Министерство образования науки Красноярского края

краевое государственное бюджетное

профессиональное образовательное учреждение

 «Красноярский агарный техникум»

|  |  |
| --- | --- |
| РАССМОТРЕНО: | УТВЕРЖДЕНО: |
| На цикловой комиссии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дисциплин | Протокол заседанияметодического совета №\_\_\_ |
| протокол №\_\_\_ | от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г. |
| от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г. | председатель: |
| председатель комиссии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т. М. Тимофеева |

**Методические указания**

по выполнению контрольной работы

по дисциплине «Этика делового общения»

для студентов заочной формы обучения

по специальности: 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения»

Разработал преподаватель:

Караева С.Х.

Красноярск 2023 г.

2 см.

Учебно-методические указания составлены в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения.

Дисциплина «Этика делового общения» занимает важное место в системе подготовки юриста, поскольку приобретаемые в ходе ее освоения знания являются фундаментом для приобретения качественной квалификации в целом и для успешного усвоения других общепрофессиональных и специальных курсов, составляющих основу теоретико-практической подготовки специалиста.

В результате изучения иметь практический опыт:

* общения с лицами пожилого возраста и инвалидами;
* публичного выступления и речевой аргументации позиции;

уметь:

* оказывать консультационную помощь гражданам по вопросам медико-социальной экспертизы;
* правильно организовать комуникативный контакт с клиентами (потребителями услуг);
* давать психологическую характеристику личности, применять приемы делового общения и правила культуры поведения;
* следовать этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности;

знать:

* основные понятия этики делового общения, сущность этических норм и правил
* основы этического взаимодействия и комуницирования;
* современные представления о личности, ее структуре и возрастных изменениях;
* особенности взаимодействия с инвалидами и лицами пожилого возраста;
* основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе.

Данный методические рекомендации содержат теоретический лекционный материал, предназначенный для самостоятельного изучения студентами.

**В конце представлены варианты контрольных работ, которые необходимо оформить в письменном виде**

При оценке работы учитываются содержание работы, степень самостоятельности, оригинальность выводов и предложений, качество используемого материала, а также уровень грамотности (общий и специальный).

Сообщение в печатном виде проверяется преподавателем, который определяет уровень теоретических знаний и практических навыков студента, соответствие работы предъявляемым к ней требованиям.

В конце лекций перечень вопросов для подготовки к зачету.

**КЛЮЧЕВЫЕ ПОНЯТИЯ ЭТИКИ**

Понятия добра и зла, морали и нравственности, этики являются одними из самых распространённых в языке, и в то же время одними из самых многозначных и неопределённых. Нравственные проблемы при этом предстают одними из самых важных для человека. Итак, что такое мораль, нравственность, этика?

Этика - есть учение о морали. Мораль предстаёт предметом этики. Этика возникает в лоне философии и существует по настоящее время как философское учение и философская учебная дисциплина.

Основателем этики признаётся великий древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.). Крупнейшими этиками в истории человечества были Платон (428-328 до н.э.), Аристотель (384-322 до н.э.), Сенека (4 до н.э. - 65 н.э.), Марк Аврелий (121 -180), Августин Блаженный (354 - 430), Б. Спиноза (1632 - 1677), И.Кант (1724 - 1804), А. Шопенгауэр (1788 - 1860), Ф. Ницше (1844 - 1900), А. Швейцер (1875 - 1965).

Этикой занимались все крупные русские мыслители. Наиболее значительные работы по этике оставили св. Тихон Задонский (1724 -1783), св. Феофан Затворник (1815 - 1894), Вл.С. Соловьёв (1853 - 1900), Н.А. Бердяев (1874 - 1948), Н.О. Лосский (1870 - 1965). Мировое значение приобрели нравственные идеи Ф.М. Достоевского и Л.Н. Толстого.

На развитие морали и этики огромное влияние оказали идеи моралистов, т.е. людей предлагающих новые моральные заповеди, более глубокое понимание известных нравственных принципов. К числу великих моралистов человечества следует отнести Моисея, Будду, Конфуция, Иисуса, Мухаммеда.

В русском языке существуют два родственных понятия - мораль и нравственность. В этике существуют попытки «развести» данные понятия. Наиболее известна идея Гегеля, который мораль связывал со сферой должного, идеального, а нравственность со сферой сущего, действительного. Существует ведь большая разница между тем, что люди признают за должное, и тем, что они в действительности выполняют.

Мораль отличается от права и по субъекту регуляции. Право обращено к человеку как к определённому гражданину, а мораль обращена к человеку как к личности. Личность же есть ценность, которая не признаёт каких-то физических или политических границ. Мораль, с одной стороны, предполагает свободную личность, а, с другой - формирует свободную и ответственную личность. Мораль и ограничивает свободу воли, и определяет, формирует положительную свободу как способность самоутверждения истины, добра, красоты и вопреки обстоятельствам. Этим положительная свобода отличается от свободы произвола как вседозволенности. Мораль выше оценивает положительную свободу, которая предстаёт как способность человека сознательно следовать нравственной норме, и она же является важнейшим фактором развития подобной положительной свободы.

Мораль - это система этических ценностей, которые признаются человеком.

Мораль - важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных общественной жизни. Нормы морали получают свое идейное выражение в общих представлениях, заповедях, принципах о том, как должно себя вести. Мораль всегда предполагает наличие определенного нравственного идеала, образца для подражания. Однако в морали должное далеко не всегда совпадает с сущим. Более того, на всем протяжении развития морального сознания внутренним стержнем и структуры его изменения является «противоречиво-напряженное соотношение понятий сущего и должного».

Общение - процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. 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 самовладеющего назначения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. В условиях рыночных отношениях – это, прежде всего, получение максимальной прибыли.

С содержательной стороны моральные ценности предстают ценностями добра и зла. Все моральные ценности являются ценностями добра и зла как таковых, а также различных их конкретных форм. Иными словами, мир моральных ценностей - это ценности добра и зла - как ценности справедливости, свободы, достоинства, любви, насилия, эгоизма, злобы и т.д. И здесь сразу же возникают такие кардинальные вопросы для этики, как вопросы: «Что есть добро?» и «Что есть зло?», «Какова природа отрицательных моральных ценностей?». Это всё традиционные для этики вопросы, по которым, однако, этики всегда пытались и пытаются сказать нечто нетрадиционное.

Вопросы, касающиеся природы зла, сущности и содержания отрицательных моральных ценностей всегда были актуальными и сложными для тех этических учений, которые исходили из объективной природы добра, и особенно, если при этом утверждали и его божественную сущность. Как всемогущий и благой Бог-Творец может допустить творение и существование зла? Проблемы теодицеи воистину есть испытание нашей веры и разума!

Концепции зла можно подразделить на два вида: монистические и дуалистические. Дуалистические взгляды на зло представлены в религиозных и идеалистических учениях, как, например, в зороастризме, у манихейцев, Платона, Шеллинга, Бердяева и др. С данной точки зрения в мире признаются два начала - одно доброе, светлое, отождествляемое с идеальным Богом, а другое - злое, тёмное, меоническое, часто отождествляемое с материей.

Общим недостатком этих концепций является пессимизм в отношении возможностей добра, конечной победы добра. Здесь, если даже отстаивается Божественная благодать, то ограничивается Божественное всемогущество. В экономике базисные моральные ценности общества предстают как определенные системные общественные ценности, а именно как благо, хозяйственность, справедливость. Можно сказать, что существование экономики проходит под модусами блага, хозяйственности и справедливости.

Важнейшей системной нравственной ценностью экономики предстаёт справедливость. Справедливость - это ценность, характеризующая отношения распределения благ как должное, соответствующее рангу моральной ценности.

В экономике справедливость связана с распределением экономических благ и, следовательно, с отношениями собственности, а также и с отношениями обмена. Справедливость как ценность предстаёт в разных формах: и как абсолютная моральная ценность, и как относительная, историческая и общечеловеческая. Справедливость как ценность при этом следует отличать от справедливости как оценки. Оценки справедливости, в том числе теории справедливости, ещё более многообразны, чем собственно ценность справедливости.

Этику делового общения следует учитывать в различных ее проявлениях: в отношениях между предприятием и социальной средой; между предприятиями, внутри одного предприятия. Между сторонами того или иного вида делового общения существует своя специфика. Задача состоит в том, чтобы сформулировать такие принципы делового общения, которое не только соответствовали каждому виду делового общения, но и не противоречили общим нравственным принципам поведения людей. Вместе с тем, они должны служит надежным инструментом координации деятельности людей, вовлеченных в деловое общение.

Применительно к деловому общению основной этический принцип можно сформулировать таким образом: в деловом общении при принятии решения о том, какие ценности следует предпочесть в данной ситуации, поступать так, чтобы максима твоей воли была совместима с нравственными ценностями других сторон, участвующих в общении, и допускала координацию интересов всех сторон.

Таким образом, в основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация, интересов. Естественно, если оно осуществляется этическими средствами и во имя морально оправданных целей. Поэтому деловое общение должно постоянно проверяться этической рефлексией, оправдывающей мотивы вступления в него. При этом сделать этические правильный выбор и принять индивидуально решение, часто дело совсем не простое. Рыночные отношения предоставляют свободу выбора, но вместе с тем увеличивают количество вариантов решения, порождают комплекс моральных дилемм, поджидающих деловых людей на каждом шагу в процессе их деятельности и общения.

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ: ПРАВИЛА ЭТИКИ.**

Этика деловых отношений предусматривает использование моральных стандартов при принятии деловых решений. Важно обратить внимание, что речь идет именно об использовании, а не об определении стандартов. Деловая этика – это разновидность прикладной этики, а не нормативная этика, занимающаяся преимущественно определением моральных стандартов, которые состоят из конкретных моральных норм и общих моральных принципов. Моральные нормы воспрещают определенные типы поведения – ложь, воровство, убийство и т.п.

Моральные принципы дают более общие основы поведения и могут быть применены к широкому кругу ситуаций, требующих принятия решений. В качестве основы для оценки этического аспекта решений мы используем принципы, сформулированные в приведенных ниже трех теориях: первая из трех – это интегральная теория социальных контрактов. Затем мы рассматриваем телеологические и деонтологические моральные принципы, чтобы предоставить разнообразные критерии, которыми можно пользоваться для оценки этических составляющих принятия решений.

Этические нормы деловых отношений основываются на общечеловеческих нормах и правилах поведения, но имеют специфические особенности. Работодатели уделяют все больше внимания вопросам соблюдения этических норм деловых и личностных взаимоотношений при отборе персонала и его приеме на работу. Этика деловых взаимоотношений важна также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли.

Соблюдение этики деловых взаимоотношений является одним из главных критериев оценки профессионализма как отдельного сотрудника, так и организации в целом.

Основополагающие нормы этики: уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого человека, понимание интересов и мотивов поведения окружающих, социальная ответственность за психологическую защищенность сотрудников и т.п. – это нормы, на которых базируется современная этика деловых отношений.

Другое определение этики деловых отношений через понятие управленческих решений: «деловая этика – это происходящий либо до, либо после принятия решений процесс оценки решений на основе соотнесения их с моральными стандартами, присущими культуре данного общества».

**ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ОБЩЕНИЯ.**

**Основные принципы этики деловых отношений**

Принципы этики деловых отношений – обобщеннее выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений.

Современная деловая этика, по мнению многих ученых, должна основываться на трех важнейших положениях:

- создание материальных ценностей во всем многообразии форм рассматривается как изначально важный процесс;

- прибыль и другие доходы рассматриваются как результат достижения общественно значимых целей;

- приоритет в разрешении проблем, возникающих в деловом мире, должен отдаваться интересам межличностных отношений, а не производству продукции.

Современные этические принципы делового поведения сформулированы в работе американского социолога Л. Хосмера, опирающиеся на аксиомы мировой философской мысли, прошедшие многовековую проверку теорией и практикой. Таких принципов и соответственно аксиом десять:

1. Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании (принцип основан на учении древнегреческих философов, в частности Протагора, о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей, и различии между интересами долгосрочными и краткосрочными).

2. Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению (принцип основан на взглядах Аристотеля и Платона о личных добродетелях – честности, открытости, умеренности и т. п.).

3. Никогда не делай того, что не есть добро, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель (принцип основан на заповедях всемирных религий (св. Августин), призывающих к добру и состраданию).

4. Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества (принцип основан на учении Т. Гоббса и Дж. Локка о роли государства как арбитра в конкуренции между людьми за благо).

5. Никогда не делай того, что не ведет к большему благу, нежели вреду для общества, в котором ты живешь (принцип основан на этике утилитаризма (практической пользе нравственного поведения), разработанной И. Бентамом и Дж. С. Миллем).

6. Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации (принцип основан на категорическом императиве И. Канта, в котором декларируется знаменитое правило об универсальной, всеобщей норме).

7. Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других (принцип основан на взглядах Ж.Ж. Руссо и Т. Джеферсона на права личности).

8. Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона в соответствии с требованиями рынка и с полным учетом затрат. Ибо максимальная прибыль при соблюдении этих условий свидетельствует о наибольшей эффективности производства (принцип основан на экономической теории А. Смита и учении В. Паретто об оптимальной сделке).

9. Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе (принцип основан на правиле распределительной справедливости Ролса).

10. Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию (принцип основан на теории Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества).

Идеальной, хотя и отдаленной, целью мирового делового сообщества становится тип отношений, основанный на торжестве морально-этических принципов.

**ПОНЯТИЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.**

*Вопросы, выносимые на изучение:*

1. Общение как социально-психологическая категория: определение, структура, средства, функции.

2. Взаимодействие в процессе общения

3. Виды делового общения.

4.Вербальная и невербальная коммуникация

**Общение как социально-психологическая категория: определение, структура, средства, функции.**

«Лишенные общения с другими созданиями, мы щипали бы траву, а не размышляли о своей природе» (Петр Чаадаев). Прав ли автор? Скорее всего, да, поскольку естественным способом существования человека является его связь с другими людьми, а сам человек становится человеком только в общении. В процессе общения происходят социализация личности и ее самореализация.

Человек становится человеком только в общении.

**Общение** – это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного (эмоционально-оценочного) характера.

**В западной психологии понятие «общение» переводится как «коммуникация».** Однако понятие «коммуникация» более **широкое**, т.к. подразумевает связь, в ходе которой происходит обмен информацией в живой и неживой природе. Общение же существует только между людьми.

**Субъекты общения** – индивид, группа.

**В общении выделяются:**

1. Содержание – это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа к другому.

По содержанию общение может быть представлено как:

А) материальное – обмен продуктами и предметами деятельности, которые в свою очередь служат средством удовлетворения актуальных потребностей субъектов;

Б) когнитивное – обмен знаниями (познавательная и учебная деятельность)

В) деятельное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками; от субъекта к субъекту передается информация, которая совершенствует и развивает способности;

Г) кондиционное – обмен психическими и физиологическими состояниями;

Д) мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями (н-р, действия определенной направленности на формирование определенной установки к действию)

**Средства общения** – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа к другому.

Кодирование информации – это способ передачи ее от одного к другому.

**Виды средств общения:**

1. прямые телесные контакты (касание тела руками)

2. органы чувств (наблюдение со стороны одного человека за движениями другого или восприятие производимых им звуковых сигналов)

3. язык и другие знаковые системы, письменность в ее разнообразных видах (тексты, схемы, рисунки, чертежи и др.)

4. технические средства записи и хранения информации (видеотехника, диски, дискеты, кассеты и др)

5. интонации, эмоциональная выразительность

**По форме общение делится на:**

1. **Прямое** (естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств информации лично передается одним участником другому) и **косвенное** (включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации.

2. **непосредственное** (с помощью естественных органов – рука, туловище, голова и **опосредованное** (неполных психологический контакт при помощи специальных средств, отдаляющих получение обратной связи).

3. **массовое** (множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными ее видами) и **межличностное** (непосредственные контакты людей в группах и парах, постоянных по составу участников, подразумевает психологическую близость партнеров).

**По ориентации** можно выделить **монологическое** и **диалогическое** общение.

**Виды монологического общения:**

1. **императивное** – это авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям; партнер по общению рассматривается как объект воздействия, выступает пассивной, «страдательной» стороной; конечная цель императива – принуждение партнера – незавуалирована.

2. **манипуляции** – предполагает воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений. Отличие манипуляции от императива состоит в том, что партнер не информируется об истинных целях общения (они скрываются или подменяются другими), партнер по общению воспринимается как носитель определенных, нужных манипулятору свойств и качеств. Манипулятивное отношение к другому приводит к разрушению близких, доверительных отношений между людьми.

**Диалогическое общение** представляет собой переход от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

**Функции общения**:

1. **Инструментальная** – характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия;

2. **Интегративная** раскрывает общение как средство объединения людей;

3. **Трансляционная** – фукция передачи конкретных способов деятельности, оценок и др.

4. **Функция самовыражения** – определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста;

5. **Экспрессивная** – взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;

6. **Функция социализации** – формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;

7. **функция социального контроля** – регламентация поведения и деятельности.

Деловое общение реализуется в следующих основных формах: деловая беседа; деловые переговоры; спор, дискуссия, полемика; деловое совещание; публичное выступление; телефонные разговоры; презентация; деловая переписка.

Деловая беседа – передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам. По итогам деловых бесед происходит принятие решений, заключение сделок необязательно.

Деловая беседа выполняет ряд функций:

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы.

2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих замыслов, идей.

3. Контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий.

4. Стимулирование деловой активности.

Деловая беседа может предварять деловые переговоры или быть элементом переговорного процесса.

Деловые переговоры – основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон. Деловые переговоры всегда имеют конкретную цель и направлены на заключение соглашений, сделок, контрактов.

Спор – столкновение мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения. Спор реализуется в форме диспута, полемики, дискуссии.

Деловое совещание – способ открытого обсуждения проблем группой специалистов.

Публичное выступление – передача одним выступающим информации различного уровня аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и ораторского искусства.

Деловая переписка – обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста.

**Взаимодействие в процессе общения**

«Умение общаться с людьми – такой же покупаемый товар за деньги, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире» - это слова Рокфеллера о значении общения для деловой деятельности.

Сегодня опытный руководитель тратит большую часть рабочего времени не на решение финансовых или организационных проблем, а на решение психологических задач, возникающих в процессе общения с подсиненными, коллегами и начальством. В 30-е г. Прошлого века американский социолог Элтон Мейо обосновал доктрину «человеческих отношений», согласно которой именно человеческий, психологический фактор играет решающую роль в производстве.

**Деловое общение -** служит способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой. Любое общее дело предполагает общение и взаимодействие участников как необходимое средство обеспечения его эффективности. В деловом общении предметом общения является дело.

**Дело** Производственное взаимодействие может и не быть по своей сути общением в том случае, если другой субъект выступает в качестве объекта. Например, при жестко авторитарном стиле руководства отношение начальника к подчиненному выступает в основном как отношение субъекта к объекту. В этом случае формой отношений является дисциплина – принцип строгого регулирования иерархического сопоставления управляющего и управляемого, т.к. управляемый лишен свободы действия, а право принятия решения представлено управляющему субъекту и поэтому связи между ними ассиметрична, монологична, а не диалогична.

**Особенности делового общения:**

1. партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;

2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;

3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.

**Деловое общение можно рассматривать в единстве трех его сторон**: *(рис.1)*

1. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения);

2. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения);

3. общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).

**Специфика делового общения** обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей.

Деловое общение имеет исторический характер, оно проявляется на разных уровнях социальной системы и в различных формах. Его отличительная черта - оно служит средством для достижения каких-либо других целей. В условиях рыночных отношений — это получение максимальной прибыли.

**Виды делового общения.**

**Цель общения**: - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. Цели общения представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих и др.

**По целям общение делится на**:

1. **Биологическое**, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма, связано с удовлетворением основных органических потребностей.

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

**В зависимости от целей существуют частные виды общения:**

1. Деловое – общение, включенное как частный момент в какую-либо совместную и продуктивную деятельность людей, служит средством повышения качества этой деятельности, его содержанием является то, чем заняты люди, а не проблемы, затрагивающие их внутренний мир.

2. Личностное – общение, сосредоточенное вокруг внутренних, психологических проблем, тех интересов и потребностей, которые затрагивают личность человека: поиск смыслы жизни, определение своего отношения к значимому человеку, разрешение какого-либо внутреннего конфликта;

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

4. Целевое –общение, служащее средством удовлетворения специфический потребности – потребности в общении.

В жизни человека общение не существует как обособленный процесс, оно включено в индивидуальную или групповую практическую деятельность.

**Невербальная и вербальная коммуникация**

Главное в деловом общении – обмен информацией, значимой для участников общения.

Чтобы общение было эффективным, способствовало достижению целей его участников, необходимо выяснение следующих вопросов:

а) каковы средства общения и как правильно ими пользоваться в процессе общения;

б) как преодолеть коммуникативные барьеры непонимания, сделать общение успешным.

Важнейшим средством человеческого общения является язык. Но общение и обмен информацией между людьми осуществляется не только с помощью языка. С древнейших времен в человеческом обществе использовались дополнительные средства общения и передачи информации, многие из которых существуют до сих пор (например, дорожные знаки, сигналы светофора и т. д.).

Все средства передачи информации принято разделять на две большие группы: ***вербальные (словесные) и невербальные (передача информации с помощью различных несловесных символов и знаков).*** Однако невербальные средства общения также неоднородны. Среди них существуют чисто рефлекторные, плохо контролируемые способы передачи информации об эмоциональном состоянии человека: взгляд, мимика, жесты, движения, поза. Чаще всего именно их и называют средствами невербальной коммуникации. На первый взгляд может показаться, что невербальные средства не столь важны, как словесные. Но это далеко не так.

По данным психологических исследований более 65 % информации передается с помощью невербальных средств общения. Между вербальными и невербальными средствами общения существует своеобразное разделение

функций: по словесному каналу передается чистая информация, а по невербальному – отношение к партнеру 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 индивидуальных, психологических, социальных характеристик личности. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания общения и совместной деятельности.

К основным невербальным средствам общения относятся:

1) ***кинесические*** средства – зрительно воспринимаемые движения другого человека, проявляющиеся в мимике, позе, жесте, взгляде, походке;

2) ***просодические*** средства – ритмико-интонационные стороны речи: высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения;

3) ***экстралингвистические*** средства – это включенные в речь пауз, а также плач, кашель, смех, вдох и т. п.;

4) ***такесические*** средства – динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя;

5) ***проксемические*** – это пространственная организация общения: ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.

*Невербальное поведение* личности многофункционально. Оно:

создает образ партнера по общению;

выражает взаимоотношения партнеров по общению, формирует эти отношения;

является индикатором актуальных психических состояний личности;

выступает в роли уточнения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;

поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;

выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

Как бы ни были важны чувства, эмоции, отношения людей, но деловое общение предполагает не только и не столько передачу эмоциональных состояний, сколько передачу информации. Содержание информации передается при помощи языка. Любое языковое высказывание – это речь. В процессе речевого взаимодействия недостаточно только знать язык. Собеседник должен придерживаться определенных принципов, правил ведения разговора. К важнейшим организационным принципам ***речевой коммуникации (общения)*** относят следующие:

***Принцип последовательности*** – предполагает смысловое соответствие ответной реакции, т. е. ожидание ответной реплики соответствующего типа. Если первая реплика – вопрос, то вторая – ответ; приветствие должно сопровождаться ответным приветствием, просьба – принятием или отклонением ее и т. д. Данный принцип требует завершения речевого фрагмента.

***Принцип предпочтительной структуры*** – характеризует особенности речевых фрагментов с подтверждающими и отклоняющими ответными репликами. Как отмечают исследователи, согласие обычно выражается без промедления, предельно лаконично и ясно. Несогласие же формулируется пространно, оправдывается доводами и, как правило,

отсрочено паузой.

***А.*** *1) – Я прошу Вас выполнить эту работу к завтрашнему дню.*

*2) – Хорошо.*

***Б.*** *1) – Я прошу Вас выполнить эту работу к завтрашнему дню. –* ***(пауза)***

*2) – Я бы с удовольствием, … но знаете, я еще не выполнил предыдущее задание, к тому же я неважно себя чувствую.*

Пауза служит своего рода индикатором нежелательных отклоняющих ответов. Она позволяет говорящему своевременно дополнить инициирующую реплику усиливающими доводами.

***В.*** *1) – Я прошу Вас выполнить эту работу к завтрашнему дню.–* ***(пауза)***

*1) – И тогда я смогу предоставить Вам несколько дней отпуска, как Вы просили.*

*2) – Хорошо.*

Соблюдение описанного принципа позволяет не обидеть собеседника, избежать критической направленности разговора.

***Принцип кооперации*** является основой речевого общения. Он предполагает готовность партнеров к сотрудничеству. Этот принцип сформулирован в конкретных постулатах, соблюдение которых соответствует выполнению данного принципа. Постулаты подразделяются на 4 категории: ***Количества, Качества, Отношения, Способа.***

***Категория Количества*** связана с тем количеством информации, которую необходимо передать. К этой категории относятся следующие постулаты:

Твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется (для выполнения текущих целей диалога);

К ***категории Качества*** относят общий постулат «Старайся, чтобы высказывание было истинным», а также два более конкретных постулата:

Не говори того, что ты считаешь ложным;

Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований.

С ***категорией Отношений*** связан один-единственный постулат релевантности (смыслового соответствия): Не отклоняйся от темы.

***Категория Способа*** касается не того, о чем говорится, а того, как говорится. К ней относится общий постулат «Выражайся ясно», а также несколько частных постулатов:

Избегай непонятных выражений;

Избегай неоднозначности;

Будь краток (избегай ненужного многословия);

Будь организован.

Для каждой из выделенных коммуникативных категорий в работах по вопросам речевого общения приводятся аналоги в сфере взаимодействий, не являющихся речевой коммуникацией.

***Количество.*** Если вы помогаете мне чинить машину, мне естественно ожидать, что ваш вклад будет не больше и не меньше того, который требуется: например, если в какой-то момент мне понадобятся четыре гайки, я рассчитываю получить от вас именно четыре, а не две или шесть гаек.

***Качество.*** Мне естественно ожидать, что ваш вклад будет искренним, а не фальшивым. Если вы помогаете мне готовить торт и мне нужен сахар, я не ожидаю, что вы подадите мне соль; если я прошу у вас хлеба, я не ожидаю получить от вас камень.

***Отношение.*** На каждом шаге совместных действий мне естественно ожидать, что вклад партнера будет уместен по отношению к непосредственным целям данного шага. Когда я замешиваю тесто, я не ожидаю, что вы подадите мне интересную книгу или даже кухонное полотенце.

***Способ.*** Мне естественно ожидать, что партнер даст мне понять, в чем состоит его вклад, и что он выполнит свои действия с должной скоростью. Эти примеры показывают, что речевое общение обладает, хотя и в своеобразной форме, общими свойствами, которые характеризуют деятельность любого типа.

Описан еще один ведущий принцип общения – ***принцип вежливости***, представляющий собой совокупность ряда ***максим***.

***Максима такта*.** Это максима границ личной сферы. В идеале любой коммуникативный акт предусматривает определенную дистанцию между его участниками. Следует соблюдать правило: «Делать коммуникативную цель собеседника предметом обсуждения допустимо лишь в том случае, если цель эта им открыто обозначена». Не следует затрагивать тем потенциально опасных (частная жизнь, индивидуальные предпочтения и

т. п.).

***Максима великодушия*.** Эта максима необременения собеседника, она предохраняет его от доминирования в ходе общения. Например, предположение должно быть сформулировано таким образом, чтобы его можно было отложить. Не следует связывать партнера обещанием или клятвой. Не должно быть дискомфорта в общении.

***Максима одобрения*.** Эта максима позитивности в оценке других («Не осуждай других»). Атмосфера, в которой происходит речевое взаимодействие, определяется не только позициями собеседников по отношению друг к другу, но и позицией каждого по отношению к миру и тем, совпадают ли эти позиции. Если оценка мира (позитивная или

негативная) не совпадает с оценкой собеседника, то это сильно затрудняет реализацию собственной коммуникативной стратегии.

***Максима скромности*.** Это максима неприятия похвал в собственный адрес. Условия успешной коммуникации – по возможности объективная самооценка. Сильно завышенная или заниженная самооценка может отрицательно повлиять на установление контакта.

***Максима согласия*.** Это максима неоппозиционности. Она предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьезной задачи, а именно: сохранения предмета взаимодействия, «снятие конфликта» путем взаимной коррекции коммуникативных тактик собеседников.

***Максима симпатии*.** Это максима благожелательности, которая создает благоприятный фон для перспективного предметного разговора. Недоброжелательность делает общение невозможным. Определенную проблему представляет так называемый безучастный контакт, когда собеседники, не будучи врагами, не демонстрируют доброжелательности

по отношению друг к другу. Максима доброжелательности дает основание рассчитывать на положительное развитие речевой ситуации с намечающимся конфликтом.

Сформулированные *максимы* не имеют абсолютного значения, ни одна максима сама по себе не обеспечивает успешного взаимодействия собеседников. Критики теории речевых актов обращают внимание на оторванность предложенных схем речевого общения от реальных социальных условий. Но нельзя не признать, что применение названных принципов позволяет более успешно организовать речевое общение, повысить его.

**Инструкция по выполнению контрольных работ**:

1. Изучить теоретический материал, составить по нему **письменный** конспект в отдельной тетради. (*Он будет необходим для сдачи зачета по предмету)*

2. Выполнить контрольные работы – *раскрыть (дать развернутый ответ на темы перечисленные в вариантах) оформить в* ***печатном виде.*** *Выполнить индивидуальные задания по вариантам 1 – 10 (вариант определяется по порядковому номеру студента из списка группы)*

Для сдачи сессии необходимо принести **оформленную** контрольную работу в формате А4 шрифтом Times New Roman 14пт, поля «обычные», интервал одинарный, с титульным листом и бланком рецензии, оформленным по образцу с сайта Красноярского аграрного техникума.

**Варианты контрольных работ**

**Вариант1.**

1. Проблемы этики в истории философской мысли.
2. История развития дипломатического этикета.
3. Национальные особенности этики деловых отношений.

**Вариант 2.**

1. Современные взгляды на этику делового общения.
2. Этика и этикет делового общения.
3. Речь и этикет в деловом общении. Адаптация в трудовом коллективе.

**Вариант 3.**

1. Речевая культура делового разговора.
2. Типы деловых совещаний. Этика и общество.
3. Деловая беседа как основная форма делового общения.

**Вариант 4.**

1. Этикетные правила ведения переговоров.
2. Переговорные стратегии: сущность, значение.
3. Искусство устной и письменной деловой речи.

**Вариант 5.**

1. Дистантные формы общения в деловом сотрудничестве.
2. Этикет и деловой протокол.
3. Этика деловых контактов.

**Вариант 6.**

1. Этика бизнеса в современном обществе.
2. Этикет в служебных отношениях.
3. Этические принципы общения руководителя с подчиненными.

**Вариант 7.**

1. Этикет руководителя и его авторитет в коллективе.
2. Стратегия и тактика подготовки к выступлениям.
3. Общение в процессе межличностных отношений

**Вариант 8.**

1. Имидж и секреты личного обаяния.
2. Этика и манипулятивное общение.
3. Межличностные коммуникации в коллективе.

**Вариант 9.**

1. Личность и профессиональная деятельность.
2. Социально-этическая характеристика трудового коллектива.
3. Проблема руководства и лидерства в этике деловых отношений.

**Вариант 10.**

1. Дискуссия и взаимодействие в деловых отношениях.
2. Конфликты в коллективе. Самооценка и уровень притязаний
3. Достижение делового успеха.

**Вопросы к зачету**

**по дисциплине Этика делового общения**

1. Предмет этики деловых отношений
2. Современные этические принципы делового поведения.
3. Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры
4. Основные этические принципы организации.
5. Этические обязанности руководителей
6. Этические принципы подчиненного
7. Понятие корпоративной культуры, ее функции и свойства
8. Типология корпоративных культур
9. Основные категории этических проблем
10. Понятие делового общения. Структура и функции делового общения
11. Этика делового общения «сверху-вниз», «снизу-вверх», «по горизонтали»
12. Коммуникативная культура в деловом общении
13. Этические и культурные требования к выступлению в аудитории
14. Корпоративный имидж компании
15. Деловой этикет и его виды
16. Правила делового этикета
17. Этикет приветствий и представлений
18. Основные правила оформления и использования визитных карточек
19. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека
20. Основные правила поведения в общественных местах
21. Правила обмена подарками при деловом общении
22. Международный деловой этикет
23. Особенности национальных стилей общения
24. Мораль, этика, нравственность в управлении и государственной службе.
25. Этика управления организацией.
26. Значение этики в системе государственного и муниципального управления.
27. Этика предвыборной борьбы и использования «грязных» технологий.
28. Этика ведения переговоров и политических дебатов.
29. Этика использования административного ресурса.
30. Совершенствование профессиональной этики государственных и муниципальных служащих как мировая тенденция.