**1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**2. Преподаватель: Ремская Е.А.**

**3. Название темы: «Общие сведения об этической культуре» (2 часа)**

**4. Изучить тему. Ответить на вопросы.**

**5. Вопросы по теме:**

1. Что такое моральные принципы и чем они отличаются от моральных норм?
2. В чем проявляется деловой этикет и каковы его функции?
3. Что такое этика деловых отношений и этические нормы?

**Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.
Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.**

1. Мораль и этика: основные понятия

**Мораль**(от латинского moralis – нравственный; mores – нравы) является одним из способов нормативного регулирования поведения человека, особой формой общественного сознания и видом общественных отношений.

Мораль представляет собой систему принципов и норм, определяющих характер отношений между людьми в соответствии с принятыми в данном обществе понятиями о добре и зле, справедливом и несправедливом, достойном и недостойном. Соблюдение требований морали обеспечивается силой духовного воздействия, общественным мнением, внутренним убеждением, совестью человека.

Особенностью морали является то, что она регулирует поведение и сознание людей во всех сферах жизни (производственная деятельность, быт, семейные, межличностные и другие отношения). Мораль распространяется также на межгрупповые и межгосударственные отношения.

Моральные принципы имеют всеобщее значение, охватывают всех людей, закрепляют основы культуры их взаимоотношений, создаваемые в длительном процессе исторического развития общества.

Всякий поступок, поведение человека может иметь разнообразное значение (правовое, политическое, эстетическое и др.), но его нравственную сторону, моральное содержание оценивают по единой шкале. Моральные нормы повседневно воспроизводятся в обществе силой традиции, властью общепризнанной и поддерживаемой всеми дисциплины, общественным мнением.

Термин "этика" происходит от древнегреческого слова "этос" – местопребывание, совместное жилище. В IV веке до нашей эры Аристотель обозначил прилагательным "этический" класс человеческих добродетелей – добродетелей характера в отличие от добродетелей разума – дианоэтических. Аристотель образовал новое существительное ethica (этика) для обозначения науки, которая изучает добродетели.

В современном понимании **этика** – философская наука, изучающая мораль как одну из важнейших сторон жизнедеятельности человека, общества. Если мораль представляет собой объективно существующее специфическое явление общественной жизни, то этика как наука изучает мораль, ее сущность, природу и структуру, закономерности возникновения и развития, место в системе других общественных отношений, теоретически обосновывает определенную моральную систему.

Исторически предмет этики существенно изменялся. Она начинала складываться как школа воспитания человека, научения его добродетели, рассматривалась и рассматривается (религиозными идеологами) как призыв человека к исполнению божественных заветов. В отечественных публикациях современного периода преобладающим является определение этики как науки о сущности, законах возникновения и исторического развития морали, функциях морали, моральных ценностях общественной жизни.

**Категории этики** – это основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали. Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

1. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения

В этике тесно взаимодействуют моральные нормы и моральные принципы: норма предписывает какие поступки совершать, а принципы в общей форме раскрывают содержание нравственности, дают человеку общее направление деятельности.

**Моральные нормы** – это социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе. Их выполнение обеспечивается силой общественного мнения, внутренним убеждением на основе принятых в данном обществе представлений о добре и зле, справедливости и несправедливости, добродетели и пороке, должном и осуждаемом. В отличие от простых обычаев и привычек, когда люди однотипно поступают в сходных ситуациях (празднование дня рождения, свадьбы, проводы в армию, различные ритуалы и др.), моральные нормы не просто выполняются вследствие заведенного общепринятого порядка, а находят идейное обоснование в представлениях человека о должном или недолжном поведении как вообще, так и в конкретной жизненной ситуации.

В основу формулирования моральных норм как одобряемых правил поведения положены реальные принципы, понятия о добре и зле и т. д., действующие в обществе.

**Принципы** - это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, верно формировать свое поведение, свои действия, свое отношение к чему-либо. Они имеют всеобщее значение, охватывают всех людей, закрепляют основы культуры их взаимоотношений.

Таким образом, нормы морали получают свое идейное выражение в принципах о том, как должно себя вести.

Общепринятым моральным принципом является центральное положение так называемого «*золотого правила»*: «Никогда не допускать по отношению к другому человеку таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе».

Кроме того, важнейшим принципом, которым должен руководствоваться каждый человек является *принцип гуманизма,* который включает в себя милосердие к людям, цивилизацию любви, предполагающую любовь к человеку, народам, культуре.

Моральные принципы должны служить основанием для выработки каждым человеком собственной личной этической системы. При этом человеку сделать этически правильный выбор и принять индивидуальное решение часто дело совсем непростое.

Мораль всегда предполагает наличие определенного нравственного идеала, образца для подражания, содержание и смысл которого меняются в историческом времени и социальном пространстве, т.е. в различные исторические эпохи и у разных народов. Однако в морали должное далеко не всегда совпадает с сущим, с реально существующей нравственной реальностью, фактическими нормами поведения людей. Более того, на всем протяжении развития морального сознания внутренним стержнем и структурой его изменения является «противоречиво-напряженное соотношение понятий сущего и должного». В этом *противоречии между должным и сущим* заключена и *противоречивая сущность мотивации общения*. С одной стороны, человек стремится вести себя нравственно должным образом, а с другой, — ему необходимо удовлетворить свои потребности, реализация которых очень часто связана с нарушением нравственных норм. Этот внутренний конфликт между идеалом и практическим расчетом, нравственным долгом и непосредственным желанием существует всегда и во всех сферах жизни.

Поэтому общение должно постоянно проверяться *этической рефлексией*, оправдывающей мотивы вступления в него.

**Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь
делового этикета и этики деловых отношений.**

1. Роль и место делового этикета в профессиональной деятельности

Слово “*этикет*” - французского происхождения. Оно означает “ярлык”, “этикетка”, “церемониал”.

**Этикет** - это свод правил поведения человека в обществе, нормы взаимоотношений людей различного правового, социального, интеллектуального статуса.

Сложилось несколько видов этикета:

* *воинский этикет* (регламентирующий общение между воинами);
* *дипломатический этикет* (протокол);
* *деловой этикет* (правила делового общения);
* *семейный этикет* (взаимоотношения членов семьи).

**Деловой этикет** – это свод правил, определяющих культуру взаимоотношений между теми, кто занят или предполагает заняться совместной деятельностью.

Деловой этикет затрагивает все стороны делового взаимодействия. Он включает правила общения между коллегами, между руководителями и подчиненными; нормы приличия при проведении официальных встреч; условия ведения продуктивных телефонных переговоров; правила оформления деловой документации.

К *основным требованиям этикета*, определяющим тактику повседневных действий и поступков, относят: вежливость; галантность; предупредительность; корректность; терпимость; скромность; тактичность; обязательность, точность. Все они взаимосвязаны, и каждый из них вносит свои акценты и нюансы во взаимоотношения.

Деловой этикет проявляется в умении презентовать себя, в такте, доброжелательности, способности проявлять эмпатию; в культуре устной и письменной речи; в следовании правилам телефонных переговоров и телекоммуникаций; в способности эффективно управлять на основе правил делового менеджмента; в овладении секретами деловых переговоров; в самообладании и чувстве собственного достоинства в конфликтных ситуациях.

*Основная функция* или смысл этикета, определяют как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения. *Второй* по значению *функцией этикета* является функция удобства, то есть целесообразность и практичность.

В цивилизованном мире деловой этикет считается экономической категорией. Там, где присутствует этикет, выше производительность, лучше результаты. Правила делового этикета обеспечивают эффективность переговоров, помогают достичь взаимопонимания в общем деле, наиболее благоприятно представить себя при деловой встрече, с достоинством выйти из критической, конфликтной ситуации. Кроме того, этикет в силу своей жизненности создает приятный психологический климат, способствующий деловым контактам. Если все сотрудники соблюдают деловой этикет, придерживаются высоких стандартов поведения, то в коллективе создается позитивная атмосфера, улучшается микроклимат, меньше конфликтов и болезней на нервной почве, выше производительность труда, выше качество принимаемых решений, более рационально используется рабочее время и проч.

Таким образом, соблюдение делового этикета является важнейшим элементом профессиональной деятельности любого человека, поскольку он, как установленный порядок поведения в сфере деловых контактов, помогает избегать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами.

1. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

Одним из главных регуляторов делового общения выступает этические нормы, в которых выражены представления, о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей.

**Этические нормы** – это ценности и правила этики, которых должны придерживаться работники организации в своей деятельности.

**Этика деловых отношений** – это совокупность норм поведения и требований, предъявляемых к характеру общения в деловой сфере, стилю работы и облику делового человека.

Деловая этика базируется на основополагающих принципах.

**Принципы этики деловых отношений** – это обобщённое выражение нравственных требований, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений.

П.Н.Шихирев приводит 10 современных этических принципов делового поведения:

1. Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании.
2. Никогда не делай того, о чём нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы объявить на всю страну.
3. Никогда не делай того, что не есть добро, что не способствует чувству локтя, так как мы все работаем на одну цель.
4. Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества.
5. Никогда не делай того, что не ведёт к большому благу, нежели вреду для общества, в котором ты живёшь.
6. Никогда не делай того, что ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации.
7. Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других.
8. Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учётом затрат.
9. Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе.
10. Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию.

Этика деловых отношений основывается на выработанных не одним поколением людей правилах и нормах поведения. Она базируется на основополагающих нормах этики, к которым относятся: уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого человека, понимание интересов и мотивов поведения окружающих, социальную ответственность за их психологическую защищённость и т.п. Этику деловых отношений учитывают в различных ее проявлениях: в отношениях между предприятием и социальной средой; между предприятиями; внутри одного предприятия - между руководителем и подчиненными, между людьми одного статуса. Этические нормы и правила выступают в роли регулятора отношений в коллективе, которые или будут способствовать успешной деятельности организации, способствуя развитию сотрудничества и укреплению деловых отношений, или будут создавать препятствия, вести к распаду организации.

Установленные правила и нормы деловой этики закреплены в *деловом этикете*, общим требованием которого считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий