаться вопиющей несправедливостью.

**Долг и совесть** – понятия, образующие морально-психологический механизм самоконтроля, тесно связанный с ответственностью личности. Нравственные ценности императивны (обязательны). Эта императивность морали отражена в понятии нравственного долга. *Долг представляет собой осознание личностью безусловной необходимости исполнения того, что заповедуется моральным идеалом.* Долг человека – следовать по пути

добродетели, делать добро другим людям по мере возможности, не допускать в себе порочности, противостоять злу. Но долг не тождественен обязанности: простое исполнение обязанностей ещё не есть долг в этическом смысле слова, необходима глубокая личная заинтересованность в их исполнении, добровольное принятие и осознание их необходимости. Таким образом, долг предполагает самопринуждение. Сознание морального долга всегда есть как минимум понимание неприемлемости чего-то в себе, далее – решимость переступить через что-то в себе и, наконец, воля воспротивиться самому себе. Соппротивление себе, совершение того, что не является непосредственным желанием или что входит в противоречие с другими желаниями, конечно, требует самопринуждения. В исполнении морального долга проявляется автономия личности, исполняя моральное требование, человек относится к нему так, как если бы оно было установлено им самим. Все ограничения, которые он накладывает на себя, имеют моральный смысл при условии, что он действует, будучи уверен в своей правоте. Нельзя заставить человека выполнить моральный долг.

*Совесть представляет собой способность человека, критически оценивая свои поступки, мысли, желания, осознавать и переживать своё несоответствие должному – неисполненность долга.* Как автономен долг, так и совесть человека, по существу, независима от мнения окружающих, она выполняет функцию внутреннего регулятора, свойственную морали в целом. В качестве такого регулятора она действует, во-первых, как побудитель, направляя нас на соблюдение нравственных требований. Во-вторых, она может действовать как запрещающий, останавливающий нас фактор, заранее осуждая нас за предполагаемый выбор. В-третьих, совесть может говорить в нас во время действия, корректируя его. В-четвертых, она всегда несёт в себе моральную оценку наших поступков, вызывая соответствующие нравственные переживания. Субъективно совесть может восприниматься как внутренний голос, голос другого «я». Отсюда делается два противоположных вывода относительно

природы совести. Один состоит в том, что совесть – это голос Бога. Другой – в том, что совесть – это обобщённый и интериоризированный (перенесённый во внутренний план) голос значимых других. Эти точки зрения не исключают друг друга: первая акцентирует внимание на механизме функционирования зрелой совести, вторая, - на том, как она созревает, формируется. Совесть, в самом деле, формируется в процессе социализации и воспитания, и на ранних стадиях развития личности проявляется как «голос» значимого окружения: родителей, воспитателей, сверстников. Однако сформированная совесть говорит на языке вневременном и внепространственном, обращаясь к достоинству личности. Жизнь по совести повышает и укрепляет высокую положительную самооценку личности, её чувство собственного достоинства и чести.

***Честь и достоинство*** выражают в морали представление о ценности всякого человека как нравственной личности, требуя уважительного и доброжелательного отношения к нему, признания за ним равенства в правах с другими. И, одновременно, они выражают, наряду с совестью, способность к самоконтролю на основе требовательного и ответственного отношения к самому себе.

Честь и достоинство предполагают совершение человеком только таких поступков, которые способны обеспечить ему общественное уважение, высокую личную самооценку и переживание морального удовлетворения, которые и не позволяют человеку поступить ниже своего достоинства. Различие этих понятий проявляется в том, что честь в большей мере связывается с общественной оценкой поведения человека как представителя определенной общности, сословия, профессиональной группы вместе с признаваемыми за ними заслугами и определенной репутацией (например, воинская честь, женская, профессиональная). Честь требует от человека поддерживать и оправдывать ту репутацию, которой он обязан своей принадлежностью к некоей общности. Чувство чести больше ориентируется на внешние критерии оценки, проявляющиеся в почитании,

авторитете, славе. Достоинство же – это, прежде всего, внутренняя уверенность в собственной ценности, чувство самоуважения, проявляющееся в сопротивлении всяким попыткам посягнуть на свою индивидуальность и определенную независимость. И только потом, достоинство человека должно получить общественное признание. Таким образом, *честь – это внешнее признание ценности человека, а достоинство – объективная ценность личности.* Однако естественное право человека на признание его достоинства не проявляется автоматически. Человек должен «предъявить» миру своё достоинство, которое выражается в порядочности, честности, принципиальности, требовательности к себе и т. п. Высшее проявление человеческого достоинства принято называть благородством. Показателем достоинства личности выступает и её отношение к достоинству другого человека. Тот, кто не уважает достоинство другого, тем самым оскорбляет не только чужое, но и своё собственное достоинство. Если право на достоинство человек обретает с момента появления на свет, уже только потому, что он человек, то честь приобретает им в процессе всей жизни. Доброе имя человек начинает завоёвывать с первых шагов своей сознательной жизни, последовательно обнаруживая ответственность, честность, надёжность.

**Свобода.** Проблема свободы – одна из самых сложных нравственных проблем, встающих перед человеком и человечеством. Философия и этика традиционно анализировали эту проблему с позиции соотношения свободы и необходимости. Необходимость является для морального субъекта теми внешними условиями и обстоятельствами, в которых он вынужден действовать (например, объективные факторы и ситуации жизни, Устоявшиеся нормы, капризы другого человека). В какой мере человек свободен в рамках заданной ему необходимости? Две противоположные точки зрения на эту проблему – этический фатализм и этический волюнтаризм. Первый абсолютизирует необходимость, ставя человека в полную, фатальную зависимость от объективных обстоятельств.

Следствием такой позиции выступает, как правило, нравственная пассивность, покорность обстоятельствам. Другая точка зрения отрицает всякую необходимость и утверждает, что человек абсолютно свободен в своих моральных решениях и должен поступать в соответствии с собственной волей. Эта позиция чревата произволом, а произвол – это не есть свобода, т. к. в этом случае человек становится рабом своих страстей и прихотей. Таким образом, оба подхода отрицают нравственную свободу. Выход из этой ситуации надо искать между двумя крайностями. Этим выходом является *принцип единства, сложной взаимообусловленности свободы и необходимости*. Данный подход прослеживается в философской литературе с весьма отдалённых времен, он утверждает, что свобода есть познанная необходимость. Субъект всегда ограничен объективно, многие обстоятельства его бытия – за пределами его власти. Поэтому свобода заключается не в отсутствии ограничений, в чистом виде такого состояния быть не может. Свобода – это характеристика действия, совершённого: со знанием и учётом объективных ограничений, по собственной воле, а не по принуждению и в условиях выбора возможностей. С учётом данных ориентиров, нравственную свободу можно представить как диалектическое единство моральной необходимости и субъективной добровольности поступков, приобретение личностью некоторой степени автономности, независимости от моральной детерминации извне. Нравственный закон не требует автоматического подчинения, он не лишает человека моральной независимости, а лишь учит различать добро и зло, оставляя человеку право по собственной воле выбрать добро и следовать ему. Таким образом, нравственно свободный человек сознательно и добровольно реализует свои собственные нравственные ценности, не вступая при этом в противоречие с общими моральными императивами. Обязательным условием реализации нравственной свободы является моральная вменяемость личности, т. е. осознание моральной необходимости, предполагающее не только адекватное представление о предписываемых императивах, но и убеждение

в их истинности. Необходимым условием существования нравственной свободы и её «механизмом» является выбор. Моральный выбор обусловлен совокупностью факторов объективного и субъективного характера. Объективные обстоятельства задают определённые внешние параметры индивидуальным предпочтениям. Но внутри объективно обусловленных границ вариативность поведения зависит уже от самого человека, поэтому в сходных ситуациях разные люди делают разный выбор. Иногда свобода из категории «блага» может переходить в категорию «бремя». Это возможно в ситуации морального конфликта, когда человек должен сделать выбор между двумя чрезвычайно значимыми для него, но взаимоисключающими ценностями (например, между жизнью и смертью). Предоставляемая возможность выбора требует очень высокую плату, которая часто оказывается непосильной для человека. Степень и специфика нравственной свободы связаны также и с моральной ответственностью, выражающей способность личности самостоятельно управлять своей деятельностью, отвечать за свои поступки. Умение принимать на себя груз ответственности свидетельствует об уровне нравственного развития личности. «Быть человеком – это значит ощущать свою ответственность», - писал А. де Сент-Экзюпери.

### ***1.3. Структура и функции морали***

Здесь будет рассмотрен лишь один из возможных подходов, отождествляющих нравственность и мораль. ***Нравственность – это, с одной стороны, понятия, убеждения, намерения, а с другой, - практические действия.*** Соединение же слова и дела составляет суть нравственного отношения к действительности и нравственных отношений между людьми. Таким образом, в структуре морали выделяются три основных элемента: сознание, деятельность и отношения.

***Моральное сознание включает в себя два уровня: рациональный и эмоциональный.*** Рациональный уровень является результатом целенаправленного формирования морального сознания. Одной из



важнейших составляющих этого уровня выступают моральные принципы – обобщённое выражение нравственного долженствования, относящееся не к отдельным ситуациям и поступкам, а к жизненной ориентации человека. На них базируются нормы. Важнейшими принципами являются принципы коллективизма и индивидуализма. **Коллективизм ориентирует человека на подчинение своих личных интересов общественным и служение им,** требует самопожертвования. Но в своём крайнем варианте он может обернуться для личности потерей индивидуальности, утратой чувства личной ответственности, появлением индифферентности и покорности.

**Индивидуализм, в своём позитивном смысле, утверждает ценность и уникальность каждого индивида,** пробуждая в нём уверенность в себе, стремление к самовыражению. Повышает уровень ответственности личности за собственную моральную деятельность. Вместе с тем, этот принцип может проявляться и в отрицательном смысле.

Один из главных принципов морали – **гуманизм - выражается в признании человека главной ценностью,** а его интересов – приоритетными. Близок к гуманизму принцип альтруизма, заключающийся в бескорыстной заботе о благе другого человека. В противоположность ему выступает эгоизм, ориентация только на себя в ущерб остальным.

Последнее время особо важным становится принцип толерантности, предполагающий проявление терпимости к иным взглядам, ценностям, поведению.

Основные принципы морали проявляются в моральных нормах – **конкретных правилах поведения,** указывающих характер деятельности человека в отношении к обществу, к другим людям, самому себе. Они затрагивают все аспекты человеческих взаимоотношений, предписывая людям проявлять взаимную заботу, уважение, поддержку, быть искренним, скромным, правдивым и т. д.

Ключевое место в системе морали занимает **нравственный идеал.** Идеал является обобщением наиболее ценного в нравственных отношениях.

В нём заключён образ нравственно совершенной личности, обладающей совокупностью всех моральных добродетелей. Идеал – это то, что позволяет человеку ориентироваться в жизни, выбирать линию поведения.

**Рациональный уровень** морального сознания включает в себя также знание принципов, норм и категорий морали; понимание их сущности и необходимости применения; и принятие, т. е. согласие с ними. **Эмоциональный уровень** морального сознания характеризует непосредственную реакцию личности на событие, отношение и т. д. Этот уровень включает в себя чувства, эмоции, переживания, настроения личности.

Нравственная деятельность. Благодаря всепроникающему характеру морали *любые действия человека имеют определённое нравственное значение*, поэтому нравственная деятельность – это не какая-то изолированная область поведения, а специфический смысл этого поведения, связанный с особенностями нравственных целей. *Центральным моментом нравственной деятельности является поступок*, который характеризует способность человека к сознательной постановке целей, выбору соответствующих им средств и самостоятельному, внутренне свободному, морально ответственному действию. *Поступок включает два компонента: мотив и оценку (самооценку)*. Мотив играет роль импульса, побудителя к действию: немотивированных поступков не существует. Мотивация указывает на предпочтение индивидом тех или иных ценностей. Мотивы и результаты поступка могут не совпадать или не соответствовать друг другу (например, «хотели как лучше, а получилось как всегда»). Один и тот же мотив может подтолкнуть человека на разные поступки (например, любовь к женщине может вызвать стремление к самосовершенствованию, чтобы завоевать её сердце, а может обернуться желанием уничтожить соперников). Вместе с тем, одна и та же линия поведения может быть продиктована разными мотивами (за самоотверженным трудом может стоять любовь к своему делу, а может и стремление к материальному вознаграждению).

Поэтому оценка нравственного статуса личности должна зависеть не только от *результатов, но и от мотивов, движущих её действиями.*

*Моральная оценка предполагает осуждение или одобрение поступка человека, его поведения, образа мыслей или жизни на основе требований морали. Она играет большую роль в нравственной регуляции поведения, т. к. все мы жаждем одобрения, – как путём совершения хороших поступков, так и недопущения плохих. Основанием для оценки выступают моральные принципы, нормы, идеалы.*

Нравственные отношения складываются в процессе нравственной деятельности. В них фиксируются определённые свойства любой человеческой деятельности с точки зрения её моральной оценки. Наиболее значимыми в нравственном смысле являются такие виды отношений, как отношение человека к обществу в целом, к другим людям, к самому себе, к природе. Регулируются они теми понятиями, которые составляют содержание морального сознания и имеют для индивидов императивное значение. Выделенные здесь структурные компоненты морали в действительности тесно взаимосвязаны, т. е. мораль всегда есть одновременно и деятельность, и сознание, и отношение.

**Функции морали.** Основное назначение морали – быть способом духовного освоения мира, средством ориентации человека в мире социальных отношений и ценностей, регулировать поведение человека и всю систему общественных отношений с точки зрения поддержания единства и сплочённости общества. **Основные функции морали: регулятивная, воспитательная, познавательная, оценочно-императивная, ориентирующая, коммуникативная, прогностическая и др.** Они взаимоперекрещиваются: регулятивная включает в себя оценочно-императивную, ориентирующую и отчасти коммуникационную; познавательная – ориентирующую и прогностическую и т. д. Оценочно-императивная отличает нравственную регуляцию от всякой иной, неморальной. В нравственном освоении человеком действительности

органически сливаются оценка и повеление (императив). В этом смысле мораль представляет собой оценочно-императивный способ освоения человеком действительности, осуществляемый с помощью членения окружающих социальных явлений на «добро» и «зло». Повелевая, мораль оценивает, оценивая, - познает. Познавательная функция подчинена оценочно-императивной, поскольку мораль интересуется знанием не само по себе (как науку), а знанием, *преломлённое в ценностях, или освещающее условия морального выбора.*

**Регулятивная функция:** мораль регулирует поведение, как отдельного лица, так и общества в целом. Суть в том, что не одни люди контролируют жизнь других, а каждый сам строит свою позицию, руководствуясь моральными ценностями. При этом побудительными силами и основными нравственными «регуляторами» являются общественное мнение и совесть. Специфика моральной регуляции в том и состоит, что идёт саморегуляция личности и саморегуляция социальной среды в целом.

**Воспитательная.** Мораль делает человека человеком, поэтому *нравственное воспитание всегда считалось основой всякого другого.* Нравственность не столько приучает к соблюдению свода правил, сколько воспитывает саму способность руководствоваться идеальными нормами. При наличии такой способности к самоопределению человек может не только выбирать соответствующую линию поведения, но и постоянно развивать её, т. е. самосовершенствоваться.

**Коммуникативная функция морали.** Суть её в том, что мораль выступает необходимым условием, фактором человеческого общения, которое попросту невозможно вне морали. Людям легко договориться друг с другом, если они стоят на одинаковых (или близких) позициях по вопросам о том, что есть добро и зло, долг и совесть, счастье и любовь.

Следует отметить, что выделение определённых функций морали является достаточно условным, поскольку в реальности они всегда тесно

слиты друг с другом. Именно в целостности функционирования проявляется своеобразие её воздействия на человека.

#### ***1.4. Управленческая этика***

Главной сферой реализации человеком своих деловых и личностных качеств является трудовой коллектив. Техничко-технологические и организационно-экономические условия производства требуют от работника соответствующих знаний и навыков, последовательности выполнения операций, установления и поддержания определенных общественных отношений. Вместе с тем, как бы ни был регламентирован трудовой процесс, какими бы жесткими ни были экономические взаимосвязи людей, каждый из них должен соблюдать общепринятые этические, нравственные нормы поведения. Издавна в трудовой морали выделяется ***профессиональная этика, которая определяет этические принципы и нормы поведения людей в рамках конкретного вида трудовой деятельности.*** Профессиональная этика отражает особенности нравственного сознания, взаимоотношений и поведения людей, обусловленные спецификой профессиональной деятельности.

Роль управления как вида общественной деятельности обусловило широкое использование достижений многих наук, среди которых значительное место занимают «поведенческие науки». К ним относят эргономику, промышленную психологию, социологию управления и другие. Имеется немало различных рекомендаций, касающихся «человеческих отношений», «этических кодексов» для управляющих, интересно написанных книг по этике служебного и внеслужебного общения. В основном это отработанный идейно-психологический инструментарий управленческого воздействия на сознание подчиненных. Менеджеры относятся к нему уважительно, неоднократно на практике убеждаясь в эффективности его применения для решения экономических и социальных проблем предпринимательской деятельности, обеспечения успеха в бизнесе.

*Этика управленческой деятельности – это цель постоянно принимаемых, нравственно обоснованных решений.* Основополагающими принципами управленческой этики являются гуманизм, коллективизм, социальная справедливость, патриотизм, единство слова и дела. Решения и действия руководителей должны быть проникнуты уважением к людям, заботой об их здоровье, духовном и физическом развитии. Этика управленческой деятельности подразумевает, что управление призвано выступать как надежная система сохранения неприкосновенности личного достоинства людей, как гарант их прав и обязанностей. Этика управленческой деятельности направлена на совершенствование отношений, на развитие коллективных форм организации и стимулирования труда. Посредством управления должны разумно сочетаться общественные (государственные), коллективные и личные интересы. Обязательным условием выполнения профессиональных обязанностей руководителя является объективное и доброжелательное отношение к личным взглядам, служебным ожиданиям-притязаниям, профессиональному мнению подчиненных. Особое место имеет справедливая материальная и моральная оценка личного вклада каждого работника, трудового коллектива в общее дело развития производственной экономики. Руководитель постоянно находится перед моральным выбором, в результате которого его нравственное реноме не должно быть поколеблено ни в глазах людей, ни перед своей совестью.

В производственном коллективе существует сложная система механизмов регулирования поведения людей. Механизмы регулирования поведения срабатывают тогда, когда наилучшим образом проявляются такие качества людей, как совесть, профессиональная честь, долг, нравственная ответственность за свои поступки и дела других.

Значительное место в этике управленческой деятельности занимает разработка нормативных положений нравственного характера. Одним из таких положений являются *моральные кодексы*. В них конкретизированы

подходы, осуществляемые в управленческой этике при изучении нравственных качеств личности, сформулированы основные нравственные требования к управленческой деятельности, представлены правила управленческого общения и внеслужебного поведения руководителя. Знание управленческой этики руководителем – обязательное требование к их научно-профессиональной компетенции.

В последнее время особое внимание уделяется управленческой этике. Ее назначение - обеспечить этическими знаниями как управляющего, так и управляемого. Одной из актуальных проблем управленческой этики является формирование способности менеджера, направленной на обеспечение высоких моральных целей и возвышенных мотивов членов коллектива. Исходя из этого, со всей уверенностью можно говорить об актуальности преподавания управленческой этики. ***Этическая грамотность или безграмотность прибавляет или убавляет авторитет руководителя.***

Проблемы управленческой этики, управления людьми волновали многих мыслителей. Так, в свое время Луций Анней Сенека задавался целью создать науку психологию, предметом которой, по его мнению, являлся бы свод специфических знаний по искусству руководства душой человека. Никколо Макиавелли отмечал, что управлять - это значит заставлять верить. Руководителями становятся в ходе трудной и кропотливой работы над собой. Талант руководителя представляет собой особые способности, которые необходимо развивать. Но, по всей видимости, кроме социальных условий, для этого необходимы и задатки руководителя. В структуру социальной подготовки менеджеров на передний план сегодня выходят проблемы гуманизации управленческой деятельности. Отсюда вытекает актуальность исследования человековедческих вопросов во всей полноте. Гуманитарные науки изучают сложнейшие «механизмы» человеческой души, способствуют обеспечению высокого уровня интеллигентности общества.

***Базовым условием нравственной грамотности современного менеджера является его самообразование, самосовершенствование.*** Но

иногда нравственные знания и действия руководителя заражены верхоглядством. В наше время, к великому сожалению, широта образования зачастую бывает кроссвордной. При любой профессиональной подготовке одним из необходимых условий должна быть нравственная подготовка специалиста. Нравственность предполагает меру ответственности, меру свободы руководителя; она выполняет консолидирующую, аксиологическую функцию, стабилизирует социально-психологический климат в производственном коллективе. И, как отмечал в своё время

И. Кант, этика является трамплином, который позволяет людям подняться выше себя, благодаря ей, человек освобождается от эгоистических склонностей и видит в другом человеке личность.

Так что же должно входить в содержание нравственной культуры руководителя? *Эффективность деятельности менеджера зависит от системы сформировавшихся взаимоотношений, делового поведения.* Деловое поведение обусловлено нравственным базисом, предполагающим единство профессиональной деятельности и профессионального общения. Это процесс, в результате которого каждый индивид должен чувствовать свою ответственность за определенную работу с одновременным осознанием важности вклада результатов своей работы в общее дело. Но понимание *делового поведения* у конкретных членов коллектива не одинаково. Оно имеет свои основные *виды*: инициативное; инертное; исполнительное. В принципе, каждое поведение может быть спрогнозировано. Оно характеризуется самонастройкой (когда в основе лежит вопрос: во имя чего осуществляется оно?), функциональной определенностью (что должен делать субъект делового поведения?).

Деловое поведение репродуцируется, воспроизводится в зависимости от управленческой ситуации. Нравственные отношения важны для такого коллектива, который функционирует как единая система, способен решать поставленные задачи. Деловое поведение одного члена коллектива не дает оснований говорить о коллективе как единой системе. *Сложная структура*



*социально-психологических, нравственных отношений, связей реализуется в коллективе во взаимоотношениях, взаимообогащении его субъектов.* Система нравственных отношений взаимосвязана со всей структурой социальных отношений и представляет собой определенный их уровень. Это «человеческий уровень». В своей работе «Практика менеджмента» П. Дракер выделяет три уровня функционирования хозяйственной организации: материальный (совокупность составляющих элементов: оборудование, инструменты и т.д.), экономический (производство и распределение с целью получения прибыли), «человеческий», представляющий собой группу людей, действующих с целью достижения поставленных задач и личных целей. Нравственные отношения пронизывают по меньшей мере два уровня: экономический и «человеческий», и реализуются они через систему взаимосвязи организационно-управленческих актов и норм. Акты представляют собой предписание что, как и когда нужно делать. Они закрепляются приказами, регламентирующими документами различных видов и уровней. Нормы определяют, как нужно действовать в определенных условиях. Они могут быть запрещающими, рекомендательными, установительными.

## **КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ**

### *А. 1. Работа с основными понятиями*

#### 1. Этические нормы, принципы.

2. Утилитаризм, панморализм.
3. Потребности, интересы личности.
4. Нравственные ценности, идеалы.
5. Долг, совесть.
6. Добро, зло.
7. Честь, достоинство.
8. Волюнтаризм, фатализм.
9. Альтруизм, эгоизм.

*А - 2. Контрольные вопросы*

1. В какую эпоху произошло становление этики?
2. Кого и почему считают основоположником этического рационализма?
3. В чём суть категорического императива И. Канта?
4. Из чего образуется структура морали?
5. Какие основные функции выполняет мораль в обществе?
6. В чём суть принципа гуманизма?
7. Каких людей и почему называют индивидуалистами?
8. Как вы относитесь к основным идеям этики благоговения перед жизнью?
9. В чём причины популярности в разных странах мира этики ненасилия?

*А - 3. Задания и упражнения*

1. Можно ли, на ваш взгляд, сформулировать единый, одинаковый для всех людей смысл жизни? Обоснуйте ваш ответ.
  1. Какое понимание счастья вам ближе всего и почему?
  3. Как лучше жить – по долгу или по желанию?
  4. Почему совесть называют внутренним контролёром личности?
  5. Что такое свобода человека?
  6. Перед кем и за что человек несёт ответственность?
  7. В чём вы видите значение нравственного аспекта в жизни современного человека?

8. Моралисты всегда жаловались на упадок нравов. Не ожидает ли человечество нравственная катастрофа, подобная экологической?
9. В силу чего добро и зло рассматриваются в связи друг с другом?

*А - 4. Комментарии к суждениям*

1. «Не делай другим того, чего не пожелаешь себе». Конфуций, древнекитайский философ и учитель.
2. «Брань – это довод неправых». Ж.Ж. Руссо, французский писатель и мыслитель.
3. «Слова – ветер, а бранные слова – сквозняк, который вреден». У. Шекспир, английский писатель.
4. «Кто умеет обходиться с людьми, тот хорошо ведёт и частные и общие дела, а кто не умеет, тот и здесь и там делает ошибки». Сократ, древнегреческий философ.
5. «Если исполняющий должность начальника нанёс удар, то ответный удар наносить не следует. А если удар нанесён начальнику, то в ответ следует не только ударить, Нои подвергнуть каре». Аристотель, древнегреческий философ и учёный.
6. «Лишённые общения с другими созданиями, мы бы щипали траву, а не размышляли о своей природе». П.Я. Чаадаев, русский мыслитель.
7. «Законы проявления деятельности коллектива суть те же, что и законы проявления деятельности отдельной личности». В.М. Бехтерев, русский физиолог.
8. «Никогда не давайте сотрудникам возможности заметить, что вы не владеете ситуацией, если вы хотите сохранить их уважение». В.Н. Лавриненко, российский философ.
9. «Защищайте своих подчинённых и будьте им преданными. Они ответят вам тем же». В.Н. Лавриненко, российский философ.

## **Основные характеристики общения**

*Потребность человека в общении обусловлена общественным способом его жизнедеятельности и необходимостью взаимодействовать*

*с другими людьми.* Наблюдение за детьми, которые первые годы своей жизни провели среди животных и не имели возможности общаться с себе подобными, свидетельствуют о многочисленных нарушениях в их развитии как психическом и физическом, так и социальном. Общение, таким образом, становится основным условием выживания человека и обеспечивает реализацию функций обучения, воспитания и развития индивида. В первые недели жизни дети могут обмениваться со взрослыми только жестами, мимикой, многочисленными звуками, что свидетельствует, пожалуй, о генетической «запрограммированности» на общение с окружением. И хотя мимика и звуковые «ответы» рефлекторны и их еще нельзя назвать общением в полном понимании этого слова, они чрезвычайно важны в процессе установления отношений между родителями и ребенком. Исследование Д. Елькониной показали, что проявлением подлинной потребности ребенка в общении со взрослыми является комплекс оживления, который возникает в момент появления родителей и во время их общения с ребенком. Когда ребенок оживленно двигает ручками и ножками, улыбается взрослому, поворачивает головку на голоса, которые звучат рядом, все это свидетельствует о появлении потребности в общении. В течение первого года жизни дети все лучше знакомятся со взрослыми, которые их окружают, у них появляются положительное эмоциональное отношение к взрослым, чувство доверия к ним, удовольствие от общения с ними, формируется привязанность к взрослым. Когда ребенка любят, разговаривают с ним, он начинает доверять взрослым, если же его потребности не удовлетворяются, особенно потребность в общении, он вырастает с чувством недоверия ко всему окружающему миру. Сказанное вовсе не означает, что родители должны удовлетворять любую прихоть ребенка. Вместе с тем следует подчеркнуть, что ***факт недоверия, равно как и дефицит общения, тормозят психическое развитие ребенка, создают проблемы в процессе вхождения в социум.*** Это же самое можно сказать и об излишней опеке, чрезмерном общении, которые также вызывают трудности.

## **2.1. Функции общения**

**Общение** – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. Американский миллиардер Дж. Рокфеллер (1839-1937), хорошо понимая значение общения для деловой деятельности, говорил: «Умения общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой либо другой товар в этом мире». А русский мыслитель П. Чаадаев (1794-1856) остроумно заметил: «Лишённые общения с другими созданиями, мы щипали бы траву, а не размышляли о своей природе».

Общение – многоаспектная деятельность человека. Данная многоаспектность, как показывает В.С. Кукушкин, проявляется в следующих социальных функциях общения.

Во-первых, общение развивает речевую технику (культуру речи). Не каждый человек интересен в общении, потому что не всегда его речь красива и содержательна. «Красноречие есть нечто такое, что даётся труднее, чем это кажется, и рождается из очень многих знаний и стараний», - полагал Цицерон.

Во - вторых, общение служит основой познания друг друга и самосовершенствования. Сопоставления себя с другим осуществляется с двух сторон: каждый из партнёров уподобляет себя другому. При построении стратегии взаимодействия каждому приходится принимать в расчёт не только потребности, мотивы и установки другого, но и то, как этот другой понимает потребности, мотивы и установки взаимодействующего с ним человека. В результате человек самосовершенствуется.

В - третьих общение обеспечивает психологический комфорт личности. Оно спасает человека от одиночества и непонимания окружающими. Именно по этой причине люди в более зрелом возрасте держат дома кошек, собак (чего не делали в молодости) и в общении с ними, заботе о них находят частичное удовлетворение.

В - четвертых, общение творит человека. Испокон веков люди понимали, что человек не может существовать без общества. Самым большим наказанием считалось изгнание из общины. Отделяя человека от общества, мы разрушаем самого человека. Поэтому мера личности – это меры его участия в общественных коммуникациях.

В - пятых оно развивает человека, даёт ему возможность самореализации. «Отдельный человек, - писал Л.Фейербах, - как нечто обособленное, не заключает человеческой сущности в себе ни как существе моральном, ни как в мыслящем. Человеческая сущность налично только в общении, в единстве человека с человеком, в единстве, опирающемся лишь на реальность различия между Я и Ты».

В - шестых, общение обеспечивает взаимодействие людей. Общение всегда предполагает некоторый результат – изменение поведения и деятельности участвующих в нем людей.

В - седьмых, общение служит основой профессиональной деятельности. А некоторые профессии самым непосредственным образом связаны с общением, к примеру: менеджера, психолога, юриста, политика, педагога, переводчика, врача, соц. работника, официанта, контролера, и кондуктора на транспорте, продавца, актера, диктора радио и телевидения и др. От умения этих людей общаться, от их культуры общения зависит не только наше общее и материальное благополучие, но и наше настроение и здоровье.

В - восьмых, общение даёт человеку одухотворение и радость. Оно является надёжным и эффективным средством от депрессии, печали и тоски. Особенно, если общение строится на доверии и выходит за рамки деловых вопросов и концентрируется на духовных межличностных аспектах.

Наконец, не следует забывать: любая деятельность человека, в том числе и общение, результативно только тогда, когда осуществляется с любовью. Любовь к людям должна пронизывать всю нашу деятельность, быть её путеводной звездой.

## **2.2. Виды общения**

Выделяется несколько видов общения.

**Деловое общение.** Деловое общение представляет собой процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом. Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир. Деловое общение формирует и развивает способности человека, служит средством приобретения знаний и навыков.

### ***Кодекс делового общения:***

- 1) Принцип кооперативности (или кооперации) – «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятые направления разговора»;
- 2) Принцип достаточности информации «говори не больше и не меньше чем требуется в данный момент»;
- 3) Принцип качества информации – «не лги»;
- 4) Принцип целесообразности – «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;
- 5) Принцип ясности – «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;
- 6) Принцип слушания – «умей слушать и понять нужную мысль»;
- 7) Психологический принцип – «умей учитывать индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

Соблюдение данного негласного кодекса делового общения – не маловажная составляющая делового успеха, потому что если один собеседник ориентируется на принцип вежливости а другой – кооперации



(принцип делового общения), возникнет нелепая, неэффективная коммуникация. Следовательно, правила общения должны быть согласованы и соблюдаться обоими участниками.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определённого вида деятельности, связанной с производством какого - либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают с формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей. Как и всякий вид общения, деловое общение имеет исторический характер, оно проявляется на разных уровнях социальной системы и в различных формах. Его отличительная черта – оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких - либо других целей.

***Особенности делового общения*** заключаются в том, что:

- партнёр в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.

Основную часть делового общения составляет служебное общение, которое определяет взаимодействие людей в фирмах, организациях и на предприятиях в рабочее время. Кроме того, понятие «деловое общение» охватывает взаимодействие людей в не рабочее время – на деловых приёмах, семинарах, выставках и т.п.

Более узко трактует деловое общение Е.Н. Зарецкая, полагая, что «деловое общение – это любая профессиональная коммуникативная форма деятельности, чаще всего речевая, лежащая в сфере, которая определяется ответом на 4 вопроса: для чего мы говорим, что мы хотим

сказать, какими средствами мы это делаем и какова реакция на нашу речь».

Данное определение не полное, ибо всякое общение, не только деловое, помимо коммуникации включает в себя восприятие и взаимодействие.

**Межличностное общение**, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека: поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит при разрешении какого - либо внутреннего конфликта.

**Инструментальное общение** – общение, которое не является самоцелью, но преследует какую - то иную цель кроме получения удовлетворения, от самого акта общения.

**Целевое общение** – это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае потребности в общении.

**Светское общение** характеризуется беспредметностью, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

Правила светского общения:

- вежливость, такт – «соблюдай интересы другого»;
- одобрение, согласие – «не порицай другого», «избегай возражений»;
- симпатия – «будь доброжелательным, приветливым».

**Манипулятивное общение** направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приёмов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

**Примитивное общение** – когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен - то активно вступают в контакт, если

мешает - оттолкнут или выскажут агрессивные грубые реплики; если получили от собеседника желаемое, то затем теряют интерес к нему.

**Духовное общение** характеризуется полным взаимопониманием, когда можно затронуть любую тему и не обязательно с помощью слов – друг поймёт вас и по выражению лица, движениям, интонациям. Такое общение возможно, когда каждый участник представляет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, может предвидеть его реакции. Более глубокой формой духовного общения может считаться общение гуманистическое, удовлетворяющее потребности в понимании и сочувствии.

**Ритуальное общение** характеризуется поддержанием связи с социумом, подкреплением представления о себе как о члене общества (дни рождения, встречи выпускников, свадьбы, похороны, приветствия и прощания и т.п.).

**«Контакт масок».** Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника. Используются привычные маски - набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. Очень часто «контакт масок» используется людьми, постоянно находящимися в центре внимания.

В зависимости от содержания, целей и средств общение можно разделить на несколько видов.

**По содержанию это:**

- 1) **материальное общение** (обмен предметами и продуктами деятельности). При материальном общении субъекты, будучи занятыми индивидуальной деятельностью, обмениваются её продуктами, которые, в свою очередь служат средством удовлетворения их актуальных потребностей;
- 2) **кондиционное общение** (обмен психическими или физиологическими состояниями). При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на приведение друг друга в определённое физическое или психическое состояние;

3) **мотивационное общение** (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями) - передача друг другу определённых побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении;

4) **деятельностное общение** (обмен действиями, операциями, умениями, навыками) совершенствует и обогащает собственную деятельность индивида;

5) **когнитивное общение** (обмен знаниями). Иллюстрацией когнитивного и деятельностного общения может служить общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности. Когнитивное общение выступает как фактор интеллектуального развития.

**По целям** общение делится на следующие виды:

1) **биологическое** (необходимое для поддержания, сохранения и развития организма). Биологическое общение связано с удовлетворением основных биологических потребностей;

2) **социальное** (преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида).

**По средствам** общение может быть:

1) **непосредственное** (осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу, - рук, головы, туловища, голосовых связок и т.д.);

2) **опосредованное** (связанное с использованием специальных средств и орудий);

3) **прямое** (предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения);

4) **косвенное** (осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди).

### **2.3. Стили, уровни, стратегии и средства общения**

**Стили общения.** В большинстве литературных источников авторы различают три стиля общения: авторитарный, либеральный и демократический.

**Авторитарный стиль** общения - это навязывание мнения сверху, т.е. навязывание своей точки зрения, своего мировоззрения другому. Собеседник считает, что только он знает, как поступать правильно, и категорически пресекает любое индивидуальное развитие личности. Порядок, достигнутый с помощью приказов и кнута, не может способствовать многостороннему развитию личности, её творческой индивидуальности.

**Либеральный стиль** на первый взгляд может показаться самым уместным в любой ситуации. Но здесь в системе отношений собеседников всегда присутствует некоторое заискивание, т.е. кто-то идёт на поводу у другого, что свойственно слабохарактерным и некомпетентным людям.

**Демократический стиль** общения позволяет участникам общения (или коллективу, группе) чувствовать себя личностями. Наряду с перечисленным каждый руководитель должен иметь *собственный стиль* общения, учитывающий его индивидуальность.

Общение может происходить на различных уровнях.

- **манипулятивный уровень** заключается в том, что один из собеседников через определённую социальную роль пытается вызвать сочувствие, жалость партнера;

- **примитивный уровень** предполагает, что один из партнёров подавляет другого (один - постоянный коммуникатор, а другой постоянный реципиент);

- **высший уровень** - это тот социальный уровень, который позволяет независимо от социальной роли, статуса партнёрам относиться друг к другу как к равным личностям.

**Стратегии общения.** Различают следующие стратегии общения:

- . открытое-закрытое общение;
- . монологическое-диалогическое;

· ролевое-личностное (общение «по душам»).

**Открытое общение** - желание и умение выразить наиболее полно свою точку зрения. Оно уместно, если есть сопоставимость, но тождественность предметных познаний. Закрытое общение – не желание, либо не умение выразить понятно свою точку зрения. Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях, если есть значительная разница степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «другой стороны», в конфликтных ситуациях.

Тактика общения - реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техниками и знания правил общения. Это совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и слушать.

В общении выделяют также следующие позиции:

- 1) доброжелательная, принятия собеседника;
- 2) нейтральная;
- 3) враждебная, непринятия собеседника;
- 4) доминирование, или «общение сверху»;
- 5) общение на равных;
- 6) подчинение, или позиция «снизу».

### **2.3. Средства общения**

Все средства общения делятся на две большие группы: **вербальные (словесные) и невербальные**. На первый взгляд может показаться, что невербальные средства не столь важны, как словесные. Но это далеко не так. А. Пиз в своей книге «Язык телодвижений» приводит данные, согласно которым передача информации происходит за счёт вербальных средств (только слов) на 7%, звуковых средств (включая тон голоса, интонации звука) — на 38%, а за счёт невербальных средств — на 55%. Между вербальными и невербальными средствами общения существует своеобразное разделение функций: по словесному каналу передаётся чистая информация, а по вербальному — отношение к партнёру по общению.

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. В процессе общения невербальное поведение выступает объектом истолкования не само по себе, а как показатель скрытых для непосредственного наблюдения индивидуально-психологических и социально-психологических характеристик личности. ***На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания общения и совместной деятельности.*** Люди довольно быстро научаются приспособлять своё вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам, но язык тела оказывается менее пластичным. Средствами общения выступают два вида коммуникации: вербальная (речевая) и невербальная (неречевая). Невербальные средства общения изучают следующие разделы науки:

1) кинесика - изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движение мышц лица, жестика - жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика - моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку;

2) такесика - изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.;

3) проксемика - исследует расположение людей в пространстве при общении: расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику

В социально-психологических исследованиях разработаны различные классификации невербальных средств общения, к которым относят все движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, пространственную организацию общения.

Наиболее значимые невербальные средства — ***кинесические средства*** — зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся

выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, месте, взгляде, походке. Особая роль в передаче информации отводится мимике — движениям мышц лица. Исследования, к примеру, показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10—15% информации. Главной характеристикой мимики является её целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и отвращения) все движения мышц лица скоординированы. Исследования психологов показали, что все люди независимо от национальности и культуры, в которой они выросли, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют эти мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций. Основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы). Так, испытуемым предъявлялись рисунки лиц, где варьировались только положения бровей и губ. Согласованность оценок испытуемых была очень велика — опознание эмоций было почти с 100 %. Лучше всего опознаются эмоции радости, удивления, отвращения, гнева, сложнее — эмоции печали и страха.

С мимикой очень тесно связаны взгляд, или *визуальный контакт*, составляющий исключительно важную часть общения. Общаясь, люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт, если мимика отсутствует. Американскими психологами Р. Экслином и Л. Винтерсом было показано, что взгляд связан с процессом формирования высказывания и трудностью этого процесса. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону («в пространство»), когда мысль полностью готова, — на собеседника. Если речь идёт о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается, — больше. Вообще же тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнёра — только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий же, больше смотрит в сторону говорящего и «посылает» ему сигналы обратной связи. Визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению. Можно



сказать, что если на нас смотрят мало, то мы имеем все основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим и делаем, относятся плохо, а если слишком много, то это либо род вызова нам, либо хорошее к нам отношение. С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не поддается сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек возбуждён или заинтересован чем-то или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться. Таким образом, не только экспрессия лицевая несёт информацию о человеке, но и его взгляд.

Хотя лицо, по общему мнению, является главным источником информации о психологических состояниях человека, оно во многих ситуациях гораздо менее информативно, чем его тело, поскольку мимические выражения лица сознательно контролируются во много раз лучше, чем движения тела. При определённых обстоятельствах, когда человек, например, хочет скрыть свои чувства или передаёт заведомо ложную информацию, лицо становится мало информационным, а тело — главным источником информации для партнёра. Поэтому в общении важно знать, какую информацию можно получить, если перенести фокус наблюдения с лица человека на его тело и его движения, так как жесты, позы, стиль экспрессивного поведения содержат много информации. Информацию несут такие движения человеческого тела, как поза, жест, походка.

Поза — это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. Общее количество различных устойчивых положений, которые способны принять человеческое тело, около 1000. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, а другие — закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким

статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчинённые. Главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположенности к общению. **«Закрытые» позы** (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве: «наполеоновская» поза стоя: руки, скрещенные на груди, и сидя: обе руки упираются в подбородок и т.п.) **воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики.** **«Открытые» же позы** (стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) **воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.**

Есть ясно читаемые позы раздумья (поза роденовского мыслителя), позы критической оценки (рука под подбородком, указательный палец вытянут к виску). Известно, что если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, если не очень заинтересован, наоборот, ориентироваться в сторону и откидываться назад. Человек, желающий заявить о себе, «поставить себя», будет стоять прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бедра; человек же, которому не нужно подчёркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в свободной непринужденной позе. Практически все люди умеют хорошо «читать» позы, хотя, конечно, далеко не всегда понимают, как они это делают.

Так же легко, как и поза, может быть понято и значение жестов, тех разнообразных движений руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон. О той информации, которую несёт жестикуляция, известно довольно много. Прежде всего, важно количество жестикуляции. Как бы ни отличались разные культуры, везде вместе с возрастанием эмоциональной возбуждённости человека, его взволнованности растёт интенсивность жестикуляции, как и при стремлении достичь более полного понимания между партнёрами, особенно если оно почему-то затруднено.

Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

- коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные и т.д.);

- модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т.п.);

- описательные жесты, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

В процессе общения не нужно забывать о конгруэнтности, т.е. совпадении жестов и речевых высказываний. ***Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.***

И наконец, походка человека, т.е. стиль передвижения, по которой довольно легко можно распознать его эмоциональное состояние. Так, в исследованиях психологов испытуемые с большой точностью узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Причём, оказалось, что самая тяжёлая походка при гневе, самая легкая — при радости, вялая, угнетённая походка - при страданиях, самая большая длина шага — при гордости. С попытками найти связь между походкой и качеством личности дело обстоит сложнее. Выводы о том, что может выражать походка, делаются на основе сопоставления физических характеристик походки и качеств личности, выявленных с помощью тестов.

Следующие виды невербальных средств общения связаны с голосом, характеристики которого создают образ человека, способствуют распознаванию его состояний, выявлению психической индивидуальности. ***Характеристики голоса относят к просодическим и экстралингвистическим явлениям.*** Просодика — это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения. Экстралингвистическая система — это

включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вдоха и т.д. Просодическими и экстралингвистическими средствами регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замещают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния. Энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх — тоже довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушённым голосом с понижением интонации к концу фразы. Скорость речи также отражает чувства: быстрая речь - взволнованность или обеспокоенность; медленная речь свидетельствует об угнетённом состоянии, горе, высокомерии или усталости.

Итак, нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выразить наши чувства, мысли, волевые устремления не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки нему. Более того, хорошо подготовленный человек может по голосу определить, какое движение совершается в момент произнесения той или иной фразы, и наоборот, наблюдая за жестами в ходе речи, можно определить, каким голосом говорит человек. Поэтому не нужно забывать, что иногда жесты и движения могут противоречить тому, что сообщает голос. Следовательно, необходимо контролировать данный процесс и синхронизировать его.

*К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.* Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции, а не просто сентиментальной подробностью человеческого общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнёров, возраст, пол, степень их знакомства. Рукопожатия

делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное. Такой такесический элемент, как похлопывание по плечу, возможен при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся.

Такесические средства общения в большей мере, чем другие невербальные средства, выполняют в общении функции индикатора статусно-ролевых отношений, символа степени близости общающихся. Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении.

Общение всегда пространственно организовано. Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский антрополог Э. Холл, который ввёл сам термин «проксемика», буквальный перевод которого означает «близость». ***К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнёров в момент общения и дистанция между ними.*** На проксемические характеристики общения прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы. Э. Холл описал нормы приближения человека к человеку — дистанции, характерные для североамериканской культуры. Эти нормы определены четырьмя расстояниями:

- интимное расстояние (от 0 до 45 см) — общение самых близких людей;
- персональное (от 45 до 120 см) — общение со знакомыми людьми;
- социальное (от 120 до 400 см) — предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;
- публичное (от 400 до 750 см) — при выступлении перед различными аудиториями.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно.

Ориентация и угол общения — проксемические компоненты невербальной системы. Ориентация, выражаемая в повороте тела и носка ноги в

направлении партнёра или в сторону от него, сигнализирует о направлении мыслей.

Позиции общающихся сторон за столом определяются характером общения. Если общение носит сопернический или оборонительный характер, то люди садятся напротив; при обычной дружеской беседе — занимают угловую позицию; при кооперативном поведении — занимают позицию делового взаимодействия с одной стороны стола; независимая позиция выражается в расположении по диагонали.

Следует отметить, что ***невербальное поведение личности полифункционально:***

- создаёт образ партнёра по общению;
- выражает взаимоотношения партнёров по общению, формирует эти отношения;
- является индикатором актуальных психических состояний личности;
- выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;
- поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;
- выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

#### ***2.4. Этапы общения***

В ходе общения выделяют следующие этапы:

- 1) установление контакта;
- 2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.);
- 3) обсуждение вопроса, проблемы;
- 4) принятие решения;
- 5) выход из контакта.

Не следует вступать в контакт, когда собеседник занят теми или иными делами (разговаривает, причёсывается и т.п.), обращаться к собеседнику со слов «я», «мне», лучше начать разговор словами «вы»,

«ты» («Вам не кажется...», «Ты не мог бы...» и т.п.), наполнять контакт с первых слов своим эмоциональным состоянием, настроением. Необходимо ещё на этом этапе определить эмоциональное состояние партнёра и в зависимости от его состояния и своих целей либо самому принять тот же тон, либо постепенно и ненавязчиво помочь партнёру выйти из нежелательного для вас состояния.

*Этап ориентации* помогает определить стратегию и тактику делового общения, развить интерес к нему и вовлечь партнёра в круг совместных интересов. На этом этапе надо сразу выяснить, каким по длительности будет разговор (свёрнутый, чёткий и конкретный или подробный, развёрнутый) и в зависимости от этого строить свою тактику.

Основные задачи этапа ориентации:

- вызвать интерес собеседника к предстоящей беседе и вовлечь его в обсуждение;
- выявить самооценку собеседника и сориентироваться в распределении ролей;
- начать решение основной задачи общения. На этом этапе крайне важно определить психологическое состояние собеседника и корректировать его. Если у собеседника плохое настроение, желательно повысить его эмоциональный тонус. Самый эффективный приём - присвоить собеседнику желательное качество: «Зная Вашу старательность...», «Вы такой настойчивый...». Не менее эффективна похвала в адрес собеседника, напоминание о приятных событиях, сообщение интересной информации.

*Для этапа обсуждения проблемы* и принятия решения с социально-психологической точки зрения характерны эффект контраста и эффект ассимиляции.

Действие *эффекта контраста* заключается в том, что, указывая на отличие нашей точки зрения на возможную совместную де-

тельность от точки зрения партнера, мы психологически удаляемся от него; подчеркивая сходство позиций, мы сближаемся с партнерами, в чем проявляется действие *эффекта ассимиляции*.

Для достижения успеха в деловом обсуждении важно подчеркнуть *единство позиций*.

На фазе обсуждения и принятия решения очень значимы направленность на партнёра, включение его в обсуждение, поэтому в полной мере должны быть проявлены *умение слушать и умение убеждать*.

*Убеждение* имеет сложную структуру: оно включает в себя знания, эмоции, волевые компоненты. Категоричностью своих суждений, даже если они и правильны, убедить другого очень сложно: тут срабатывают психологические механизмы защиты. Если хотите убедить человека, сначала надо его понять, чтобы выяснить причины несогласия, привлечь к совместному обсуждению, чтобы решение получилось общим. Если же общее решение не получится, то будут хотя бы известны точки зрения, их обдуманность, что позволит вести дальнейшее обсуждение

Разумная аргументация при деловом общении является возможной и перспективной до тех пор, пока эмоции партнеров не превысили некоторой критической для данной деловой ситуации точки. Стоит температуре аффектов партнёров превзойти эту критическую точку, как разум начинает отказывать и аргументация слабеет.

Высказывания без ориентации на собеседника носят форму *монолога*. Сумма потерь информации при монологическом общении может достигать 50%, а в некоторых случаях - и 80% от объема исходной информации.

Рассмотрим типичные ошибки, связанные с ориентацией на себя, которые не позволяют донести свою мысль до собеседника.

Если в общении мы ориентированы на себя, а не на собеседника, то мы:



- 1) не организуем свои мысли перед тем, как их высказываем, а говорим спонтанно, надеясь, точнее требуя, чтобы другие «поспели» за нами;
- 2) из-за небрежности или неуверенности не выражаем свои мысли точно, поэтому они приобретают двусмысленность;
- 3) говорим слишком длинно, так что слушатель к концу нашего высказывания уже не помнит, что было вначале;
- 4) продолжаем говорить, даже не замечая, реагирует слушатель или нет.

Наиболее эффективной формой общения является *диалог*, в основе которого лежит умение задавать вопросы.

На этапах принятия решения и выхода из контакта важно проявлять уверенность, не колебаться в своей позиции, учитывая интересы собеседника и оставляя «зазор» для последующих контактов. Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, общение окажется неэффективным. Эти умения называют социальным интеллектом, практически-психологическим умом, коммуникативной компетентностью, коммуникабельностью.

## ***2.5. Структура общения***

Существует классическая структура общения путём выделения в нём трёх взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

***Коммуникативная сторона*** общения состоит в обмене информацией между людьми.

***Интерактивная сторона*** общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.

***Перцептивная сторона*** общения означает процесс восприятия друг друга партнёрами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания.

### ***КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ***

#### *В.- 1. Работа с основными понятиями*

1. Общение, деловое общение.
2. Служебное общение, инструментальное общение.
3. Межличностное общение, светское общение.
4. Манипулятивное общение, целевое общение.
5. Духовное общение, ритуальное общение.
6. «Контакт масок», барьеры общения.
7. Примитивное общение, ритуальное общение.
8. Материальное общение, мотивационное общение.

9. Деятельностное общение, когнитивное общение.

*В. - 2. Контрольные вопросы*

1. Какие особенности делового общения отличают его от других видов общения?

2. Что такое кодекс делового общения?

3. Что включает в себя структура любого вида общения?

4. Почему диалог считается наиболее эффективной формой общения по сравнению с монологом?

5. Из каких этапов состоит обсуждение проблемы в процессе общения?

6. Чем отличаются друг от друга биологическое и социальное общение?

7. При каких условиях не рекомендуется вступать в процесс общения?

8. О каких средствах общения не следует забывать?

9. Какие уровни общения существуют?

*В. - 3. Задания и упражнения*

1. Назовите основные функции делового общения.

2. Дайте краткую характеристику вербальных и невербальных средств коммуникации.

3. Выделите основные этапы делового общения и кратко охарактеризуйте их.

4. Перечислите основные типичные ошибки восприятия и покажите, как можно их избежать.

5. Объясните, почему происходит потеря информации в процессе коммуникации.

6. Сравните значение первого и последнего впечатления от партнёра по общению.

7. Сопоставьте содержание понятий открытость и закрытость общения.

8. Опишите основное содержание взаимодействия как стороны общения.

9. Назовите способы преодоления коммуникативных барьеров.

*В - 4. Комментарии к суждениям*

1. «Сядь на берегу и жди: рано или поздно мимо тебя пронесут труп твоего врага». Древняя китайская мудрость. Как вы понимаете эту мысль? Применима ли такая установка для культуры европейского типа?
2. Прав ли с вашей точки зрения Дж. Рокфеллер, когда говорит: «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире»?
3. «Тот, кто искренне стремится к человеколюбию, не совершит зла». «Лунь юй», одна из книг конфуцианства.
4. «Человек – это то, во что он верит». А.П.Чехов, русский писатель.
5. «...поступай так, чтобы ты всегда относился к человечеству и в своём лице, и в лице всякого другого так же, как и к цели, никогда не относился бы к нему только как к средству». И. Кант, немецкий философ.
6. «Если вы хотите вести счастливую жизнь, вы должны быть привязаны к цели, а не к людям или вещам». А. Эйнштейн, немецкий физик.
7. «Работа – это главное в жизни. От всех неприятностей, от всех бед можно найти одно избавление – в работе». Э. Хемингуэй, американский писатель.
8. «Каждый человек несёт ответственность перед всеми людьми, за всех людей и за всё». Ф.М. Достоевский, русский писатель.
9. «Люди в тысячу раз более хлопочут о богатстве, чем об умственном развитии, хотя вполне очевидно, что то, чем является индивид, гораздо важнее для нашего счастья, нежели то, что он имеет». А. Шопенгауэр, немецкий философ.

## Деловое общение: основные формы и особенности

### *3.1. Деловое совещание*

- один из самых ответственных видов деятельности руководителя. Совещания необходимы для ускорения принятия решений и повышения их обоснованности, для эффективного обмена мнениями и опытом, более быстрого доведения конкретных задач до исполнителя и эмоционального воздействия на персонал организации. В теории управления *деловое совещание определяется как форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями*. Поскольку деловое совещание - это деятельность, связанная с принятием решений группой лиц, на характер выступлений его участников и на его результаты серьезное влияние оказывают такие особенности группового поведения, как распределение ролей в группе, отношения между

членами группы, групповое давление

Непродуктивные совещания могут вызвать материальные потери в результате принятых неправильных решений. Совещания - это средство управления и оно должно быть использовано для правильных целей и надлежащим образом, чтобы достичь желаемого результата. Успех совещания зависит от того, как его участники приходят к пониманию задачи. Тщательное планирование таких элементов, как цели, состав участников, повестка дня и место проведения, - ключ к продуктивному совещанию.

На этапе определения цели важно продумать, действительно ли требуется принятие группового решения. Опыт показывает, что решение проблем группой целесообразно в случаях, когда:

- проблема является сложной, а вероятность, что один человек обладает всей информацией, необходимой для решения, невелика;
- разумно разделение ответственности за решение этой проблемы;
- желательны также и потенциальные решения, а не только одно;
- полезна проверка различных взглядов;
- руководитель желает, чтобы подчиненные почувствовали себя частью демократического процесса, или хочет получить их доверие;
- членам группы необходимо лучше узнать друг друга.

***Эффективность совещаний зависит от руководства ими.*** На всех этапах совещания необходимо воздействовать на участников с тем, чтобы они отождествляли себя с обсуждаемой проблемой и стремились к её решению. Благодаря этому возникает откровенная и доброжелательная конструктивно-критическая атмосфера, способствующая укреплению доверия. На практике эффективность совещания уменьшается из-за нечетко сформулированной цели совещания; недостаточно ответственного отношения участников совещания к своим обязанностям; безапелляционного изложения руководителем своей позиции, не оставляющего места для развертывания творческой дискуссии. Избежать

этих ошибок позволит учёт следующих рекомендаций:

- обеспечение начала работы совещания в точно назначенное время, представление участников, объявление повестки дня и изложение предмета и цели совещания;

- чёткое и понятное всем присутствующим изложение выдвинутой на обсуждение проблемы, постановка вопросов, выделение основных моментов, что способствует возникновению на совещании творческой дискуссии;

- тщательная фиксация выступлений участников совещания, вскрывающих трудности и препятствия и показывающих пути их преодоления. Относящиеся к этому определения, вопросы, требования, аргументы, альтернативные решения следует формулировать так, чтобы побудить участников к разбору данной проблемы и поискам путей ее решения; стремление к достижению цели совещания с позиции экономии времени;

- корректное прерывание тех выступлений, которые повторяют в общих чертах уже изложенные факты, носят нерациональный, пространственный, противоречивый и поверхностный характер или лишены конкретности;

- периодические обобщения уже достигнутого, чёткая формулировка задач, которые ещё предстоит решить, немедленное выяснение всех недоразумений, возникающих между участниками совещания;

- обобщение результатов в заключении совещания, определение вытекающих из него задач, указание лиц, ответственных за их исполнение, благодарность сотрудникам за участие в работе совещания.

***Виды деловых совещаний.*** Деловые совещания классифицируются по следующим основаниям:

- принадлежность к сфере общественной жизни: деловые административные, научные или научно-технические (семинары, симпозиумы, конференции, съезды), собрания и заседания политических, профсоюзных и других общественных организаций, объединенные

совещания;

- масштаб привлечения участников - международные, республиканские, отраслевые, региональные, областные, городские, районные, внутренние (в масштабе одной организации или ее подразделений);

- место проведения - местные, выездные;

- периодичность проведения - регулярные, постоянно действующие (собираются периодически, но без устойчивой регулярности);

- количество участников - в узком составе-до 5 человек, в расширенном составе-до 20 человек, представительные - более 20 человек.

Деловые совещания могут классифицироваться по тематике рассматриваемых вопросов, по форме проведения, по основной задаче.

Совещания подразделяются на ***инструктивные, оперативные (диспетчерские), проблемные.***

Цели инструктивных совещаний - передача необходимых сведений и распоряжений сверху вниз по схеме управления для скорейшего их выполнения. До сведения участников совещания доводятся принятые руководителем предприятия или организации решения, распределяются задачи с соответствующим инструктажем, разъясняются неясные вопросы, определяются сроки и способы выполнения поручений. Инструктивные совещания целесообразно использовать в случае отсутствия времени для письменных распоряжений или при желании руководителя эмоционально воздействовать на подчиненных.

Цели оперативных (диспетчерских) совещаний - получение информации о текущем состоянии дел. В отличие от инструктивных совещаний информация поступает снизу вверх по схеме управления. Участники такого совещания сообщают сведения о ходе работы на местах. Оперативные совещания проводятся регулярно, всегда в одно и то же время, список участников постоянный, специальной повестки дня не имеется, они посвящаются неотложным задачам текущего и последующих 2-3 дней.



Цели проблемных совещаний - поиск наилучших решений проблемы в кратчайшие сроки, вынесение на обсуждение хозяйственных проблем, рассмотрение организационных перспектив, обсуждение инновационных проектов.

***Оптимальное решение можно получить, используя следующие способы:***

- нахождение решения без его предварительной подготовки на основе обсуждения всех предложений, внесенных участниками в ходе заседания;
- выбрать оптимальное решение из двух и нескольких вариантов, заранее подготовленных к обсуждению;
- принять решение, найденное руководителем до заседания, посредством убеждения сомневающихся в его правильности.

Проблемное совещание может включать такую форму группового принятия решений, как дискуссия, которая предполагает общение на основе доводов и аргументов с целью найти истину путем сопоставления различных мнений. Суть действий в дискуссии состоит в защите или опровержении тезиса. Использование дискуссии в проблемном совещании ставит перед руководителем три группы взаимосвязанных задач: задачи по отношению к проблеме, задачи по отношению к группе участников дискуссии, задачи по отношению к каждому отдельному участнику. В соответствии с этим функции ведущего дискуссии определяются типом решаемых задач. Задачи по отношению к проблеме: сформулировать цель и тему дискуссии; следить за регламентом, направлять дискуссию в русло; собрать максимум предложений по обсуждаемой проблеме, стараясь осветить все ее аспекты; анализировать поступающие предложения и мнения; подвести итоги дискуссии, сопоставив ее цели с полученными результатами.

На качество решения, принятого группой, заметное влияние оказывает последовательность шагов в рассмотрении поставленного вопроса. В теории управления используется модель «рефлексивной рамки», которая

представляет собой схему принятия группового решения, состоящую из нескольких взаимосвязанных блоков вопросов. Ответы на эти вопросы позволяют группе увеличить эффективность принимаемого решения. К базовым категориям вопросов относятся: В чем суть проблемы? Ясно она определена и понятно сформулирована? Есть ли понимание общей ситуации, в которой эта проблема имеет место? Какова фактическая сторона дела? Какова история проблемы? В чем её причины? Почему это важно? На кого она влияет и как?

- Каким критериям должно соответствовать принимаемое решение? По каким или чьим стандартам должно оцениваться решение? Каковы принципиальные требования к решению: в какую сумму оно должно уложиться, чьи интересы нельзя затрагивать?

- Каковы возможные решения проблемы?

- Какое решение является наилучшим?

- Каким образом можно исполнить решение? Какие этапы необходимы для проведения решения в жизнь? Какова их последовательность? Кто несёт ответственность?

Задачи по отношению к участникам совещания в целом:

- поддерживать высокий уровень активности всей группы, сопоставляя различные мнения, вычленять противоречия, спорные вопросы, формулировать противоречие как проблему;

- поддерживать деловую атмосферу, не допуская личной конфронтации участников, препятствовать некорректным действиям;

- помочь группе прийти к согласованному мнению.

Задачи по отношению к каждому участнику:

- уделять внимание каждому участнику;

- активизировать пассивных;

- подчеркнуть вклад каждого в общий итог, поблагодарить всех членов группы за участие в дискуссии.

**Мозговой штурм.** Проблемное совещание может включать мозговой

шторм - способ работы группы, при котором первоочередной целью является нахождение новых вариантов решения задачи. Отправным моментом мозгового шторма является проблема, которая не нашла приемлемого решения. Для успешного проведения мозгового шторма члены группы должны придерживаться следующих правил:

- временно отказаться от оценки и критики идей и принимать все взгляды;
- поощрять свободное течение идей - чем шире круг предлагаемых идей, тем лучше. На этом этапе практические идеи не являются ценностью;
- дорабатывать, улучшать, модифицировать идеи других. Работать, смешивая идеи, до тех пор, пока не возникнет интересная комбинация;
- записывать все идеи.

Хотя мозговой шторм является способом работы творческой группы, он имеет шаблонные формы: сначала представляют проблему для рассмотрения; затем выдвигают идеи для решения или смягчения проблемы; лицо, излагающее проблему (клиент), выбирает несколько идей для дальнейшей разработки; на основе выбранных идей разрабатывают альтернативные варианты решений, действенные на практике. Более эффективно работает группа, в которой есть специалисты, и «профаны». Профанам, не знающим проблемы детально, значительно легче высказывать идеи именно по той причине, что они мыслят нестандартно и их идеи служат своеобразными катализаторами идей для специалистов.

Фактором, наиболее сильно препятствующим мозговому шторму, является критика. С одной стороны, лицо, высказывающее критику, мыслит привычно; а с другой - это мешает другим искать решения, отличающиеся от стандартных. Появлению новых идей препятствуют официальность и формальность; поиск правильных решений; разъяснение и обоснования; пассивность клиента. В критической атмосфере практически невозможно заставить людей раскрыться в идеях. *Успеху в появлении идей способствует безопасная и открытая атмосфера, активное воображение и желание;* развитие, переработка и соединение высказанных

идей; переработка, удивление и сомнение в имеющемся решении; поиск аналогов соответствующих проблем и действий и их применение к уже имеющимся; активность клиента.

Таким образом, деловое совещание представляет собой форму групповой деятельности; соответственно факторы, определяющие его эффективность, связаны в первую очередь с умением организовать работу группы и управлять групповым поведением. В отличие от деловой беседы, когда собеседники не могут не принимать во внимание особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, речевое поведение участников делового совещания во многом обезличено, подчинено интересам и ожиданиям группы.

### ***3.2. Деловая беседа***

- это разговор между двумя собеседниками, соответственно её участники могут и должны принимать во внимание специфические особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, т.е. общение носит межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия партнёров друг на друга. В теории управления беседа рассматривается как вид делового общения, специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач. В отличие от деловых переговоров, которые значительно более жестко структурированы и, как правило, ведутся между представителями разных организаций (или подразделений одной организации), деловая беседа, хотя всегда имеет конкретный предмет, не предлагает заключения договора или выработку обязательных для исполнения решений, более личностно ориентирована и происходит между представителями одной организации. Она может предварять переговоры или быть их составной частью.

***Цели и задачи деловой беседы.*** К числу целей, требующих проведения деловой беседы, можно отнести, во-первых, стремление одного собеседника посредством слова оказать определённое влияние на другого,

вызвать желание у другого человека или группы активно действовать; другими словами, создать новую деловую ситуацию или новые деловые отношения между участниками беседы; во-вторых, необходимость выработки руководителем соответствующих решений на основании анализа мнений и высказываний сотрудников.

***В сравнении с другими видами речевой коммуникации деловая беседа обладает следующими преимуществами:***

- быстротой реагирования на высказывания собеседников, способствующей достижению целей;
- повышением компетентности руководителя благодаря учёту, критической проверке и оценке мнений, предложений, идей, возражений и критических замечаний, высказанных в беседе;
- возможностью более гибкого, дифференцированного подхода к предмету обсуждения и понимания контекста проведения беседы, целей каждой из сторон.

Беседа не монолог, а диалог, поэтому необходимо формулировать вопросы, определения, оценки, чтобы они прямо или косвенно приглашали собеседника выразить своё отношение к изложенному мнению. Благодаря эффекту обратной связи, беседа позволяет руководителю реагировать на высказывания партнёра в соответствии с конкретной ситуацией, т.е. с учётом цели, предмета и интересов партнёров. При проведении деловых бесед желательно следовать правилам эффективной речевой коммуникации. В то же время ***деловую беседу***, как непосредственное взаимодействие двух её участников, ***нужно строить на основе следующих важных принципов:***

- сознательной настройки на уровень собеседника, учёта содержания выполняемых им задач, его полномочий и сферы ответственности, жизненного и трудового опыта, интересов, особенностей его мышления и речи;
- рациональной организации процесса беседы, что означает краткое изложение собеседниками содержания информации по обсуждаемой теме,

ибо пространное изложение и избыточная информация осложняют усвоение самого существенного;

- простоты, образности, чёткости языка как условия доходчивости информации, следовательно, ориентации на собеседника;
- тактичность, действительное стремление понять точку зрения собеседника, заинтересованность в перспективах ваших взаимоотношений.

**Виды деловых бесед.** По такому основанию, как виды и цели разговора, принято выделять в качестве самостоятельных видов: собеседование при приёме на работу, собеседование при увольнении с работы, проблемные и дисциплинарные беседы.

Беседа при приеме на работу носит характер «приёмного» интервью, - основная цель которого оценить деловые качества поступающего на работу. В сущности, оно сводится к нескольким базовым вопросам и соответствующим ответам на них. Форма вопросов может варьироваться, но их содержание направлено на получение информации, которую можно сгруппировать в следующие блоки:

- что представляет собой человек, обратившийся с заявлением о приёме на работу;
- почему он ищет работу;
- каковы его сильные и слабые стороны;
- каковы его взгляды на эффективное руководство (иначе говоря, его представление о хорошем начальнике);
- что он считает наиболее весомыми своими достижениями;
- на какую зарплату он рассчитывает.

В свою очередь от соискателя также ожидают вопросов. Более того, по ним судят о таких его личностных качествах, как самообладание, целеустремленность, коммуникативный стиль и др. Поступающим на работу рекомендуется выяснить следующее:

- Является ли рабочее место новым или вакантным?
- Почему возникла необходимость кадрового обновления?

- Причины увольнения или перехода на другую работу предшественника?
- Кто принимает решение о назначении на должность?
- Как примерно будет выглядеть рабочий день?
- В чём конкретно будут заключаться обязанности?
- Как и кем будет оцениваться работа?
- Возможности для обучения, роста, продвижения?
- Дополнительные компенсации (обеда, транспорт, оплачиваемые дни)?

Беседа при увольнении с работы имеет две разновидности: ситуацию незапланированного, добровольного ухода сотрудника и ситуацию, когда работника приходится увольнять или сокращать,

В первом случае необходимо выявить истинную причину увольнения, его мотивы: вызвано оно неудовлетворенностью производственным процессом, невниманием, обидой, или какими-либо иными причинами. Для этого полезно задавать вопросы, связанные с содержанием, объемом, условиями выполнения работником производственных заданий, выяснением его оценки таких заданий и условий их выполнения.

По-другому протекают беседы с работником, которого приходится увольнять. Процедура увольнения по решению руководства крайне трудна для всех, кто принимает в ней участие. Эта процедура опирается на знание специфики такого разговора и на владение техникой его проведения: прощальный разговор не назначается перед выходными днями или праздниками; не проводится на рабочем месте увольняемого или в помещении, где работает большое количество народа; он не должен продолжаться более 20 мин, так как работник, переживающий неприятное известие, не в состоянии внимательно слушать и обдумывать различные подробности, которые излагает ему руководитель.

Проблемные и дисциплинарные беседы вызваны к жизни возникновением сбоев в деятельности сотрудника, необходимостью критической оценки его работы и фактами нарушения дисциплины. В процессе подготовки проблемной беседы руководитель должен заранее

ответить на вопросы о смысле, цели, результатах, средствах и методах решения проблемы, стремясь к тому, чтобы в ходе беседы подчиненный принял позицию руководства. Для этого следует:

- 1) получить необходимые сведения о сотруднике и его работе;
- 2) построить беседу, соблюдая следующую очерёдность в сообщении информации: сообщение, содержащее положительную информацию о деятельности сотрудника; сообщение критического характера; сообщение похвально-поучительного характера;

быть конкретным и избегать неясностей (оборотов типа «Вы сделали не то, что нужно», «Вы не выполнили задания» и т.п.); ***критиковать выполнение задания, а не личность.***

Соблюдение этих правил помогает создать положительный эмоциональный фон, который позволит провести неприятную часть разговора конструктивно, не вызывая ненужной враждебности со стороны сотрудника, не заставляя его занимать оборонительную позицию. При проведении проблемной беседы важно выяснить: не является ли возникшая проблема средством привлечения внимания? (Например, провинившийся работник скрывает своё недовольство по какой-либо причине и не хочет или не может открыто сказать об этом). Не вызваны ли нарушения личными затруднениями (семейным конфликтом, болезнью близких и т.п.)? Не связана ли проблема с недостатком квалификации, помощи, обучения? Может быть, работнику нужна большая самостоятельность? Или дело в том, что он не приемлет стиль руководства? Ответы на эти вопросы позволят принять решение о возможных организационных мероприятиях, которые необходимо осуществить в конкретный срок и которые могут стать, программой по преодолению возникшей ситуации.

Если в ходе проблемной беседы предполагается сообщить работнику о мерах дисциплинарного характера, решение о наказании следует выражать просто, чётко, делая акцент на понимании и правильной оценке случившегося. Например: «Выговора вам не избежать. Понимаю, что это



наказание радости вам не прибавит, но иначе поступить не могу». Умение делать замечания, показывающие, что и как следует изменить в работе, при этом отмечать, что уже сейчас делается этим работником хорошо, является показателем высокой коммуникативной компетентности руководителя.

**Структурная организация беседы.** Проведение беседы предполагает наличие ряда обязательных этапов: подготовительный этап; начало беседы; обсуждение проблемы; принятие решения; завершение беседы.

**Подготовительный этап.** В период подготовки к предстоящей беседе необходимо продумать вопросы её целесообразности, условия и время её проведения, подготовить необходимые материалы и документы. При выборе места проведения беседы полезно учесть следующие рекомендации специалистов. В своём кабинете вы будете чувствовать себя увереннее, если инициатива разговора исходит от вас. В кабинете своего собеседника вам будет легче решать вопросы, по которым вы занимаете объективно более выгодную позицию. Если необходимо выработать совместное решение, программу совместных действий, имеет смысл назначить встречу «на нейтральной территории», где ни одна из сторон не будет иметь преимуществ. Готовясь к предстоящей беседе, необходимо избежать двух крайностей: излишней уверенности в своем умении без подготовки провести эффективный разговор и стремления продумать все этапы будущей встречи, вплоть до использования пауз и жестов. В первом случае инициатива может перейти к партнёру, во втором - отклонение от плана может привести к растерянности и неуверенности. Полезнее обдумать и спрогнозировать основные линии поведения.

**Начало беседы.** Задачи, которые решаются в начале беседы, связаны, прежде всего, с установлением контакта с собеседником, созданием атмосферы взаимопонимания, пробуждением интереса к разговору. От первых фраз каждого участника встречи зависит их дальнейшее отношение к предмету разговора и своему собеседнику как личности. Перечислим ряд методов, использование которых эффективно в начале беседы:

- метод снятия напряжённости: использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шуток для установления более тесного контакта с собеседником;
- метод «зацепки»: использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы, обсуждению которой должна быть посвящена беседа;
- метод стимулирования игры воображения: постановка в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны рассматриваться в ходе беседы:
- метод «прямого подхода»: непосредственный переход к делу без какого-либо обсуждения - краткое сообщение о причинах, по которым назначена беседа, и быстрый переход к конкретному вопросу.

**Основная часть беседы** нацелена на сбор и оценку информации по обсуждаемой проблеме; выявление мотивов и целей собеседника; передачу запланированной информации. Успешному проведению этой фазы способствует владение техникой постановки вопросов, методами активного слушания и восприятия сведений и фактов.

Откровенной, конструктивно-критической атмосфере деловой беседы противоречат:

- бестактное обрывание на полуслове;
- неоправданное лишение собеседника возможности высказать своё мнение;
- навязывание мнения ведущего беседу;
- игнорирование: или высмеивание аргументов собеседника;
- грубая реакция на высказывание; партнёрами противоположных точек зрения;
- подтасовка фактов;
- необоснованные подозрения, голословные утверждения, окрики за критику;
- давление на собеседника голосом, манерами.

В деловом русском языке можно выделить ряд устойчивых речевых оборотов, которые позволяют собеседникам управлять ходом беседы на этапе обсуждения проблемы и принятия решения. Приведем примеры:

*Уточнение темы, цели, предмета разговора*

Давайте уточним детали...

Если я правильно вас понял...

Введите меня в курс дела...

Можем ли мы рассчитывать...

Есть ли у вас конкретное предложение...

*Убеждение партнёра*

Я в этом совершенно уверен...

Нет причин для опасений...

Думаю, мы все выиграем...

Вы, конечно, согласитесь, что...

Вне всякого сомнения...

*Неполное согласие*

Это требует дополнительного обсуждения...

По мере возможности мы постараемся...

Может быть, рассмотрим иные условия...

*Несогласие*

Вряд ли это возможно...

К сожалению...

Было бы нежелательно...

Не по вашей вине...

*Оценка ситуации*

Я разделяю вашу точку зрения...

На самом деле...

Вызывает определенные сомнения...

*Вывод*

Вывод состоит в том, что...

Отсюда следует, что...

Как было доказано...

**Заключительная часть беседы** служит её оценкой. Успешно завершить беседу - значит достигнуть заранее намеченных целей. Задачами этого этапа являются: достижение основной или запасной цели; обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы; стимулирование собеседника к выполнению намеченной деятельности; поддержание в случае необходимости в дальнейшем контакта с собеседником. Важно отделить завершение беседы от других её фаз; для этого используются выражения типа «Давайте подведем итоги» или «Мы подошли к концу нашей беседы».

Таким образом, деловая беседа может быть рассмотрена как особый вид межличностного взаимодействия в организационной среде. Чёткое осознание участниками беседы целей, которые они преследуют, понимание функциональных особенностей каждого из её этапов, владение психологическими и речевыми приёмами ведения деловой беседы являются необходимыми составляющими эффективной деловой коммуникации.

### **3.3. Деловые переговоры**

составляют значительную часть профессиональной деятельности деловых людей, предпринимателей, менеджеров, специалистов разного уровня, работников социальной сферы, политических лидеров и т.д. В «Словаре русского языка» С.И. Ожегова, наиболее популярном в настоящее время, **переговоры определяются как «обмен мнениями с деловой целью»**. В отличие от деловых бесед и совещаний, проводящихся в рамках какой-либо организации (учреждений, фирм и т.п.) между его сотрудниками, переговоры - процесс, участники которого являются представителями хотя бы двух сторон (учреждений, фирм и т.д.). Значение деловых переговоров невозможно переоценить. Именно переговоры (межличностные или групповые) предполагают обсуждение конкретного предмета с конкретной целью. Достижение цели переговоров всегда связано с выработкой совместной программы действий по какому-либо направлению

деятельности. Существуют научные программы, оригинальные методики обучения бизнесменов, юристов, социологов, общественных деятелей искусству переговоров.

**Типичные коммуникативные ситуации.** Предметом деловых переговоров становятся, как правило, элементы профессиональной деятельности, проблемы, представляющие взаимный интерес, взаимоотношения с партнерами и т.д. В переговорном процессе реализуются речевые действия, которые могут подкрепляться или сопровождаться неречевыми (жестами, мимикой, взглядами, движениями). Любые деловые контакты связаны с достижением целей, решением конкретных задач, т.е. с реализацией коммуникативной установки. Участники делового общения, обладая реальным статусом (профессиональным, социальным, культурным), в процессе переговоров исполняют роли, обусловленные характером коммуникативной ситуации. Как правило, переговорный процесс предполагает отношения в системе субъект - субъект. Каждый из участников руководствуется своими намерениями, мотивами, целями. **Успешное завершение переговоров – это, прежде всего, выработка совместного решения, совместных планов дальнейших действий,** так как самой общей целью партнёров в переговорном процессе является обмен мнениями и информацией с последующим налаживанием новых связей и отношений или подтверждением старых. В особых случаях целью переговоров становится разрешение конфликта.

Мотивы, цели, ролевые установки, условия переговоров диктуют набор речевых формул, специфических речевых и языковых средств оформления предметного содержания разговора. Необходимо помнить и о том, что все люди разные, поэтому не только в житейских ситуациях, но и в самых сложных деловых контактах ведут себя по-разному и преследуют разные цели: одним нужна справедливость, другим победа, третьим - деньги и власть. Поэтому начиная переговоры, нужно учитывать личные качества и

жизненные ценности каждого из участников, уметь посмотреть на проблему глазами собеседника, оппонента, конкурента, строить речевые обороты следует с учётом доступности, простоты понимания любым из партнёров по общению.

Без специальных коммуникативных умений и навыков, т.е. умений и навыков общения, даже прекрасный специалист своего дела не сможет поддержать деловой разговор, провести деловую встречу; принять участие в дискуссии, отстаивать свою точку зрения. Это значит, что деловой человек **кроме профессиональной компетенции** (знаний и умений в постановке задач и выполнении технологических действий в определённой сфере), должен овладеть **коммуникативной компетенцией**, т.е. знанием психологических, предметных (содержательных) и языковых компонентов, необходимых для понимания партнёра по переговорам и (или) порождения собственной программы поведения, в том числе самостоятельных речевых произведений. Реализация коммуникативной компетенции связана с параметрами типичных коммуникативных ситуаций, которые структурируют любую сферу общения: бытовую, учебную, производственную и т.д. Ниже будут рассматриваться ситуации, связанные с процессом коммерческих переговоров.

Типичной коммуникативной ситуацией (ТКС) договоримся считать некую модель делового контакта, обусловленного его особенностями (содержанием, обстановкой), в котором реализуются речевые действия партнёров, направленные на достижение соглашения. Иначе говоря, в ТКС отражаются мотивы взаимодействия, цели действий, условия протекания общения, социальные роли собеседников, а также те речевые действия, при помощи которых можно наиболее полно выразить отношение сторон к предмету переговоров.

Если предположить, что вербальное и невербальное (речевое и неречевое) поведение партнёров при общении в любой ТКС в общих чертах можно заранее смоделировать, есть основание сделать вывод о возможности

формирования и развития коммуникативной компетенции с учётом конкретных (индивидуальных) потребностей каждого участника деловых переговоров. Далее подробно анализируются ТКС, возникающие в ходе подготовки деловых переговоров, их ведения и контроля над исполнением их решений. К ним относятся: «становление» (поддержание) деловых контактов; их актуализация и реализация, а также их контроль и оценка.

Все группы ТКС рассматриваются или реализуются по следующим параметрам: коммуникативные установки, т.е. цели и задачи общения; ролевые установки, т.е. отражение в поведении переговорщиков их социально-деловых характеристик; речевые формулы общения.

Партнёры по переговорам, решая собственные проблемы, смогут прийти к соглашению, если будут стремиться к установлению благоприятного психологического и коммуникативного микроклимата беседы, к поддержанию доброжелательного тона разговора. ***В любых вариантах переговорного процесса должно быть реализовано «золотое» правило: «Относись к другим так, как ты хотел бы, чтобы они относились к тебе».*** Установление, поддержание деловых контактов на высоком уровне культуры, соблюдение правил делового этикета позволяют повысить эффективность решения любых предметно-содержательных задач. Если с собеседником не установлен необходимый контакт, не найден «общий язык», бесполезно приводить разумные, объективные аргументы.

Переговоры подчиняются своим законам. Если их знать и научиться использовать, то можно рассчитывать на успех.

Переговорный процесс включает в себя несколько этапов:

- Подготовка к переговорам;
- Ведение переговоров;
- Анализ результатов.

Значительная часть времени уходит на подготовку переговоров. Она заключается не только в решении организационных вопросов (определение

места, времени), но и проработке таких вопросов как:

- Анализ проблемы, диагноз ситуации;
- Формирование общего подхода к переговорам, определение целей, задач и собственной позиции;
- Определение возможных вариантов решения;
- Подготовка предложений и их аргументация;
- Составление необходимых документов и материалов.

### ***Правила успешных переговоров:***

#### ***1. Делайте различия между участниками дискуссии и обсуждаемыми проблемами.***

- Участник переговоров – прежде всего человек.
- Каждый преследует двойной интерес: относительно существа дела и взаимоотношений партнёров.
- Отношения обычно увязываются с проблемой.
- При позиционном торге возникают противоречия между существом проблем и отношениями участников переговоров.
- Отделяйте отношения от существа дела.
- Поставьте себя на место партнёра.
- Не делайте выводов о намерениях людей, исходя из собственных опасений.
- Ваша проблема – не вина других.
- Обсуждайте восприятие друг друга.
- Ищите возможность для действий, неожиданных с точки зрения другой стороны.
- Предоставляйте возможность другой стороне сделать ставку на результат.
- Позаботьтесь о сохранении лица партнёра.
- Осознавайте чувства партнёра и свои.
- Позвольте другой стороне выпустить пар.
- Не реагируйте на эмоциональные проявления.
- Используйте символические жесты.



- Внимательно слушайте и показывайте, что слышали то, что вам было сказано.

- Говорите так, чтобы вас поняли.

- Говорите о себе, а не о них.

- Говорите ради достижения цели.

- Предварительные действия облегчат работу.

- Будьте готовы разбираться с проблемой, а не с людьми.

## ***2. Сосредоточьтесь на интересах, а не позициях.***

- Примеряйте интересы, а не позиции.

- Интересы определяют проблему.

- За противоположными позициями, наряду с противоречиями, находятся разделяемые и приемлемые интересы.

- У каждой стороны множество интересов.

- Помните об основных человеческих нуждах: безопасность, благосостояние, чувство принадлежности, признание, свобода.

- Составьте иерархию своих интересов и интересов другой стороны.

- Объясните свои интересы, покажите их значимость.

- Признайте интересы другой стороны частью проблемы.

- Сформулируйте проблему, а затем предложите свое решение

- Будьте конкретны, но гибки.

- Будьте тверды, говоря о проблеме, но мягки с людьми.

## ***3. Изобретайте взаимовыгодные варианты.***

- Отделяйте изобретения от решения.

- Используйте мозговую атаку.

- Расширяйте свои подходы.

- Ищите взаимную выгоду:

- определите общие интересы;

- согласуйте различные интересы;

- выясните предпочтения другой стороны;

- сделайте решение легким для другой стороны.

#### ***4. Настаивайте на использовании объективных критериев.***

- Общих подходов, ценностей, моральных принципов.
- Обычаев, традиций, уважаемых обеими сторонами.
- Законов, правил, профессиональных норм.
- Экспертных оценок

Психологи дают полезные советы, которые помогут защититься от некорректных собеседников. Таких людей надо уметь вежливо и, не задевая их самолюбия, ставить на место.

##### *Техника дилетантов*

Собеседник играет роль недоверчивого человека. Как легко всех нас сбивает с толку, если оппонент несколько раз подряд заявляет: «Я этого не понимаю, не могли бы вы ещё раз объяснить?»

Совет: заговорите об этом ещё раз позже. Сошлитесь на последующие высказывания.

##### *Научная техника*

Собеседник оперирует мнениями великих ученых и цитирует их.

Ещё опаснее, когда он намеренно цитирует неправильно и спрашивает вас, заметили ли вы, что что-то не так.

Совет: также цитировать.

##### *Техника прерывания*

Ваш противник изводит вас постоянными репликами типа: Вы повторяетесь. Совет: сделайте продолжительную паузу и спросите, можно ли вам продолжить свою мысль дальше.

##### *Техника перехода на личность*

Один из известнейших способов некорректного ведения беседы - нападать на личность собеседника. Причём противник приводит не серьёзные аргументы, а задевает достоинства собеседника: Цвет вашего пиджака (серый) соответствует вашему умственному уровню. Совет: спросите его, имеет ли он что-либо сказать по существу вопроса.

##### *Техника причисления*

Противник причисляет вас к определённой группе и грубо обобщает: У всех руководителей только одна цель... или Все предприниматели одинаковы... Совет: задайте ему вопрос, а уместны ли эти обобщения?

*Техника иностранных слов*

Противник использует термины, которые вам не знакомы, чтобы показать уровень своих профессиональных знаний, или обрушивает на вас шквал иностранных слов. Совет: попросите его вежливо, но твёрдо перевести названные иностранные слова.

*Техника отсрочек*

Собеседник обещает высказать своё мнение по какому-либо вопросу спустя некоторое время или выигрывает время с помощью встречного вопроса. Совет: чтобы сохранить за собой инициативу в разговоре, попытайтесь добиться немедленного ответа или высказывания точки зрения.

*Техника умолчания*

Собеседник внимательно слушает и уклоняется от любых высказываний или вдруг впадает в другую крайность: громко возражает, а затем внезапно замолкает. Совет: выразите удивление по поводу слишком темпераментного высказывания или, наоборот, молчания собеседника.

Анализ переговоров должен касаться следующего:

- 1 Достижение цели.
- 2 Причины достижения данных результатов, выводы на будущее.
- 3 Анализ подготовки переговоров:
  - по содержанию
  - по составу
  - по методике
  - по организации
4. Настрой партнёра.
5. Свобода действий в рамках переговоров.
6. Оценка предоставляемых полномочий.
7. Эффективность аргументации.

8. Новые аспекты.
9. Необходимость компромисса.
10. Анализ плана ведения переговоров.
11. Участие команды.
12. Атмосфера переговоров.
13. Обеспечение успеха.
14. Недостатки.
15. Предложения.

Итак, переговорный процесс – это явление сложное, состоящее из ряда этапов. Каждый из этапов требует тщательной подготовки и аналитической работы.

#### ***3.4. Публичное выступление***

Публикой, или аудиторией считается группа людей от 4 человек и больше. Условно, аудитории разделяют на несколько категорий:

маленькая – до 10 человек;

малая – от 10 до 30 человек;

средняя – от 30 до 60-70 человек;

крупная – от 70 до 150 человек;

очень крупная – от 150 человек и более.

Публичное выступление – это 90% зрительного контакта, и лишь 10% - аудиального. Фактически, это означает следующее: «не столь важно, ЧТО вы говорите, важно КАК вы это говорите». Главное в публичном выступлении – это подача, энергия, экспрессия и контакт с аудиторией.

Чтобы повысить эффективность выступления, необходимо учитывать следующие ***конкретные рекомендации***.

***Первое*** - составьте план выступления. Поверьте, у любого опытного оратора всегда есть план выступления. Ни один опытный оратор не начнет выступление если не знает темы выступления и того о чём он будет говорить (хотя бы примерно). Что такое план? Не стоит заготавливать черновики с полным и подробнейшим содержанием своей речи, и уж тем

более, не стоит пользоваться такими записями при выступлении. Это только отвлечёт вас от речи и отнимет время на то, чтобы разобраться в своих записях. К тому же, если вы потеряете нить повествования – вам придётся копошиться в записях, а это вызывает исключительно негативные эмоции среди слушателей. Вместо записей используйте лишь план выступления. Дома в спокойной и тихой обстановке продумайте структуру своего выступления, примерно представьте себе о чём вы будете говорить и запишите пункты своего выступления. Например, если вы готовите отчёт о достижениях компании за год, то это может выглядеть следующим образом:

введение (название компании, основное направление деятельности);  
показатели за предыдущий год (основные экономические показатели);  
достижения за текущий год (названия и итоги основных проектов, нововведения, достижения в социальном обеспечении);  
планы на следующий год.

Не стоит воспринимать буквально вышеприведённый план, это лишь примерная схема того, как может выглядеть доклад. Безусловно, если вы не указываете в своих записях подробного описания пунктов, то вы как минимум должны знать то, о чём собираетесь рассказывать, чтобы у вас была возможность импровизации.

**Второе** – держитесь раскованно и говорите громко, избегая дрожи в голосе. Расслабьтесь, аудитория чувствует напряжение. Когда я смотрю на оратора, который находится в напряжении и думает лишь о том, как бы ему не опозориться, то ничего кроме чувства стыда за этого человека у меня его доклад не вызывает. Поэтому займите удобную позу на сцене и держитесь так, как будто вы общаетесь с кем-то из знакомых. Хороший приём – найти в аудитории знакомого человека и представить себе, что доклад рассказываешь персонально ему. В таком случае вы легко добьётесь успеха в публичных выступлениях.

**Третье** – двигайтесь. Очень скучно смотреть на выступающего, если он стоит неподвижно. Это не значит, что рассказывая, вы должны прыгать с

места на место или пританцовывать. Достаточно время от времени менять своё местоположение на сцене. Опытные ораторы почти всё время находятся в движении. Они перешагивают с места на место, жестикулируют, но при этом как будто бы остаются на одном месте. Это происходит потому, то они перемещаются по «треугольнику». Это значит, что мысленно оратор рисует на полу треугольник и перемещается по нему. Соответственно, он всегда находится в движении и, в то же время, всегда находится примерно на том же самом месте. Стоит отметить, что чем больше аудитория – тем больше должен быть треугольник и тем больше должен перемещаться оратор. Это логично, учитывая специфику выступлений, например, перед отделом из 5 человек и на сцене какого-нибудь дворца культуры.

**Четвёртое** – жестикулируйте. Жесты должны быть «открытыми», т.е. исходить как бы из вас и идти в аудиторию. Не стоит стоять, скрестив руки на груди или перекрестив ноги, «закрытые» жесты отталкивают. Стойте прямо, двигайтесь, ваши жесты должны показывать людям, что вы настроены на положительное располагающее общение. Кисти должны быть раскрыты. Демонстрация раскрытых ладоней также положительно воспринимается людьми. Чем крупнее аудитория – тем шире должна быть амплитуда жестов.

**Пятое** – улыбайтесь, будьте в хорошем настроении. Хорошее настроение передаётся людям и разрушает стену отчуждения между вами и аудиторией.

**Шестое** – используйте юмор в выступлении. Когда выходишь перед аудиторией, первая задача – разбить стену, находящуюся между вами и аудиторией, и юмор – лучший способ это сделать. Но помните, что лучше вообще не шутить, чем пытаться выдавить из себя заученную шутку. Залог успеха публичного выступления – естественность. Поэтому, если не можете шутить естественно – лучше не шутите вовсе.

**Седьмое** – используйте различные интонации во время выступления.

Ваше выступление ни в коем случае не должно быть монотонным, в противном случае, слушатели через 15-20 секунд уже перестанут вас слушать. Скучно слушать человека, который постоянно бубнит себе под нос. Будьте актёром! Говорите то тише, то громче, используйте паузы в выступлении.

*Восьмое* – наладьте обратную связь с аудиторией. Задавайте вопросы в аудиторию, пробуйте стимулировать аудиторию на то, чтобы люди самостоятельно задавали вопросы вам. Это добавит юмора и остроты в ваше выступление, а людям будет интересно слушать вашу речь, поскольку они сами невольно становятся её участниками.

*Девятое* – приведите свою внешность в порядок перед выступлением. На вас должно быть приятно смотреть. Оратор всегда должен находиться на полголовы выше своих слушателей. Однако не стоит одеваться чересчур вычурно. Если вы выступаете перед группой молодежи на каком-нибудь концерте – не стоит надевать костюм с галстуком, наденьте какую-нибудь модную спокойную молодежную одежду, без кричащих тонов. Но помните, вы всегда должны быть одеты чуть лучше, чем большинство ваших слушателей. Если вы мужчина – побрейтесь, вымойте голову и воспользуйтесь туалетной водой. Если женщина – у вас обязательно должна быть какая-нибудь не будничная прическа, воспользуйтесь духами и наденьте новое платье. Это важно не только потому, что людям будет приятно смотреть на ухоженного человека, но и потому, что это само по себе придаст вам уверенности в своих силах и сделает ваше публичное выступление действительно эффективным.

*Десятое* – держите зрительный контакт с аудиторией. Не стоит смотреть в пол или в потолок. Смотрите на людей – и тогда они ответят вам взаимностью; ваше публичное выступление будет вознаграждено градом аплодисментов после его окончания. Важно понимать, что зрительный контакт также зависит от размера аудитории. Если вы выступаете перед группой в 10 человек, то можно поочередно смотреть в глаза каждому из

них, однако если перед вами сидит 200 человек, то данная задача становится трудновыполнимой; поэтому разбейте аудиторию на квадраты и выберите в каждом из них по одному человеку (желательно в центре квадрата) и поочерёдно смотрите на этих «центровых». Таким образом, всем сидящим рядом с ним будет казаться, что вы смотрите непосредственно на них и это вызовет в них дополнительный интерес к вашему публичному выступлению. Если вы потеряли контроль над аудиторией – его легко можно восстановить. Ни в коем случае не стоит кричать и требовать внимания, как разгневанный плохим поведением воспитатель детского сада. Если люди перестали вас слушать – попробуйте замолчать и мысленно сосчитать до 15. Вы не успеете досчитать, как на вас устремятся взоры слушателей, которые как по взмаху волшебной палочки бросят свои дела и будут пытаться обнаружить причину внезапно возникшей тишины.

Ещё один хороший способ вернуть внимание аудитории – сделать что-нибудь необычное. Этими приёмами хорошо владеют ведущие крупных корпоративных тренингов, например, Бодо Шеффер, который во время своих многочасовых выступлений на стадионах и отжимается прямо на сцене, и забирается по световым приборам наверх, дабы не потерять за несколько часов внимание десятков тысяч человек.

Публичные выступления – это большое искусство, выше даны лишь базовые понятия. Если вам интересна глубина этой темы – то идите и практикуйтесь, тонкости обнаружатся вами по ходу дела.



## **КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ**

### *С - 1. Работа с основными понятиями*

1. Этапы делового общения, формы делового общения.
2. Деловая беседа, деловое совещание.
3. Деловые переговоры, публичное выступление.
4. Переговорный процесс, анализ ведения переговоров.
5. Проблемное совещание, мозговой штурм.
6. Задачи деловой беседы, виды деловых бесед.
7. Дисциплинарная беседа, проблемная беседа.
8. Деловой этикет, правила этикета.
9. Беседа при увольнении, беседа при приёме на работу.

### *С - 2. Контрольные вопросы*

1. Какими способами можно повысить эффективность публичного выступления?
2. Какие элементы включает в себя анализ ведения переговоров?
3. С какой целью в структуре деловой беседы выделяются отдельные этапы?
4. От каких факторов зависит эффективность деловых совещаний?
5. Какие виды деловых совещаний вам известны?
6. При каких условиях успешны деловые переговоры?
7. Что такое имидж делового человека?

8. Какие требования предъявляются к содержанию и форме деловых телефонных разговоров?

9. В чём состоит роль этикета в деловом общении?

*С - 3. Задания и упражнения*

1. Опишите кратко преимущества деловой беседы по сравнению с другими формами делового общения.

2. Назовите элементы подготовительного этапа проведения дисциплинарной беседы.

3. Перечислите вопросы, необходимые для проведения беседы при приёме на работу.

4. Опишите разновидности беседы при увольнении сотрудника.

5. Назовите основные правила общения по телефону.

6. Перечислите способы демонстрации душевного расположения в деловом общении.

7. Объясните основные правила деловой переписки.

8. Назовите основные средства и способы повышения уровня этичности делового общения.

9. Продолжите ряд комплиментов руководителя подчинённому:

а) о его личных качествах

- «Как вам удаётся так располагать к себе людей?»

- «Я раньше не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях!»

- «До чего же приятно с вами пообщаться!»

- ...

- ...

- ...;

б) о его деловых качествах

- «Смотреть, как вы работаете, одно удовольствие!»

- «Знаете ли вы, что ваша энергия просто заряжает других?»

- «У вас энциклопедическая память! Ваша эрудиция поразительна!»

*С - 4. Комментарии к суждениям*

1 «Самое трудное – познать самого себя, самое лёгкое – давать советы другим». Фалес, древнегреческий философ и математик.

2. «Нужно стремиться к тому, чтобы каждый видел и знал больше, чем видел и знал его отец и дед». А.П.Чехов, русский писатель.

3. «Свобода поведения личности определена границами свободы поведения партнёра». Н.И. Леонов, автор учебного пособия «Психология делового общения».

4. «Мы лишь в трудах приобретаем опыт,

А время совершенствует его». В. Шекспир, английский писатель.

5. «Нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выражать наши чувства, мысли, волевые устремления...». В.Н. Лавриненко, один из авторов учебника «Психология и этика делового общения».

6. «Первое условие для сближения – искренность». М.Пришвин, русский писатель.

7. «Что человек делает, таков он и есть». Г.Ф.Гегель, немецкий философ.

8. «Улыбайтесь, будьте дружелюбны и используйте всё многообразие приёмов и средств, чтобы показать доброе отношение к собеседнику. Помните – что посеешь, то и пожнёшь». В.Н. Лавриненко, один из авторов учебника «Психология и этика делового общения».

9. «Не старайтесь показаться лучше, умнее, интереснее, чем вы есть на самом деле. Рано или поздно всё равно всё выплывет наружу и встанет на свои места». В.Н. Лавриненко, один из авторов учебника «Психология и этика делового общения».

### ***Вопросы к зачету по дисциплине «Этика делового общения»***

1. Нравственная природа человека: основные концепции.
2. Сущность человека как проблема этики.
3. Нравственность – понятие и сущность.
4. Этика – теория нравственности.
5. Функции и роль нравственности в деловом общении.
6. Сущность нравственной регуляции общения, делового общения.
7. Нравственность и право в деловом общении.
8. Народно-национальные особенности нравственности в деловом общении.
9. Диалектика добра и зла в деловом общении.
10. Совесть как категория делового общения.
11. Справедливость как категория делового общения.
12. Честь и достоинство в деловом общении.
13. Долг как категория делового общения.
14. Деловая этика: понятие, сущность.
15. Нравственность делового общения.
16. Принципы и нормы деловых людей в общении.
17. Принципы и нормы нравственного поведения руководителя в деловом общении.
18. Общение: понятие, виды и формы.
19. Деловое общение: виды и формы.
20. Имидж делового человека.
21. Мода и вкус в деловом общении.
22. Деловая этика и профессия.
23. Русские мыслители о духовно-нравственных аспектах в деловой, хозяйственной сферах (В.Соловьев, С.Булгаков, П.Савицкий).
24. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
25. Профессиональный нравственный кодекс.

26. Этические основы предпринимательской деятельности.
27. Общие этические принципы в деловом общении.
28. Культура делового общения.
29. Этика и этикет делового общения.
30. Профессиональный этикет.
31. Правила вербального этикета в деловом общении.
32. Правила делового общения по телефону.
33. Правила ведения деловых бесед.
34. Деловой этикет.
35. Ведение деловой переписки.
36. Проблемы нравственного воспитания в деловом общении.
37. Нравственно-психологический климат коллектива: понятие, проблемы.
38. Нравственный кодекс делового человека.
39. Основные идеи этики делового общения.
40. Протестантская этика в деловом общении. М.Вебер.
41. Гуманистическая этика в деловом общении.
42. Авторитарная этика в деловом общении.
43. Этика делового общения традиционного общества.
44. История становления и развития этики делового общения.
45. Место этики делового общения в этических учениях.
46. Особенности этики делового общения в западноевропейской культуре.

### ***Список рекомендуемой литературы***

#### ***Основная:***

1. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение: Уч. пос. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2012. - 440с.
2. Психология и этика делового общения: Учеб. для вузов/Под ред. В.Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 415 с.
3. Ковальчук А.С. Основы делового общения: учеб. пособ. для студ. вузов. - 2-е изд. - М.: Изд.-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2009. - 300с. - ISBN 978-5-394-00361-5.

#### ***Дополнительная:***

1. Виликотская Л.А., Пономарев В.В. Лекции по философии. Учебное пособие. Части 2.1, 2.2. – Рязань, 2010. - 95 С.
2. Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. Этика: Учеб. для вузов. - М.: Гардарики, 2004. - 472с. - ISBN 5-8297-0012-3. Скворцов А.А. Этика. Учебник для бакалавров. М.: Юрайт, 2012. - 306с.
3. Жаринов В.М. Этика: Учеб. пособ. для вузов. - М.: ООО "Приор-издат", 2003. - 208с. - Сп. лит. стр. 203-204. - ISBN 5-9512-0010-5. Словарь по этике. – М., 2005.
4. Мишаткина Т.В. Этика: Практикум: Учеб. пособ. для вузов. - Мн.: ТетраСистемс, 2003. - 320с. - Сп. лит. стр. 301-313. - ISBN 985-470-119-0.
5. Радугин А.А. Этика: Учеб. пособ. для вузов. - М.: Центр, 2003. - 224с. - Сп. лит. стр. 221. - ISBN 5-901660-31-5.
6. Этика: Энциклопедический словарь/Под ред. Р.Г. Апресяна, А.А. Гусейнова. - М.: Гардарики, 2001. - 671с. - ISBN 5-8297-0049-2.
7. Философский энциклопедический словарь – М., 2003.

### ***Перечень методических указаний пособий***

1. Виликотская Л.А. Этика и культура управления. Конспект лекций. Рязань.

Рязанский институт (ф) МГОУ. 2011. – 72 с.

2. Пинаев С.М., Ермаков А.А. Этика делового общения. Учебное пособие для студентов всех форм обучения. – Рязань, РИ (ф) МГОУ, 2010. – 55с.

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. ЭБС «Книгафонд».

2. Интернет – ресурсы

Интернет по дисциплине:

<http://www.colibri.ru/sp.asp?ch=1&rp=35&page=3&ts=2>

<http://www.referat-zona.ru/id6631.html>

Содержат электронные варианты учебных пособий и рефераты по отдельным темам.

## Содержание

I. От авторов .....	5
<b>РАЗДЕЛ I. ЭТИКА КАК СИСТЕМА ИДЕАЛОВ, ЦЕННОСТЕЙ И НОРМ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЧЕЛОВЕКА</b>	
1.1. Возникновение и развитие этики .....	12
1.2. Основные категории этики .....	26
1.3. Структура и функции морали .....	33
1.4. Управленческая этика .....	38
Контрольные задания .....	43
<b>РАЗДЕЛ II. ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЩЕНИЯ</b>	
2.1. Функции общения .....	47
2.2. Виды общения .....	49
2.3. Средства общения .....	55
2.4. Этапы общения .....	63
2.5. Структура общения .....	66
Контрольные задания .....	67
<b>РАЗДЕЛ III. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ: ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ И ОСОБЕННОСТИ</b>	
3.1. Деловое совещание .....	70
3.2. Деловая беседа .....	76
3.3. Деловые переговоры .....	84
3.4. Публичное выступление .....	92
Контрольные задания .....	97
<b>IV. Приложения</b>	
4.1. Вопросы к зачёту .....	100
4.2. Список рекомендуемой литературы .....	102