**Тема 1. Теоретические аспекты этики**

1.Этика: понятие, задачи, структура.

2.Понятие, принципы и виды профессиональной этики.

3.Этика делового общения.

**1.Этика: понятие, задачи, структура.**

**Этика -** это совокупность принципов и норм поведения, принятых в данной эпохе и в данной социальной среде. Предметом изучения этики является мораль *(нравственность)*.

**Мораль** – один из основных способов нормативной регуляции действий человека в обществе; особая форма общественного сознания и вид общественных отношений.

Мораль связана с проявлением человечности, гуманизма в действиях людей и ориентирована на идеалы, образцы совершенства, по которым человек может сверять свои поступки.

**Основные задачи**, решаемые этикой:

*- описание морали* – ее история, нормы, принципы, идеалы, то, что принято называть нравственной культурой общества;

- *объяснение морали* – анализ сущности морали в ее «должном» и «сущем» вариантах;

-*обучение морали* – передача необходимых знаний о добре и зле.

**Структурные части этики:**

*1.Прикладная* – описывает совокупность принципов, норм и правил, выполняющих практическую функцию научения людей должному поведению в конкретных ситуациях и в определенных сферах жизнедеятельности.

*2. Нормативная* – обосновывает моральные принципы и нормы, которые выступают как теоретическое развитие и дополнение морального сознания общества и личности, базируются на высших моральных ценностях и предписывают человеку с позиций долженствования (деонтологии) определенные правила поведения во взаимоотношениях и общении людей.

3. *Теоретическая* – исследует сущность морали, ее основные принципы и категории, функции и закономерности.

Все три структурные части этики относительно самостоятельны и одновременно связаны между собой. Основной частью, выражающей сущность науки, является теоретическая этика.

**2. Понятие, принципы и виды профессиональной этики.**

**Профессиональная этика** представляет собой нормативную конкретизацию прикладной этики, которая проявляется конкретно в профессиональном сообществе в виде этико-нормативных комплексов.

Точного определения нет, так как в каждой сфере профессиональная этика отличается, однако есть усредненное понятие этого явления.

**Профессиональная этика** **-** это система моральных принципов, норм и правил поведения специалистов разного профиля с учетом особенностей их профессиональной деятельности и конкретной ситуации.

Понятие профессиональной этики связано, прежде всего, с особенностями той или иной профессии, в отношении которой употребляется данный термин.

**Профессия** – это вид деятельности, для реализации которого требуется наличие обязательных знаний и навыков, получаемых как при прохождении специализированного обучения, так и при выполнении рабочих функций.

Наименование профессии определяется характером и содержанием работы или служебных функций, применяемых орудиями или предметами труда.

Многие профессии подразделяются на специальности: врач-окулист, врач-кардиолог и т.д.

**Специальность**(от лат. species – род, вид) – комплекс приобретенных путем специальной подготовки и опыта работы знаний, умений и навыков, необходимых для определенного вида деятельности в рамках той или иной профессии. *Например, специальность «Социально-культурный сервис и туризм» имеет специализации «Гостиничный сервис», «Ресторанный сервис», «Туризм», «Имиджмейкерские услуги» и др.*

**Профессиональная этика** – это нравственные нормы, регулирующие взаимодействие людей в рабочем процессе, определяющие их отношение к обязанностям и формирующие представление о профессиональном долге.

**Содержанием профессиональной этики** являются:

во-первых, кодексы поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений между людьми, которые представляются оптимальными с точки зрения выполнения ими своей профессиональной деятельности;

во-вторых, способы обоснования данных кодексов, социально философское истолкование культурно-гуманистического назначения данной профессии, ее этноса.

**Профессиональная этика изучает:**

- отношения трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности;

- нравственные качества личности специалиста, которые обеспечивают наилучшее выполнение профессионального долга;

- взаимоотношения внутри профессиональных коллективов, и те специфические нравственные нормы, свойственные для данной профессии;

- особенности профессионального воспитания.

**Профессиональные моральные нормы** - это руководящие начала, правила, образцы, эталоны, порядок внутренней саморегуляции личности на основе этико-гуманистических идеалов.

**Положения, на которых основывается** современная ПЭ:

1. создание материальных ценностей во всем многообразии форм рассматривается как изначально важный процесс;
2. прибыль и другие доходы рассматриваются как результат достижения различных общественно-значимых целей;
3. приоритет в разрешении проблем, возникающих в деловом мире, должен отдаваться интересам межличностных отношений, а не производству продукции.

Профессиональный этикет считается экономической категорией:

- приносящей прибыль компании

-формирующий позитивный статус отношения общества к представителям определенных профессий.

Профессиональная этика должна быть неотъемлемой составной частью подготовки каждого специалиста.

**Важнейшие черты профессиональной этики.**

Во-первых, она выражена в виде требований, обращенных к представителям дайной профессии. Отсюда вытекает ее нормативный образ, закрепленный в виде красиво сформулированных кодексов-деклараций.

Во-вторых, документы по профессиональной этике наполнены убеждением в том, что ценности, ею исповедуемые, совершенно очевидны и следуют из простого анализа деятельности наиболее ярких представителей данного рода деятельности.

Профессиональная этика регулирует взаимоотношения людей в деловом общении и в ее основе лежат определенные **принципы,** т.е. абстрагированные, обобщенные представления, дающие возможность тем, кто на них опирается, правильно формировать свое поведение, свои действия в деловой сфере.

Принципы дают конкретному работнику в любой организации концептуальную этическую платформу для решений, поступков, действий, взаимодействий и т.п.

Содержание любой профессиональной этики складывается из общего и частного.

**Общие принципы** профессиональной этики, базирующиеся на общечеловеческих нормах морали:

а) профессиональная солидарность (иногда перерождающуюся в корпоративность);

б) особое понимание долга и чести;

в) особая форма ответственности, обусловленная предметом и родом деятельности.

**Частные принципы** вытекают из конкретных условий, содержания и специфики той или иной профессии и выражаются, в основном, в моральных кодексах требованиях по отношению к специалистам.

1.Сущность первого принципа исходит из так называемого золотого стандарта: « В рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к коллегам своего служебного уровня, к клиентам и т.п. таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе».

**2. Необходимость справедливости** при наделении работников необходимыми для их служебной деятельности ресурсами (денежными, сырьевыми, материальными и пр.).

3.**Обязательное исправление этического нарушения** независимо от того, когда и кем оно было допущено.

**4. Максимум прогресса**: служебное поведение и действия сотрудника признаются этичными, если они способствуют развитию организации (или ее подразделений) с моральной точки зрения.

5.**Минимума прогресса,** в соответствии с которым действия работника или организации в целом этичны, если они хотя бы не нарушают этических норм.

**6. Терпимое отношение работников** организации к моральным устоям, традициям и пр., имеющим место в других организациях, регионах, странах.

**7. Разумное сочетание индивидуального релятивизма** и этического релятивизма с требованиями общечеловеческой (универсальной) этики.

**8.Равное признание за** основу индивидуального и коллективного начала при разработке и принятии решений в деловых отношениях.

9.Не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов. Однако нонконформизм как черта личности должен проявляться в разумных пределах.

**10.Никакого насилия,** т.е. «нажима» на подчиненных, выражающегося в различных формах, например, в приказной, командной манере ведения служебного разговора.

**11. Постоянство воздействия,** выражающееся в том, что этические стандарты могут быть внедрены в жизнь организации не единовременным приказом, а лишь с помощью непрекращающихся усилий со стороны и менеджера, и рядовых работников.

**12. Необходимость учета** противодействия при воздействии (на коллектив, отдельного работника, на потребителя и пр.). Дело в том, что признавая ценность и необходимость этических норм в теории, многие работники, сталкиваясь с ними в практической повседневной работе, по той или иной причине начинают им противодействовать.

**13.Целесообразность авансирования** доверием - чувству ответственности работника, к его компетенции, к чувству долга и т. п.

**14. Стремление к бесконфликтности.** Хотя конфликт в деловой сфере имеет не только дисфункциональные, но и функциональные последствия, тем не менее конфликт - благоприятная почва для этических нарушений.

**15.Свобода, не ограничивающая свободы других;** обычно этот принцип, хотя и в неявной форме, обусловлен должностными инструкциями.

**16.Работник должен** не только сам поступать этично, но и способствовать такому же поведению своих коллег.

**17.Отсутствие критики конкурента.** Имеется виду не только конкурирующая организация, но и «внутренний конкурент» - коллектив другого отдела, коллега в котором можно «усмотреть» конкурента.

Эти принципы должны служить основанием для выработки каждым работником любой фирмы собственной личной этической системы.

**Профессиональные виды этики -** это те специфические особенности профессиональной деятельности, которые направлены непосредственно на человека в тех или иных условиях его жизни и деятельности в обществе.

Виды ПЭ характеризуют, каким образом проявилась обусловленность социальных задач каждой профессии в практике нравственных отношений.

Каждому роду человеческой профессиональной деятельности соответствуют определенные виды профессиональной этики со своими специфическими особенностями.

Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессии и требованиями к ней со стороны общества.

Для каждой профессии какое-то особое значение приобретают те или иные профессиональные **моральные нормы -** это правила, образцы, правила, образцы, эталоны, порядок внутренней саморегуляции личности на основе этических идеалов.

Различные виды профессиональной этики имеют свои традиции, что свидетельствует о преемственности основных этических норм, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении десятилетий.

Профессиональная этика, таким образом, осуществляет связь и наследование прогрессивных моральных ценностей в нравственных отношениях трудовой сферы общества и в этом состоит одна из важнейших ее социальных функций.

Этика рассматривает моральные качества человека безотносительно к психическим механизмам, стимулирующим появление данных качеств.

Изучение этики показывает многообразие, разносторонность профессиональных моральных отношений, моральных норм.

**Профессиональные моральные нормы** – это правила, образцы, порядок внутренней регуляции личности на основе этических идеалов.

Различные виды профессиональной этики имеют свои традиции.

Это свидетельствует о преемственности основных этических норм, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении столетий. Это, прежде всего, те общечеловеческие моральные нормы в сфере труда, которые человечество сохранило и пронесло через различные общественные формации, хотя и часто в изменённом виде.

Изучение видов профессиональной этики показывает многообразие, разносторонность моральных отношений. Для каждой профессии какое-то особое значение приобретают те или иные профессиональные моральные нормы.

**К традиционным видам профессиональной этики относят:** педагогическая, медицинская, юридическая, этика ученого, актера, художника и сравнительно новые, инженерная этика, этика предпринимателя, журналистская этика и т.д.

К специалистам, владеющим правом распоряжаться жизнью и здоровьем людей, связанных с разнообразной сферой услуг; воспитанием, обучением и образованием со стороны общества предъявляются повышенные моральные требования.

Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности, имеет свои специфические аспекты в реализации норм и принципов морали и в совокупности составляет профессиональный кодекс морали.

**3. Этика делового общения**

**Деловое общение** - это форма коммуникационного взаимодействия, которая основывается на основных принципах, нормах и правилах делового этикета и характеризуется направленностью на взаимоотношение с субъектами или группой субъектов для получения взаимовыгодных результатов.

Субъекты, которые принимают участие в профессиональном коммуникационном взаимодействии, соблюдают официальный стиль общения и направлены на получение результата, вследствие решения поставленных заданий, и достижение установленных целей.

**Этика** **делового** **общения** — совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности

**Основные принципы этики делового общения:**

(или, как их чаще называют на Западе, заповеди personal public relation (весьма приближенно можно перевести как «деловой этикет»). Джен Ягер в книге «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса» выделяет шесть следующих основных принципов):

1. Пунктуальность (делайте все вовремя).
2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего).
3. Любезность, доброжелательность и приветливость.
4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе).
5. Внешний облик (одевайтесь как положено).
6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком).

Существующие виды, формы и средства делового общения достаточно многообразны. Однако передача информации осуществляется только посредством знаковых систем.

**Виды делового общения исходя из способа передачи информации**:

- вербальную коммуникацию, где знаковая система представлена языком (разговор, т.е. это устное словесное общение);

- невербальное деловое общение, при котором применяются неречевые системы знаков (позы, мимика, жесты, интонации).

Также к видам профессионального общения относят:

**Прямой вид** - взаимодействие индивидов в одном пространстве и в одно время. К нему относят переговоры, беседы и т.д. В прямом контакте во время разговора наибольшую значимость имеют невербальный вид общения и устная коммуникация.

**Непрямомой вид** - передача информации при помощи письменной речи (например, электронное сообщение или телефонное общение).

Данный вид взаимодействий считается менее результативным по сравнению с прямыми коммуникациями.

Среди непрямых коммуникаций наибольшей востребованностью пользуется деловое общение по телефону. Оно отличается непосредственным голосовым контактом во время беседы и большим разнообразием приемов общения. Это позволяет легко сочетать деловое (формальное) взаимодействие и личную (неформальную) часть любого сообщения.

**Формы деловых коммуникаций:**

* деловая переписка;
* беседа*;*
* совещание;
* переговоры;
* публичное выступление*;*
* пресс-конференцию*;*
* спор.

**Деловое (официальное, служебное)** общение в зависимости от обстоятельств:

- прямое (проходит при непосредственном контакте субъектов общения);

- косвенное (проходит с помощью переписки или технических средств).

**Методы влияния** или воздействия на людей в процессе делового общения:

**Убеждение** - воздействие посредством доказательств, логического упорядочения фактов и выводов.

**Внушение**, как правило, не требует доказательств и логического анализа фактов и явлений для воздействия на людей. Основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, общественного положения, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства одного из субъектов общения. Большую роль во внушении играет сила примера, вызывающая сознательное копирование поведения, а также бессознательное подражание.

**Принуждение** - наиболее насильственный метод воздействия на людей. Предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям, используя угрозу наказания или иного воздействия, способного привести к нежелательным для индивида последствиям. Этически оправданным принуждение может быть лишь в исключительных случаях.

На выбор метода воздействия на людей оказывают влияние разнообразные факторы: содержание и ситуация общения (обычная, экстремальная), общественное или служебное положение (властные полномочия) и личностные качества субъектов общения.

Наиболее распространенными **групповыми формами** делового общения являются совещания и собрания.

**По их назначению собраний и совещаний:**

*Информативное собеседование***.** Каждый участник кратко докладывает о положении дел начальнику, что позволяет избежать подачи письменных отчетов и дает возможность каждому участнику получить представление о состоянии дел в учреждении.

*Совещание с целью принятия решения***.** Координация мнений участников, представляющих разные отделы, подразделения организации, для принятия решения по конкретной проблеме.

*Творческое совещание*. Использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности.

**По сфере применения совещания в:**

*науке* - конференции, семинары, симпозиумы, заседания ученых советов;

*политике* - съезды партий, пленумы, митинги.

**По тематике** различают совещания технические, кадровые, административные, финансовые и т.д.

**По этико-организационных подходам**:

- диктаторские;

- автократические;

- сегрегативные;

- дискуссионные;

- свободные*.*

Наиболее распространенной формой делового общения является **диалоговое общение**, т.е. такое речевое общение, при котором наиболее полно проявляются моральные качества личности и черты характера, по которым тот или иной индивид соотносится с определенным типом темперамента.

**Этапы диалогового общения:**

1. ознакомление с решаемым вопросом и его изложение;
2. уточнение влияющих на выбор решения факторов;
3. выбор решения; принятие решения и доведение его до собеседника.

Залог успеха деловой беседы - компетентность, тактичность и доброжелательность ее участников.

**Деловая беседа** включает обмен мнениями и информацией и не предполагает заключения договоров или выработку обязательных для исполнения решений. Она может иметь самостоятельный характер, предварять переговоры или быть их составной частью.

**Переговоры** имеют более официальный, конкретный характер и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т.д.).

***Основные элементы подготовки к переговорам***:

* определение предмета (проблем) переговоров,
* поиск партнеров для их решения,
* уяснение своих интересов и интересов партнеров, разработка плана и программы переговоров,
* подбор специалистов в состав делегации,
* решение организационных вопросов и оформление необходимых материалов - документов, чертежей, таблиц, диаграмм, образцов предлагаемых изделий и т.д.

**Схема хода переговоров:**

* начало беседы;
* обмен информацией;
* аргументация и контраргументация;
* выработка и принятие решений;
* завершение переговоров.

**Первым этапом** переговорного процесса может быть ознакомительная встреча (беседа), в процессе которой уточняется предмет переговоров, решаются организационные вопросы, или встреча экспертов, предваряющая переговоры с участием руководителей и членов делегаций. Успех переговоров в целом во многом зависит от результатов таких предварительных контактов.

**Основные правила налаживания отношений** между партнерами на предварительных переговорах и рекомендации по их реализации, предлагаемые американскими специалистами:

1. Рациональность.
2. Понимание.
3. Общение.
4. Достоверность.
5. Избегайте менторского тона.
6. Принятие.

**Виды вопросов в процессе переговоров:**

Информационные.

Контрольные.

Направляющие.

Провокационные.

Альтернативные.

Подтверждающие.

Встречные.

Ознакомительные.

Для ориентации.

Однополюсные

Открывающие переговоры.

Заключающие.

**Этические нормы и принципы обеспечивающие успешное ведение деловых бесед и переговоров:** Точность. Честность. Корректность и такт. Умение выслушать. Конкретность.

**Стили делового общения принципиального по:** существу; форме.

***Общей характеристикой делового стиля является*** ориентированность на получение конструктивного результата, связанного с обсуждением спорного положения.

**Конструктивный результат общения** это тот, который складывается из оптимального комбинирования позиций участников коммуникативного процесса.

**1) Принципиальность по существу –** это прежде всего позиция, основанная на отношении к проблеме, а не на отношении к оппоненту. Это необходимое, но не достаточное требование.

***Императивы делового стиля / общения***.

**1.** «Поставьте себя на место партнера».

Частные предписания и нормы делового стиля общения.

1) Требуется не только максимально объективно констатировать то, в чем заключается воззрение противоположной стороны, но и разобраться с тем, чем определяется такой взгляд.

2) Необходимо разобраться с тем, насколько обоснованы претензии и притязания сторон, в том числе и свои собственные претензии и притязания.

Взгляд на собственную позицию глазами противника помогает более непредвзято оценить собственные претензии и притязания, а равно и ожидание исходов. А это значит – соизмерить оправданность позиции, меры ее уступчивости и твердости.

**2.** «Формулируйте цель делового общения в пределах их достижимости».

**3.** Предметом разногласий должно быть отношение к проблеме, а не к партнеру.

**4.** Принципиальность должна основываться на принципах позиции.

Частных предписания:

1) Разногласия сторон должны быть объяснены на основе ясного и четкого изложения принципов, которые не меняются в процессе обсуждения.

**2)** Принципы должны иметь объективно непредвзятый характер.

3) Действие принципов должно быть равнозначно и симметрично, т.е. они должны быть независимы от субъектов оценки.

Производные частного характера и тактико-технического свойства:

Во-первых, он лежит в основе понятия честности, каким бы посторонним оно в процессе торгов не показалось.

Во-вторых, участнику делового общения должно быть свойственно много различных качеств. В их числе и смелость. Это смелость принятия решений, смелость, без которой нет ответственности. Но, наверно, нет выше смелости, чем своевременное признание типа «Да, в этом я был неправ...». Если смелость принятия решения – это решительность и волевая смелость, то смелость указанная выше – это принципиальная смелость.

В-третьих, симметричность принципиальности – это равнозначность критического отношения к «плюсам» и «минусам» переговорного процесса, независимо от их персонификации. Это также основание принципиального равенства позиций. Указанное соображение тоже может быть оформлено в виде соответствующего лозунга – принципа: «Надежное соглашение может быть следствием только равноправного обсуждения».

1. **Принципиальность по форме.**

Формальная принципиальность также основывается на определенных принципах. Но они – совсем иного рода. Это подмена императивов, сформулированных выше теми предписаниями, которые по форме напоминают их, но в действительности преследуют совсем иные цели.

Формальная принципиальность – такая разновидность стиля переговоров, которые обречены на формальное соглашение. Оно может быть очень точным, выверенным, прекрасно протокольно оформленным. Подобное соглашение несет один недостаток: оно не имеет никакого отношения к делу.

Личность обладает индивидуальными чертами и качествами - интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми, формирующимися под воздействием общества в целом, а также в процессе семейной, трудовой, общественной, культурной жизнедеятельности человека.

В общении важное значение приобретает знание и учет наиболее типичных черт поведения людей, свойств их характера и моральных качеств. **Деловое общение должно строиться на основе таких моральных качеств личности и категорий этики,** как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть, достоинство, честь, придающих деловым отношениям нравственный характер.

На характер общения оказывает влияние темперамент его участников. Традиционно выделяют **четыре типа темперамента**: сангвинический, флегматический, холерический, меланхолический.

Сангвиник жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми. Легко контролирует свои эмоции и переключается с одного вида деятельности на другой.

Флегматик уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новым видам деятельности и новой обстановке. Долго обдумывает новое дело, но, начав его выполнение, обычно доводит до конца. Настроение, как правило, ровное, спокойное.

Холерик активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, однако подвержен резким сменам настроения, эмоциональным срывам, депрессии. В общении бывает резок, несдержан в выражениях.

Меланхолик впечатлителен, повышенно эмоционален, при этом больше подвержен отрицательным эмоциям. В сложных ситуациях склонен проявлять растерянность, терять самообладание. Мало предрасположен к активному общению. В благоприятной обстановке может хорошо справляться со своими обязанностями.

***Швейцарский психолог Карл Юнг*** разделил личности на:

Экстравертов, характеризуются ослабленным вниманием к своему внутреннему миру и ориентацией на внешнюю среду. Они общительны, коммуникабельны, инициативны и легко адаптируются к различным условиям.

Интроверты, наоборот, ориентированы на свой внутренний мир и склонны к самоанализу, замкнутости. Такие типы темперамента, безусловно, редко встречаются в чистом виде.

Для более подробной классификации личностных качеств применяется ***метод Майерс-Бриггс***, названный в честь его создателей Изабель Майерс-Бриггс и ее матери и построенный на теории Карла Юнга.

Тип людей по этому методу определяется путем выбора черт человека из каждой пары доминантных черт по четырем категориям.

*Экстраверты* (E) направляют свою энергию на внешний мир. Они говорят и действуют.

*Интроверты* (I), наоборот, любят подумать прежде, чем что-то предпринять. Они предпочитают работу, которая требует спокойной умственной активности.

*Сенситивы* (S) - это люди, которые активно используют свои органы чувств для сбора информации. Они реалисты и прекрасно ориентируются в деталях и подробностях этого мира.

*Интуитивы* (N), наоборот, видят глубокий смысл и широкие возможности развертывания той или иной ситуации, поскольку они оценивают мир с помощью своего воображения.

*Логики* (T) делают рациональные, логические выводы. Они легко могут выявить, что правильно и что неправильно. Они анализируют. *Эмоционалы* (F), наоборот, принимают решения на основе своих чувств (а эти чувства, в свою очередь, базируются на системе их ценностей). Они являются тактичными, сострадательными и склонными к благотворительности, отличаются дипломатичностью.

*Рационалы* (J) ведут упорядоченную организованную жизнь, и чем больше событий в жизни они могут контролировать, тем для них лучше.

*Иррационалы* (P), наоборот, отличаются спонтанными реакциями, приветствуют новый опыт.

Развитием этой теории типов можно считать предложенную калифорнийским психологом ***Дэвидом Кирси классификацию людей по четырем типам темперамента:***

NF - романтический, мягкий;

NT - любопытный, логический;

SJ - организованный, ответственный;

SP - играющий, свободный.

**Тема 2. Служебная этика и служебный этикет**

1.Этикет понятие и виды.

2.Служебная этика

3.Понятие и функции служебного этикета.

4.Правила служебного этикета.

**1.Этикет понятие и виды.**

Французское слово «этикет» имеет в русском языке несколько зна­чений: «ярлык», «надпись», «этикетка», а также «церемониал», «этикет».

Изначально оно обозначало колышек, к которому привязывалась бумажка с названием товара, а затем - саму бумажку с надписью. Позже понятие «этикет» обособилось от остальных значений этого слова.

*Этикет – это установленный порядок поведения где-либо, набор правил поведения в определенном социуме. Это нормы взаимоотношений людей различного правового, социального и интеллектуального статуса.*

*Этикет как бы соединяет внутренний мир человека с его внешним проявлением.*

**Этикет** - это совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям: обхождение с окружающими, формы обращения, приветствий, поведение в общественных местах, манера и одежда.

Этикет - это совокупность правил поведения человека в каком-либо месте. Свод правил зависит от места пребывания, времени, наличия вокруг людей.

**Этикет** - это язык символов. Человек должен использовать его с целью лучше взаимодействовать с другими (коллегами, партнерами).

Этикет отражает внешнюю культуру человека и проявляется в стиле поведения и одежды, манерах, ритуалах, формах общения людей в различных ситуациях.

**Манеры** *-* способность держать себя, внешняя форма поведения. К манерам относятся некоторые особенности речи (тон, интонация), жесты, мимика, походка.

**Основные виды этикета:**

1) *придворный* этикет – строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

2) *дипломатический* этикет – правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических переговорах, визитах, приемах;

3) *воинский* этикет – свод общепринятых в армии правил, норм манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;

4) *общегражданский (светский)* этикет – совокупность правил и традиций, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

**Виды этикета:**

- Общегражданский, отражает правила поведения всех людей в различных ситуациях;

- Служебный, определяет нормы поведения работников (сотрудников) при выполнении ими своих профессиональных обязанностей.

**Традиционно выделяют этикет**:

* ·приветствий и делового (служебного) общения;
* ·форменной одежды и знаков различия;
* поведения в общественных местах (в транспорте, театре, ресторане, музее и т. д.);
* ·деловой переписки и устной речи (в том числе с использованием технических, электронных средств);
* ·визитов в гости, приема гостей и др.

Деловой этикет подразумевает внешнюю форму контактов и общения и всё условности, связанные с этими действиями. Однако каждая профессия вносит дополнения и поправки в общепринятый свод правил и законов поведения людей.

Этикет регламентирует, что допустимо и приемлемо в данном обществе или в данной группе людей, а что нет. Он связан с понятиями вежливости, культуры, интеллигентности. В отличие от норм морали он носит как бы характер неписанного соглашения людей.

Знание делового этикета, умение культурно вести себя – основа предпринимательского успеха.

**2.Служебная этика**

**Служебная этика -** самое широкое понятие в сфере профессиональной этики.

**Служебная этика** - совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности.

Эти нормы должен соблюдать каждый человек, начавший работать. Количество этих норм невелико. Подавляющая часть их формулируется в предельно общем виде, с тем, чтобы быть детализированными применительно к конкретным видам деятельности. Требования служебной этики:

**Служебная этика** – это комплекс основ, правил поведения человека в сфере его профессиональной, производственной либо служебной деятельности.

**Функции, выполняемые служебной этикой:**

* сплочение сотрудников,
* организация здорового психологического климата,
* обеспечение эффективности служебной деятельности,
* нравственное и эстетическое воспитание.

**Требования служебной этики:**

**- Дисциплинированность.** Конкретизация этого понятия происходит в зависимости от специфики и содержания труда. Например, в животноводстве понятие дисциплинированности будет определяться жизненными циклами тех животных, за которыми ухаживают.

- **Сбережение материальных ресурсов**, предоставляемых работнику для осуществления производственной деятельности. Эти ресурсы могут быть самыми разными. Необходимость восполнять утраченные ресурсы тяжким грузом ложится на прибыль и себестоимость продукции, отсюда требование сводить потери к минимуму. В эту норму входит сбережение тепла, зданий, техники, материалов и т.д.

- **Корректность межличностных отношений**. Человек в сфере своей трудовой деятельности должен вести себя таким образом, чтобы как можно меньше возникало межличностных конфликтов, и чтобы другим людям было комфортно работать рядом с ним при прямом и косвенном межличностном контакте.

Все эти требования в межличностных контактах делятся на две подгруппы:

1. по горизонтали (подчинённый - подчинённый, руководитель-руководитель).
2. по вертикали (подчинённый - руководитель).

**Нарушение служебной этики**

а) проявление грубости, высокомерия, неуважительного отношения к подчиненным;

б) невыполнение обещаний;

в) нетерпимость к мнениям, отличным от собственного;

г) зажим критики;

д) ущемление прав подчиненных;

е) злоупотребление положением начальника (например, навязывание подчиненным поручений неслужебного характера);

ж) поручение исполнителю «через голову» непосредственного руководителя;

з) утаивание информации (особенно в условиях сокращения штатов или реорганизации);

и) критика, принижающая достоинство человека;

к) сознательное провоцирование конфликта между подчиненными - управление по принципу «разделяй и властвуй».

**3.Служебный этикет**

**Служебный этикет** – это нормы служебного общения. В основе его лежат деловые соображения служебной коммуникации.

**Служебный этикет –** это принятый порядок общения в определенной компании, по которому люди общаются внутри коллектива, с партнерами по бизнесу для получения максимальных результатов в работе. Является частью деловой этики.

**Служебный этикет -** это совокупность норм морального поведения работников (сотрудников) при выполнении ими своих профессиональных обязанностей.

**Составляющие понятия служебный этикет:**

* этикет при устройстве на новое место работы;
* правила знакомства нового сотрудника с работниками организации;
* этика общения сотрудников и начальства;
* отношения сотрудников между собой;
* особенности разрешения конфликтов в коллективе.

Знание этикета выражается в приобретении профессиональных качеств и постоянном совершенствовании имеющихся навыков. Ключевым условием слаженной работы любой организации, компании или учреждения является культура поведения и взаимоотношений между руководством и работниками, а также между клиентами и партнерами.

**Подвиды СЭ:**

1. касающийся отношений работников с клиентами и посетителями;
2. этикет электронного общения;
3. правила, затрагивающие телефонные переговоры;
4. служебный этикет руководителя;
5. протокол посещения руководства или гостей.

**Служебный этикет включает в себя две группы норм:**

*первая группа* регламентирует поведение сотрудников в рамках единого служебного коллектива при исполнении общих служебных задач (начальник – подчиненный, старший – младший, коллега – коллега);

*вторая группа* правил определяет поведение сотрудников по отношению к гражданам (в том числе к заявителям, потерпевшим, подозреваемым, свидетелям, нарушителям общественного порядка).

**Функции служебного этикета**

* информационная;
* стандартизации моделей индивидуального и группового поведения;
* социального контроля и социального влияния;
* создания психологического комфорта

Служебный этикет основывается на тех же **нравственных нормах**, что и светский.

Этикет базируется на ряде основополагающих норм и принципов

**Принципы служебного этикета:**

**1.Гуманизма**, человечности, который воплощается непосредственно в нравственных требованиях к культуре **взаимоотношений:**

**Вежливость** – это выражение уважительного отношения к человеку. *Взаимоотношение людей, где преобладает вежливое общение, доброжелательность, не смотря на положение дел какой-либо из сторон. Вежливость учит людей быть тактичными в любой ситуации, даже если она не на их стороне.*

**Тактичность**, чувство меры, подразумевает игнорирование в определенный момент каких-то недостатков, ошибок другого человека, организации. *Благодаря этому, возможно построить более лучшие отношения между сторонами.*

**Скромность** – сдержанность в оценке своих достоинств, знаний и положения в обществе;

*Складывается из собственной самооценки, которая основывается на собственных возможностях и мнениях окружающих. В совокупности, получается скромность. Она не позволяет человеку переоценивать себя, вести себя неподобающе.*

**Точность** - соответствие слова делу, пунктуальность и ответственность при выполнении взятых обязательств в деловом и светском общении.

*Пунктуальный человек всегда приходит вовремя, никогда не опаздывает. Его дела не терпят отложения, и уж тем более просрочки*.

**Благородство** – способность совершать бескорыстные поступки, не допускать унижения ради материальной или иной выгоды.

Правила и требования служебного этикета должны способствовать созданию здорового морально-психического климата и подъёму настроения, повышению производительности труда.

**2.Ц**елесообразность действий. Современный служебный этикет предполагает, что все в общении должен быть умеренным и простым

**3. Красота, или эстетическая привлекательность поведения**.

Правила этикета определяются требованиями эстетики. Их логика достаточно проста: «неприлично, потому что некрасиво».

Основополагающие принципы этикета в служебной деятельности имеют существенные различия в компаниях, организациях, учреждениях разных отраслей. Существуют общие нормы, обязательные для соблюдения сотрудниками компаний и государственными служащими. Можно выделить несколько из основных принципов: пунктуальность, соответствие внешнего вида сотрудника установленному дресс-коду компании, умение сохранять конфиденциальность, а личные проблемы оставлять за стенами рабочего кабинета.

**4.Правила служебного этикета.**

Знание норм и правил служебного этикета - один из важнейших показателей (и даже критериев) профессионализма и общей культуры сотрудника.

Соблюдение служебного этикета по всем правилам призвано:

-создавать здоровую эмоциональную рабочую обстановку,

-улучшать настроение, что поможет повысить трудовую производительность и удовлетворить личностное самоутверждение.

**Основные нормы этикета выражены в следующем:**

* обладание общей культурой;
* порядочность во взаимоотношениях с коллегами;
* уважение чести и достоинства коллег;
* отсутствие лицемерия и лжи;
* вежливость;
* умение свои проблемы и личные неурядицы оставлять за стенами кабинета;
* доброжелательность, добросовестность, почтительность, тактичность, деликатность;
* умение соболезновать и выражать сострадание.

**Правила поведения руководителей в процессе общения с людьми:**

**Правила поведения руководителей в процессе общения с людьми:**

1. Быть тактичным, вежливым и учтивым.
2. Быть терпеливым, предупредительным и внимательным.
3. Не исправлять ошибки в речи, акценте собеседника.
4. Проявлять заинтересованность, уметь выслушать вопрос, просьбу, четко и понятно отвечать.
5. Профессионально грамотно выполнять свое дело.
6. Критиковать только проступок, а не самого человека и не критиковать в присутствии других.
7. Никогда не демонстрировать при других предпочтение кого-то из своих коллег.
8. Исключить свои личные эмоции, помнить, что руководитель представляет определенный социальный институт (государство, право, образование, бизнес и т.д.).
9. **Руководитель в кабинете не встает**:
10. При появлении секретаря;
11. При приходе соискателя вакантной неруководящей должности;
12. При появлении посетителя в момент разговора по телефону, записи на диктофон и т.п.;
13. Когда заходит мужчина-коллега (исключение при приветствии   рукопожатием);
14. Руководитель в кабинете встает:
15. если заходит его руководитель;
16. если входит работник равного с ним ранга;
17. если он представляет другим находящимся в кабинете пришедшую женщину.

**Составной частью служебного этикета предстает** **– наказание, которое** должно:

1. быть заслуженным;
2. соответствовать ответственности;
3. соответствовать степени проступка;
4. соответствовать глубине последствий;
5. соответствовать мере осознанности.

Служебная этика включает в себя правила разрешения конфликтов интересов между сотрудниками компании. Идеального выхода из любой спорной ситуации, который бы устроил всех, не существует в принципе.

**Существует два типовых решения конфликта интересов:**

**1.Принцип утилитаризма.** Он заключается в том, что решение считается оправданным, если в результате его учтены желания большинства участников. При этом суммарная польза сопоставляется с объемом вреда, и если последний оказывается больше, то и такое решение признается неэтичным.

**2.Принцип нравственного императива.** Здесь решение не учитывает результат и не зависит от того, нанесете вы вред одному человеку или нескольким. Наносимый вред уже считается неэтичным.

Для руководителя, помимо служебного этикета, существует еще свой собственный этикет. Согласно которому он обязан взаимодействовать с личным составом, подчиненными, коллективом. Этим этикетом предусматривается обращение обоих сторон исключительно на «вы». Так как обращение на «ты» рушит профессиональную обстановку, профессионалов может ввести в ступор и заставить усомниться в компетентности этого человека**.**

**Для руководителя:**

- замечания подчиненным делайте только наедине

- возьмите за правило поощрять своих работников

- умейте признавать свои ошибки;

- научитесь наказывать подчиненных по пустякам никогда не спорьте;

- всегда будьте доброжелательны и деликатны.

**Для подчиненных:**

- научитесь общей культуре поведения;

- будьте порядочны с другими;

- относитесь с уважением к коллегам;

- никогда не лгите и не лицемерьте;

- всегда будьте вежливыми;

- не приносите личные неурядицы на работу;

- всегда будьте доброжелательными, почтительными, деликатными и тактичными, умейте соболезновать.

Также служебный этикет распространяется и на общение с партнерами (клиентами) по бизнесу.

В этом случае **правила служебного этикета обязывают:**

- со всеми клиентами одинаково быть вежливыми (ведь мнение о компании превыше всего)

- деловые встречи начинать в строго оговоренное время;

- отвечать своевременно на деловую почту и звонки от клиентов;

- не отступать от сроков, выполняя решения;

- иметь всегда опрятный внешний вид.

Все эти несложные рекомендации будут только способствовать продвижению вашей компании на рынке, а отношения с клиентами станут надежными и долговременными.

При общении с иностранными партнерами также необходимо придерживаться [служебного этикета](http://bbcont.ru/business/ofisnyi-etiket-rekomendacii.html), принятого в стране вашего партнера, обязательно изучите их традиции и обычаи. Всегда будьте честны и уважительны.

**Тема 3. Этика делового общения**

1.Понятие и принципы этики делового общения.

2. Виды и формы делового общения.

3.Этические требования к проведению деловых бесед, встреч и переговоров.

4.Стили общения в деловой сфере (принципиального по существу и принципиального по форме).

5.Влияние личностных качеств на общение.

**1.Понятие и принципы этики делового общения**

**Деловое общение** - это форма коммуникационного взаимодействия, которая основывается на основных принципах, нормах и правилах делового этикета и характеризуется направленностью на взаимоотношение с субъектами или группой субъектов для получения взаимовыгодных результатов.

Субъекты, которые принимают участие в профессиональном коммуникационном взаимодействии, соблюдают официальный стиль общения и направлены на получение результата, вследствие решения поставленных заданий, и достижение установленных целей.

**Этика** **делового** **общения** — совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности

**Основные принципы этики делового общения:**

(или, как их чаще называют на Западе, заповеди personal public relation (весьма приближенно можно перевести как «деловой этикет»). Джен Ягер в книге «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса» выделяет шесть следующих основных принципов):

1. ***Пунктуальность*** (делайте все вовремя). (*Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 процентов к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы).*
2. ***Конфиденциальность*** (не болтайте лишнего). *(Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни).*
3. **Любезность, доброжелательность и приветливость**. *(В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы).*
4. **Внимание к окружающим** (думайте о других, а не только о себе). (*должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным).*
5. **Внешний облик** (одевайтесь как положено). *(Главный подход - вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения - в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Важное значение имеют тщательно подобранные аксессуары).*
6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком). (*Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона).*

**2. Виды и формы делового общения**

Существующие виды, формы и средства делового общения достаточно многообразны. Однако передача информации осуществляется только посредством знаковых систем.

**Виды делового общения исходя из способа передачи информации**:

- вербальную коммуникацию, где знаковая система представлена языком (разговор, т.е. это устное словесное общение);

- невербальное деловое общение, при котором применяются неречевые системы знаков (позы, мимика, жесты, интонации).

Также к видам профессионального общения относят:

**Прямой вид** - взаимодействие индивидов в одном пространстве и в одно время. К нему относят переговоры, беседы и т.д. В прямом контакте во время разговора наибольшую значимость имеют невербальный вид общения и устная коммуникация.

**Непрямомой виду** - передача информации при помощи письменной речи (например, электронное сообщение или телефонное общение).

Данный вид взаимодействий считается менее результативным по сравнению с прямыми коммуникациями.

Среди непрямых коммуникаций наибольшей востребованностью пользуется деловое общение по телефону. Оно отличается непосредственным голосовым контактом во время беседы и большим разнообразием приемов общения. Это позволяет легко сочетать деловое (формальное) взаимодействие и личную (неформальную) часть любого сообщения.

Различают несколько форм деловых коммуникаций:

* деловая переписка (*непрямой вид коммуникаций, который реализовывается посредством письменной речи (приказы, письма, запросы, постановления и т.д.). Различают деловую переписку внутри учреждения (предприятия), для организации и между организациями*);
* беседа *(обсуждения всевозможных рабочих нюансов и процессов для вынесения важного решения или с целью обсуждения деталей);*
* совещание;
* переговоры;

публичное выступление *(подвид делового совещания, в процессе которого один субъект занимает позицию лидера и освещает важную проблему, делится информацией с определенным кругом лиц. Главное при этом, чтобы выступающий имел полное и развернутое представление о теме и содержании разговора, обладал необходимыми личностными качествами, которые позволили бы ему донести тему выступления до аудитории);*

* пресс-конференцию (*встреча официальных лиц (например, руководителей, представителей власти, бизнесменов, политиков и т. д.) с представителями средств массовой информации для информирования социума по актуальным и волнующим вопросам);*
* спор.

**Деловое (официальное, служебное)** общение в зависимости от обстоятельств:

- прямое (проходит при непосредственном контакте субъектов общения);

- косвенное (проходит с помощью переписки или технических средств).

**Методы влияния или воздействия на людей в процессе делового общения:**

**Убеждение** - воздействие посредством доказательств, логического упорядочения фактов и выводов. Подразумевает уверенность в правоте своей позиции, в истинности своих знаний, этической оправданности своих поступков. Убеждение - ненасильственный, а значит, и нравственно предпочтительный метод влияния на партнеров по общению.

**Внушение**, как правило, не требует доказательств и логического анализа фактов и явлений для воздействия на людей. Основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, общественного положения, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства одного из субъектов общения. Большую роль во внушении играет сила примера, вызывающая сознательное копирование поведения, а также бессознательное подражание.

**Принуждение** - наиболее насильственный метод воздействия на людей. Предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям, используя угрозу наказания или иного воздействия, способного привести к нежелательным для индивида последствиям. Этически оправданным принуждение может быть лишь в исключительных случаях.

На выбор метода воздействия на людей оказывают влияние разнообразные факторы, в том числе характер, содержание и ситуация общения (обычная, экстремальная), общественное или служебное положение (властные полномочия) и личностные качества субъектов общения.

Наиболее распространенными **групповыми формами** делового общения являются совещания и собрания.

**По их назначению собраний и совещаний:**

*Информативное собеседование***.** Каждый участник кратко докладывает о положении дел начальнику, что позволяет избежать подачи письменных отчетов и дает возможность каждому участнику получить представление о состоянии дел в учреждении.

*Совещание с целью принятия решения***.** Координация мнений участников, представляющих разные отделы, подразделения организации, для принятия решения по конкретной проблеме.

*Творческое совещание*. Использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности.

**По сфере применения совещания:**

*в науке* - конференции, семинары, симпозиумы, заседания ученых советов;

*в политике* - съезды партий, пленумы, митинги.

**По тематике** различают совещания технические, кадровые, административные, финансовые и т.д.

**По этико-организационных подходам**:

- диктаторские (*руководитель обычно сообщает присутствующим свое решение по определенным вопросам или знакомит с позицией или распоряжением вышестоящей организации. Дискуссии не проводятся. Участники только задают вопросы*);

- автократические (разновидность диктаторского: руководитель задает поочередно вопросы участникам и выслушивает их ответы. Приглашенные не имеют права высказывать мнения относительно позиций других участников);

- сегрегативные ((сегрегация - лат. отделение, удаление) состоит из доклада руководителя или назначенного им лица. Участники выступают в прениях по указанию (выбору) председательствующего);

- дискуссионные (происходит свободный обмен мнениями, после которого решение принимается общим голосованием с последующим утверждением руководителем или принимается руководителем без голосования, с учетом высказанных мнений и предложений);

- свободные *(свободные заседания проводятся без четко сформулированной повестки дня).*

Наиболее распространенной формой делового общения является **диалоговое общение**, т.е. такое речевое общение, при котором наиболее полно проявляются моральные качества личности и черты характера, по которым тот или иной индивид соотносится с определенным типом темперамента.

**Этапы диалогового общения:**

1. ознакомление с решаемым вопросом и его изложение;
2. уточнение влияющих на выбор решения факторов;
3. выбор решения; принятие решения и доведение его до собеседника.

Залог успеха деловой беседы - компетентность, тактичность и доброжелательность ее участников.

**3.Этические требования к проведению деловых бесед, встреч и переговоров**

**Деловая беседа** включает обмен мнениями и информацией и не предполагает заключения договоров или выработку обязательных для исполнения решений. Она может иметь самостоятельный характер, предварять переговоры или быть их составной частью.

**Переговоры** имеют более официальный, конкретный характер и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т.д.).

***Основные элементы подготовки к переговорам***:

* определение предмета (проблем) переговоров,
* поиск партнеров для их решения,
* уяснение своих интересов и интересов партнеров, разработка плана и программы переговоров,
* подбор специалистов в состав делегации,
* решение организационных вопросов и оформление необходимых материалов - документов, чертежей, таблиц, диаграмм, образцов предлагаемых изделий и т.д.

**Схема хода переговоров:**

* начало беседы;
* обмен информацией;
* аргументация и контраргументация;
* выработка и принятие решений;
* завершение переговоров.

**Первым этапом** переговорного процесса может быть ознакомительная встреча (беседа), в процессе которой уточняется предмет переговоров, решаются организационные вопросы, или встреча экспертов, предваряющая переговоры с участием руководителей и членов делегаций. Успех переговоров в целом во многом зависит от результатов таких предварительных контактов.

**Основные правила налаживания отношений** между партнерами на предварительных переговорах и рекомендации по их реализации, предлагаемые американскими специалистами:

1. ***Рациональность.*** Необходимо вести себя сдержанно. Неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на переговорном процессе и способности принятия разумных решений.
2. ***Понимание*.** Невнимание к точке зрения партнера ограничивает возможности выработки взаимоприемлемых решений.
3. ***Общение.*** Если ваши партнеры не проявляют большой заинтересованности, все же постарайтесь провести с ними консультации. Это позволит сохранить и улучшить отношения.
4. **Достоверность**. Ложная информация ослабляет силу аргументации, а также неблагоприятно влияет на репутацию.
5. ***Избегайте менторского тона***. Недопустимо поучать партнера. Основной метод - убеждение.
6. ***Принятие.*** Постарайтесь принять другую сторону и будьте открыты для того, чтобы узнать нечто новое от партнера.

Успех переговоров во многом определяется умением задавать вопросы и получать исчерпывающие ответы на них. Вопросы служат для управления ходом переговоров и выяснения точки зрения оппонента. Правильная постановка вопросов способствует принятию нужного вам решения.

**Виды вопросов в процессе переговоров:**

***Информационные -*** предназначены для сбора сведений, которые необходимы для составления представления о чем-либо.

***Контрольные***- важно использовать во время любого разговора, чтобы выяснить, понимает ли вас партнер. Примеры контрольных вопросов: «Что вы об этом думаете?», «Считаете ли вы также, как и я?».

***Направляющие*** - необходимы тогда, когда вы не хотите позволить собеседнику навязать вам нежелательное направление беседы. С помощью таких вопросов вы можете взять в свои руки управление ходом переговоров и направить их в необходимое вам русло.

***Провокационные*** - позволяют установить, чего в действительности хочет ваш партнер и верно ли он понимает положение дел. Провоцировать - значит бросать вызов, подстрекать. Эти вопросы можно начинать так: «Вы уверены, что сможете ...?», «Вы действительно считаете, что...?»

***Альтернативные*** - представляют собеседнику возможность выбора. Число вариантов, однако, не должно превышать трех. Такие вопросы предполагают быстрый ответ. При этом слово «или» чаще всего является основным компонентом вопроса: «Какой срок обсуждения подходит вам больше всего - понедельник, среда или четверг?».

***Подтверждающие*** - задают, чтобы выйти на взаимопонимание. Если ваш партнер пять раз согласился с вами, то на решающий шестой вопрос он также даст положительный ответ. Примеры: «Вы придерживаетесь того же мнения, что ...?», «Наверняка вы рады тому, что...?»

***Встречные*** - направлены на постепенное сужение разговора и подводят партнера по переговорам к окончательному решению. Считается невежливым отвечать вопросом на вопрос, однако встречный вопрос является искусным психологическим приемом, правильное использование которого может дать значительные преимущества.

***Ознакомительные*** - предназначены для выявления мнения собеседника по рассматриваемому вопросу. Это открытые вопросы, требующие развернутого ответа. Например: «На какой эффект вы рассчитываете при принятии этого решения?».

**Для *ориентации*** - чтобы установить, продолжает ли ваш партнер придерживаться высказанного ранее мнения. Например: «Каково ваше мнение по этому пункту?», «К каким выводам вы при этом пришли?».

***Однополюсные*** - подразумевают повторение собеседником вашего вопроса в знак того, что он понял, о чем идет речь. При этом вы убеждаетесь, что вопрос понят правильно, а отвечающий получает время для обдумывания ответа.

***Открывающие переговоры***, весьма важны для эффективного и заинтересованного обсуждения. У партнеров по переговорам сразу же возникает состояние положительного ожидания. Например: «Если я предложу вам способ, с помощью которого можно быстро решить проблему, ничем при этом не рискуя, заинтересует вас это?».

***Заключающие*** - направлены на скорейшее положительное завершение переговоров. При этом лучше всего сначала задать один-два подтверждающих вопроса, сопроводив их непременно дружеской улыбкой: «Смог ли я убедить вас в выгоде этого предложения?», «Убедились ли вы, насколько просто все решается?». А затем без дополнительного перехода можно задать вопрос, заключающий переговоры: «Какое время реализации этого предложения вас больше устраивает - май или июнь?»

во многом зависит от соблюдения партнерами таких

**Этические нормы и принципы обеспечивающие успешное ведение деловых бесед и переговоров:**

**Точность.** Одна из важнейших этических норм, присущих деловому человеку. Срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты. Любое опоздание свидетельствует о вашей ненадежности в делах.

**Честность**. Включает не только верность принятым обязательствам, но и открытость в общении с партнером, прямые деловые ответы на его вопросы.

**Корректность и такт.** Не исключает настойчивости и энергичности в ведении переговоров при соблюдении корректности. Следует избегать факторов, мешающих ходу беседы: раздражения, взаимных выпадов, некорректных высказываний и т.д.

**Умение выслушать**. Внимательно и сосредоточенно слушайте. Не перебивайте говорящего.

**Конкретность.** Беседа должна быть конкретной, а не отвлеченной, и включать факты, цифровые данные и необходимые подробности. Понятия и категории должны быть согласованы и понятны партнерам. Речь должна подкрепляться схемами и документами.

Негативный исход деловой беседы или переговоров не является основанием для резкости или холодности при завершении переговорного процесса. Прощание должно быть таким, чтобы в расчете на будущее позволило сохранить контакт и деловые связи.

**4. Стили общения в деловой сфере**

1. принципиального по существу;
2. принципиального по форме.

***Общей характеристикой делового стиля является*** ориентированность на получение конструктивного результата, связанного с обсуждением спорного положения.

**Конструктивный результат общения** это тот, который складывается из оптимального комбинирования позиций участников коммуникативного процесса.

**1) Принципиальность по существу –** это прежде всего позиция, основанная на отношении к проблеме, а не на отношении к оппоненту. Это необходимое, но не достаточное требование.

***Императивы делового стиля / общения***.

**1.** «Поставьте себя на место партнера».

Частные предписания и нормы делового стиля общения.

1) Требуется не только максимально объективно констатировать то, в чем заключается воззрение противоположной стороны, но и разобраться с тем, чем определяется такой взгляд.

2) Необходимо разобраться с тем, насколько обоснованы претензии и притязания сторон, в том числе и свои собственные претензии и притязания.

Взгляд на собственную позицию глазами противника помогает более непредвзято оценить собственные претензии и притязания, а равно и ожидание исходов. А это значит – соизмерить оправданность позиции, меры ее уступчивости и твердости.

**2.** «Формулируйте цель делового общения в пределах их достижимости».

**3.** Предметом разногласий должно быть отношение к проблеме, а не к партнеру.

**4.** Принципиальность должна основываться на принципах позиции.

Частных предписания:

1) Разногласия сторон должны быть объяснены на основе ясного и четкого изложения принципов, которые не меняются в процессе обсуждения.

**2)** Принципы должны иметь объективно непредвзятый характер.

3) Действие принципов должно быть равнозначно и симметрично, т.е. они должны быть независимы от субъектов оценки.

Указанный императив имеет много производных частного характера и тактико-технического свойства.

Во-первых, он лежит в основе понятия честности, каким бы посторонним оно в процессе торгов не показалось.

Во-вторых, участнику делового общения должно быть свойственно много различных качеств. В их числе и смелость. Это смелость принятия решений, смелость, без которой нет ответственности. Но, наверно, нет выше смелости, чем своевременное признание типа «Да, в этом я был неправ...». Если смелость принятия решения – это решительность и волевая смелость, то смелость указанная выше – это принципиальная смелость.

В-третьих, симметричность принципиальности – это равнозначность критического отношения к «плюсам» и «минусам» переговорного процесса, независимо от их персонификации. Это также основание принципиального равенства позиций. Указанное соображение тоже может быть оформлено в виде соответствующего лозунга – принципа:

«Надежное соглашение может быть следствием только равноправного обсуждения».

1. **Принципиальность по форме.**

Формальная принципиальность также основывается на определенных принципах. Но они – совсем иного рода. Это подмена императивов, сформулированных выше теми предписаниями, которые по форме напоминают их, но в действительности преследуют совсем иные цели.

Формальная принципиальность – такая разновидность стиля переговоров, которые обречены на формальное соглашение. Оно может быть очень точным, выверенным, прекрасно протокольно оформленным. Подобное соглашение несет один недостаток: оно не имеет никакого отношения к делу.

**5.Влияние личностных качеств на общение.**

Личность обладает индивидуальными чертами и качествами - интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми, формирующимися под воздействием общества в целом, а также в процессе семейной, трудовой, общественной, культурной жизнедеятельности человека.

В общении важное значение приобретает знание и учет наиболее типичных черт поведения людей, свойств их характера и моральных качеств. **Деловое общение должно строиться на основе таких моральных качеств личности и категорий этики,** как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть, достоинство, честь, придающих деловым отношениям нравственный характер.

На характер общения оказывает влияние темперамент его участников. Традиционно выделяют **четыре типа темперамента**: сангвинический, флегматический, холерический, меланхолический.

Сангвиник жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми. Легко контролирует свои эмоции и переключается с одного вида деятельности на другой.

Флегматик уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новым видам деятельности и новой обстановке. Долго обдумывает новое дело, но, начав его выполнение, обычно доводит до конца. Настроение, как правило, ровное, спокойное.

Холерик активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, однако подвержен резким сменам настроения, эмоциональным срывам, депрессии. В общении бывает резок, несдержан в выражениях.

Меланхолик впечатлителен, повышенно эмоционален, при этом больше подвержен отрицательным эмоциям. В сложных ситуациях склонен проявлять растерянность, терять самообладание. Мало предрасположен к активному общению. В благоприятной обстановке может хорошо справляться со своими обязанностями.

***Швейцарский психолог Карл Юнг*** разделил личности на:

Экстравертов, характеризуются ослабленным вниманием к своему внутреннему миру и ориентацией на внешнюю среду. Они общительны, коммуникабельны, инициативны и легко адаптируются к различным условиям.

Интроверты, наоборот, ориентированы на свой внутренний мир и склонны к самоанализу, замкнутости. Такие типы темперамента, безусловно, редко встречаются в чистом виде.

Для более подробной классификации личностных качеств применяется ***метод Майерс-Бриггс***, названный в честь его создателей Изабель Майерс-Бриггс и ее матери и построенный на теории Карла Юнга.

Тип людей по этому методу определяется путем выбора черт человека из каждой пары доминантных черт по четырем категориям.

*Экстраверты* (E) направляют свою энергию на внешний мир. Они говорят и действуют.

*Интроверты* (I), наоборот, любят подумать прежде, чем что-то предпринять. Они предпочитают работу, которая требует спокойной умственной активности.

*Сенситивы* (S) - это люди, которые активно используют свои органы чувств для сбора информации. Они реалисты и прекрасно ориентируются в деталях и подробностях этого мира.

*Интуитивы* (N), наоборот, видят глубокий смысл и широкие возможности развертывания той или иной ситуации, поскольку они оценивают мир с помощью своего воображения.

*Логики* (T) делают рациональные, логические выводы. Они легко могут выявить, что правильно и что неправильно. Они анализируют. *Эмоционалы* (F), наоборот, принимают решения на основе своих чувств (а эти чувства, в свою очередь, базируются на системе их ценностей). Они являются тактичными, сострадательными и склонными к благотворительности, отличаются дипломатичностью.

*Рационалы* (J) ведут упорядоченную организованную жизнь, и чем больше событий в жизни они могут контролировать, тем для них лучше.

*Иррационалы* (P), наоборот, отличаются спонтанными реакциями, приветствуют новый опыт.

Развитием этой теории типов можно считать предложенную калифорнийским психологом ***Дэвидом Кирси классификацию людей по четырем типам темперамента:***

NF - романтический, мягкий;

NT - любопытный, логический;

SJ - организованный, ответственный;

SP - играющий, свободный.

**Тема 4. Кодексы профессиональной и корпоративной этики**

1. Профессиональные кодексы: их содержание, функции.

2. Кодексы корпоративной этики.

**1.Профессиональные кодексы: их содержание, функции.**

**Кодексы этики** – это свод норм правильного, подобающего поведения, считающегося уместным для человека той профессии, к которой данный кодекс имеет отношение.

*Этический кодекс, по сути, является сводом правил и норм поведения, которые разделяют участники группы. С помощью кодекса задаются определенные модели поведения и единые стандарты отношений и совместной деятельности.*

**Первыми универсальными кодексами**, представляющими собой набор общечеловеческих ценностей, были **своды религиозных правил** (например, Десять заповедей Ветхого завета).

Чуть позже стали возникать **частные кодексы**, определяющие поведение отдельных социальных групп общества (например, Кодекс самурая “Бусидо”). Частная этика конкретизировала общие нравственные принципы применительно к особенностям той или иной деятельности.

Потребность в частных кодексах (например, кодексы объединений, профессий) возникла в связи с тем, что универсальных норм было недостаточно для регулирования человеческого поведения в специфических ситуациях.

В настоящее время наиболее распространены **два вида этических кодексов** – ***профессиональные и корпоративные***, которые регулируют отношения людей внутри данных групп.

Профессиональные сообщества создают собственные кодексы, учитывающие общие и частные этические нормы.

**Кодексы профессиональной этики:**

-регулируют профессиональную деятельность всех членов профессии, как практикующих самостоятельно, так и работающих по найму.

-служат обществу гарантией качества и несут информацию о стандартах и ограничениях деятельности работников в той области, для которой данные кодексы разработаны;

- эффективны для тех профессий, где наиболее выражены профессиональные этические дилеммы.

-регламентируют поведение специалиста в сложных этических ситуациях, характерных для данной профессии;

-повышают статус профессионального сообщества в социуме;

-формируют доверие к представителям данной профессии;

-усиливают значимость принадлежности к профессии;

- его принятие косвенно может являться обрядом инициации, актом «обращения в профессию» (например, принятие клятвы Гиппократа и допуск к лечебной работе у врачей).

Наиболее известны этические кодексы тех профессий, где значимые этические дилеммы задаются содержанием деятельности (адвокаты, психотерапевты, журналисты, риэлторы и т. д.).

Знание кодексов помогает предотвращать неэтичное поведение.

**Задачи, призванные к решению кодексом:**

-демонстрация, что такая-то группа является профессией.

-провозглашение свода идеалов (чаще недостижимых), к достижению которых члены профессии должны стремиться и которыми они должны руководствоваться в своей практике;

- определение минимума условий, которые должен соблюдать член профессии, т.е. носят дисциплинарный характер;

- формулировка этикета данной профессии.

**Функции, выполняемые кодексом:**

1. Создание свода этических профессиональных норм.
2. Регулирование действий любого члена компании.
3. Определение конкретных требований к сотрудникам.
4. Формирование правил дисциплинарных взысканий в случае нарушения требований кодекса.
5. Определение требований к профессиональному поведению работнику в отношении тех, кого обслуживает профессия: к обучающемуся, к пациенту, к клиенту.

В содержание кодекса может быть включена информация об основных ценностях компании, которые должны разделять все сотрудники.

Они должны как можно полнее отражать реальную ситуацию и специфику той организации, в которой они принимаются.

**Свойства, которыми должен обладать профессиональный кодекс**,

-служение основой, позволяющей данной профессии претендовать на автономию от непрофессионального общественного контроля (например, врачи и юристы), которому подвержены другие группы:

- быть регулятивным, целенаправленным.

- регламентация защиты общественные интересы и интересы тех, кого профессия обслуживает.

- точная формулировка и честность.

- должен быть и контролируем, и контролирующим.

**Существуют типовые кодексы,** объединяющие перечень дисциплинарных правил и нормы служебного поведения.

**2. Кодексы корпоративной этики**

В тех случаях, когда наиболее значимые этические дилеммы задаются организацией, деятельность сотрудников регламентируется корпоративным этическим кодексом.

**Создание корпоративного этического кодекса** – это:

-один из способов обеспечения информационной открытости и публичности компании;

-свидетельство её приверженности высоким стандартам корпоративного поведения.

Корпоративные кодексы, как правило, ориентируются на общечеловеческие принципы этики, на извечные и на современные этические нормы, на национальные идеи.

**Корпоративные кодексы** - это правила, действующие для всех членов организации, и убеждения, разделяемые всеми членами команды.

Они являются концентрированным выражением корпоративной культуры и идеологии организации.

**Цели выработки**:

-упорядочивание бизнес-процессов и повышение их эффективности; *(содействия честному и этичному ведению бизнеса)*

-предотвращение развития нестандартных ситуаций;

-создание единого эмоционального и духовного пространства;

-укрепление деловой репутации Компании;

-предотвращение злоупотреблений и нарушений законодательства;

-установление профессиональных, уважительных и ответственных отношений между сотрудниками, клиентами, партнерами и инвесторами Компании.

**Корпоративный кодекс может формироваться при различных ситуациях и условиях:**

* На стадии роста бизнеса кодекс выполняет миссию социализации по отношению к новым сотрудникам.
* Когда руководителям требуется распространить свое видение бизнеса на подчиненных, согласовать с ними философию развития, найти общие подходы.
* При развитии внутренней коммуникации - занимается формированием внутреннего имиджа.

**Корпоративный Кодекс создается для:**

* документального оформления уже сложившейся корпоративной культуры;
* фиксации в письменном виде принятых в организации ценностей и правил;
* привнесения в нее элементов идеальной модели компании.

**Задачи кодекса корпоративной этики:**

– установка приоритетов в отношении целевых групп;

-определение путей согласования интересов целевых групп.

**Практические задачи кодекса** заключаются в:

-определении взаимоотношений администрации и работников компании;

-социальной ответственности предприятия перед обществом;

-соблюдении техники безопасности;

-осуществлении всестороннего контроля;

-охране окружающей среды.

**Функции, выполняемые Кодексом корпоративной этики**:

1. **Репутационная,** заключается в формировании доверия к компании со стороны референтных внешних групп (описание политик, традиционно закрепляемых в международной практике по отношению к клиентам, поставщикам, подрядчикам и т.д.).
2. **Управленческая** - состоит в регламентации поведения в сложных этических ситуациях.

Повышение эффективности деятельности сотрудников осуществляется путем:

* регламентации приоритетов во взаимодействии со значимыми внешними группами,
* определения порядка принятия решений в сложных этических ситуациях,
* указания на неприемлемые формы поведения.

**3.Развития корпоративной культуры**. Корпоративная этика, кроме того, является составной частью корпоративной культуры.

**Содержание кодекса** компании определяется:

* - ее особенностями,
* структурой,
* задачами развития,
* установками ее руководителей.

Как правило, кодексы **содержат две части:**

**-идеологическую** в которой, прописывается смысл существования и деятельности организации  ее главная цель (миссия организации) и корпоративные ценности. Иногда идеологическая часть может не включаться в кодекс;

**-нормативную** (стандарты рабочего поведения), отражающую желаемые нормы поведения сотрудников, с указанием на варианты поведения сотрудников в различных ситуациях. В результате каждый сотрудник должен понимать, какой руководители хотят видеть компанию, каковы ее цели, что начальство ожидает от подчиненных.

***В профессионально однородных организациях*** *(банки, консалтинговые компании) часто используются кодексы, описывающие в первую очередь профессиональные дилеммы. В первую очередь здесь решаются управленческие задачи. Дополнение такого кодекса главами о миссии и ценностях компании способствует развитию корпоративной культуры. При этом кодекс может иметь значительный объем и сложное специфическое содержание и адресоваться всем сотрудникам компании.*

В больших **неоднородных корпорациях** сочетание всех трех функций становится сложным. *С одной стороны, существует ряд политик и ситуаций, традиционно закрепляемых этическими кодексами в международной практике. Это политики по отношению к клиентам, поставщикам, подрядчикам; описание ситуаций, связанных с возможными злоупотреблениями: взятки, подкуп, хищения, обман, дискриминация. Исходя из управленческой функции, кодекс описывает стандарты образцового поведения в таких ситуациях. Такой кодекс имеет значительный объем и достаточно сложное содержание. Адресация его всем группам сотрудников в условиях значительной разницы в образовательном уровне и социальном статусе сотрудников затруднена. В то же время развитие корпоративной культуры компании требует единого кодекса для всех сотрудников – он должен задавать единое понимание миссии и ценностей компании для каждого сотрудника.*

В такой ситуации используются 2 варианта кодекса – декларативный и развернутый.

**Подходы к созданию этических кодексов**

**1.Профессиональный:**

Описывает профессиональные этические дилеммы, нормы и стандарты поведения.

Может содержать идеологическую часть

Функции: Может реализовывать все три функции: репутационную, управленческую и функцию развития корпоративной культуры.

Адресован всем сотрудникам.

Формат профессиональный язык, большой объем.

Предназначен для профессионально однородных организаций.

Пример: Альфа-банк, Северная торгово-промышленная палата.

**2.Декларативный:**

Описывает идеологию и общие правила поведения.

Функции: Реализует в основном функцию развития корпоративной культуры, частично – управленческую.

Адресован всем сотрудникам

Формат Понятный текст, небольшой объем

Предназначен для Крупные, профессионально неоднородные организации

Пример: Johnson & Johnson, Panasonic

**3.Развернутый**

Описывает политики в отношении ключевых групп ·

Регламентирует поведение сотрудников.

Может содержать идеологическую часть.

Функции:Реализует репутационную и управленческую функции.

Адресован преимущественно менеджменту

Формат Специальная терминология, большой объем

Предназначен для крупных, профессионально неоднородных организаций.

Пример: BP Amoco, P&G.

*Корпоративные этические кодексы стали широко применяться в развитых странах с 80-х гг. ХХ века и в настоящее время уже являются нормой для серьезного бизнеса. Собственные кодексы этики имеют 80 % фирм, входящих в список 500 лучших компаний мира по версии журнала «Форчун».*

Но мало только создать Кодекс, важно проводить мероприятия **по его внедрению и популяризации**, такие как:

* Опубликование и обеспечение доступа к Кодексу.
* Его регулярная трансляция новичкам.
* Информационное продвижение кодекса через каналы корпоративных коммуникаций.
* Проведение коллективных мероприятий.
* Построение организационной системы исполнения Кодекса (комитет).

В последние годы Кодекс корпоративной этики стал востребованным инструментом развития бизнеса.

**Подходы к реализации Кодекса**, отличающие статус этого документа и цели его создания.

1. **Кодекс как инструмент развития корпоративной культуры**

-играет роль внутреннего документа, отражающего особенности корпоративной культуры организации: ее ценности и принципы взаимодействия между людьми в процессе работы.

-Направлен на усиление корпоративной идентичности работников, а ключевым фактором их внедрения часто становятся положения, которые отражают уникальность компании.

-предназначен только для внутренней аудитории, такие Кодексы не предъявляются внешним аудиториям.

1. **Кодекс как инструмент повышения эффективности управления**

При таком подходе разработка Кодекса требует проведения ценностного аудита, тестирования существующих управленческих практик с целью дальнейшей их коррекции (в первую очередь в области управления персоналом и внутренних коммуникаций).

В Кодексах, направленных на повышение управленческой эффективности, организационные ценности и принципы должны быть описаны операционально. Использование абстрактных категорий без расшифровки, в отличие от первого случая, здесь неприемлемо.

Внедрение такого кодекса существенно более трудоемко, однако его «материализация» в жизни организации выше: такая конфигурация имеет в организационной реальности не только «паруса» (идеология организации), но и «киль» (соотнесение с реальной практикой).

1. **Кодекс как инструмент предотвращения нарушений и борьбы с потерями**

Наиболее распространенный вариант в российской и международной практике.

Его задача — предотвращение нарушений, как правило, связанных с низким риском разоблачения и требующих наряду с осуществлением мер внутреннего контроля поддержания этических установок в организации. Содержание такого кодекса включает наиболее «уязвимые» области: конфликт интересов, предотвращение коррупции, ответственное использование ресурсов компании и т. д.

Однако внедрение такого документа имеет свою специфику. Рассматривая Кодекс как локальный нормативный акт, важно не превратить его в сухой регламент, сохранив в нем более широкую этическую составляющую. Программа внедрения должна помочь сотрудникам лучше понимать необходимость этого документа, а не воспринимать его в чреде прочих инструкций, поскольку финальная цель в создании атмосферы нетерпимости к этическим нарушениям в организации.

**В базовом варианте корпоративный кодекс включает в себя**:

* положение о персонале или правила внутреннего трудового распорядка;
* положение о конфиденциальности;
* трудовой договор и приложения к нему (в частности, должностная инструкция);
* брошюра о корпоративной культуре и истории компании.

К этому базовому набору прибавляются дополнительные документы в зависимости от специфики работы организации. Например, в ряде компаний существуют Правила поведения на корпоративных мероприятиях, Положение о работе с клиентами, Положение об аттестации, Положение об обучении персонала, Правила заполнения бланков учета рабочего времени и т. п.

**Корпоративный кодекс - плод коллективного труда**. При его создании не обойтись без творческого вклада генерального директора и всех остальных руководящих сотрудников и ключевых специалистов.

При создании документов, входящих в кодекс, можно брать образцы из других организаций и дорабатывать их. Главное - понимать специфику своей компании.

**Ядром кодекса обычно является философско-мировоззренческая брошюра с лозунгами и принципами работы компании**, которая должна демонстрировать, помимо всего прочего, оригинальность или даже уникальность бренда на рынке. Сотрудник, прочитав такую брошюру, должен проникнуться духом компании, повысить свою лояльность по отношению к работодателю, и, конечно, понять, что именно от него требует компания, на чем она делает акцент, оценивая его работу.

Создание корпоративного кодекса - полдела; внедрение его задача непростая. Прежде всего, если компания какое-то время функционировала без закрепленной документами корпоративной культуры, многие сотрудники будут выказывать сопротивление увеличению регламентации работы, пытаясь отстаивать свою прежнюю «вольницу». HR-службе и линейным руководителям нужно иметь выдержку для отстаивания необходимости кодекса. Очень важен этап доведения содержания документов до каждого сотрудника. Это делается посредством ознакомления с рядом документов под роспись, а также с помощью корпоративного сервера.

После завершения этого этапа следует провести разъяснительную работу с персоналом в виде тренингов или собраний, на которых будут обсуждаться отдельные положения кодекса.

В целом, корпоративный кодекс будет успешно внедрен, если он по своей сути прост, понятен и даёт сотруднику четкие ответы на все ключевые вопросы о позиции компании на рынке и её перспективах. Запутанный, неоднозначный, неудобочитаемый корпоративный кодекс не будет воспринят коллективом и, следовательно, не будет реализован.

Кодекс содержит стандарты и требования Компании в области соблюдения этических и деловых принципов и норм и не является исчерпывающим. В тех случаях, когда применимо действующее законодательство, законодательные принципы являются приоритетными.

Кодекс определяет правила взаимоотношений Компании с клиентами, партнерами, органами власти, физическими и юридическими лицами.

Задача Кодекса - формирование единой поведенческой и морально-этической концепции для сотрудников и других лиц, действующих от имени Компании в рамках ведения бизнеса.

Положения Кодекса должны соблюдаться сотрудниками не только в рабочее время, но и во время внерабочих мероприятий, если они затрагивают интересы Компании или если сотрудник воспринимается третьими лицами в качестве представителя Компании.

**Тема 5. Этика государственных служащих**

1.Этика государственных служащих, понятие, особенности, принципы.

2.Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих.

3. Этикет в деятельности государственных служащих.

**1.Этика государственных служащих, понятие, особенности, принципы**.

К государственной службе относят трудовую деятельность граждан, которые от имени государства и в его интересах реализуют государственную политику в различных сферах управления в соответствии с государственными программами и законами.

В частности, государственным служащим может быть гражданин РФ, достигший совершеннолетия, имеющий необходимое профессиональное образование и специальность в соответствии с требованиями закона, а также свободно владеющий русским языком.

Государственные служащие поступают на работу на основании конкурсного отбора, согласно установленных требований. В частности, государственный служащий должен быть компетентным, ответственным, коммуникабельным, уметь организовать рабочий процесс, владеть грамотной речью и соблюдать этические нормы и этикет госслужащего**.**

**Государственная служба** — вид профессиональной деятельности по обеспечению реализации полномочий органов государственной власти.

**Государственная служба в широком смысле** представляет собой особый общественный институт, наделенный функциями по подготовке и реализации общественно значимых решений, через реализацию которых осуществляется государственная политика.

Деятельность госслужащего направлена на поддержку государственного конституционного строя, формирование и реализацию государственной политики, в том числе в сфере муниципальных органов управления, а также призвана объединить интересы граждан и государства.

Моральные нормы и принципы работы государственного служащего приводят к усилению внимания к вопросу их профессиональной этики.

Основанием для выделения этики государственных и муниципальных служащих в особый вид профессиональной этики служат:

- специфика предназначения государственной службы, выраженная в ст. 2 Конституции РФ;

- особый социально-правовой статус государственных служащих;

- единство основных принципов государственной и муниципальной службы, требований к подготовке кадров для муниципальной и гражданской службы и дополнительному профессиональному образованию;

- установленные законом ограничения и обязательства при прохождении государственной и муниципальной службы;

- объем и содержание компетенции и обусловленные ими уровень и содержание ответственности за качество и социальные последствия своей профессиональной деятельности.

**Этика государственного служащего** – это добросовестное отношение к своим профессиональным обязанностям, включающее такие понятия, как долг, честь, совесть, достоинство, ответственность, обязанность.

В условиях государственной службы сложились специфические возможности для формирования профессиональной этики чиновничества. Они связаны с:

* внешними факторами – экономическая, социальная, политическая ситуация, культурно-этнические особенности развития и др.
* внутренними факторами – стабильность законодательства и власти, в том числе не только нормативно-правовое закрепление социально-проблемных стандартов поведения общего характера, регламентирующих государственного служащего, но и с проявлением коррупции, пропаганда, которая должна создавать образ государственного служащего, обладающего высокими моральными принципами, состояние материально-технической базы государственной службы в регионах, профессиональный опыт, квалификация чиновников и т.д.

Госслужащий прежде всего обязан соблюдать Конституцию РФ и законодательные и внутренние нормативные акты, регламентирующие трудовую его деятельность. К ним относятся: ФЗ «О системе госслужбы РФ», ФЗ «О федеральной гражданской службе РФ» , ФЗ «О противодействии коррупции» и другие законы.

Основные понятия и принципы профессиональной этики государственного служащего образуют основу этики государственной службы, обеспечивают ее целостность и эффективность.

Профессиональная этика госслужбы включает в себя свои **специфические понятия**:

1. Понятие **«профессионального долга**», в котором фиксируются достаточно подробно служебные обязанности. Именно осознание своего служебного долга побуждает относиться к своему делу с наибольшей ответственностью, учитывая многие конкретные нюансы взаимоотношения личности и общества, личности и коллектива.

2. Понятия «**профессиональная честь» и «профессиональное достоинство».** Профессиональная честь и профессиональное достоинство государственного служащего будут выражаться в принятых решениях и различных поступках.

3. **Профессиональная нравственность** для государственного служащего включает в себя и понятие «профессиональной справедливости». Профессиональная справедливость, профессиональная совесть и побуждает государственного служащего быть справедливым, не поддаваться давлению «свыше», мафиозных групп и др.

Профессиональная этика государственного служащего представляет собой четкую систему этических **принципов и норм:**

- з**аконности** - цель права: унифицировать и стандартизировать поведение государственных служащих с тем, чтобы ни частая сменяемость, ни малый объём общения населения с чиновником не могли повлиять на восприятие фигуры чиновника как представителя государства;

- **гуманизма,** подразумевает уважительное отношение к каждому человеку, учитывает его индивидуальность, самодостаточную ценность, рассмотрение её, главным образом, как средства достижения важных целей (отношение государственного служащего с уважением к человеку, вера в него, признание суверенитета и достоинства личности);

- **оптимизм**а (профессионального);

- **беспристрастности и независимости** - под этим принципом понимается, что государственный служащий прежде всего служит интересам государства и общества в ситуации морального выбора при выработке и реализации конкретного решения;

- о**тветственности** отмечает, что любая административная власть отвечает за негативные последствия принимаемых решений, неисполнение своих должностных обязанностей, за действия, нарушающие права и законные интересы граждан;

- с**праведливости**, реализующий себя в действенной защите прав граждан, в законном использовании властных полномочий, в удовлетворении социальных ожиданий общества; *В частности, древними римлянами был впервые провозглашен принцип справедливости для чиновников: «Справедливость есть основа государственного строя», который действует и в современном обществе. Его сущность заключается в соблюдении законов самими служащими, а также в защите законных прав и интересов граждан.* В реальности гражданин, обратившись к госслужащему, должен получить грамотный ответ, который предполагает возможность осуществления его прав законным способом.

- **патриотизма**, конструктивное отношение к достижениям других народов.

Также одним из основных принципов этического поведения госслужащего относятся высокие моральные принципы, к которым относится **принцип бескорыстности.** Данный принцип означает неподкупность и добросовестное исполнение обязанностей госслужащего без получения незаконных материальных и иных выгод от третьих лиц, которые обратились за помощью или услугами госслужащего. К сожалению, на практике, многие служащие нивелируют данным принципом, склоняясь к получению разного рода «благодарностей» и «признаний», выражающихся в материальных подарках или бесплатных личных услугах, что недопустимо. В соответствии с ФЗ «О противодействии коррупции» государственные служащие несут административную, дисциплинарную и уголовную ответственность за нарушение должностных обязанностей или злоупотребление правами госслужащего.

Также государственный служащий обязан ставить общественные интересы выше личных, соблюдать такие принципы нравственности как: честность, независимость, вежливость и др. В противном случае государственный служащий дискредитирует государство перед его гражданами, вызывает негативное отношение граждан к органам власти и государству в целом. Для государственного служащего неприемлемо поведение, при котором создается впечатление о его халатности, недобросовестности, безответственности или аморальности.

Среди всех механизмов, способствующих формированию профессиональной этики на государственной службе, наиболее эффективным является специально разработанный и нормативно закрепленный «этический кодекс» в виде системы нравственных стандартов и свода конкретных правил поведения в сфере публичных правоотношений, необходимых для успешной деятельности граждан, должностные обязанности которых связаны с обеспечением реализации государственных задач и функций.

В сфере государственной службы сложились определенные специфические особенности этики государственного служащего, среди которых можно отметить:

* зависимость от личностных характеристик служащего;
* уровень, содержание и формы этики государственного служащего различаются в зависимости от их характеристик;
* становление и развитие социальной и профессиональной компетентности государственных служащих происходит в условиях преодоления кризиса общества;
* социально-экономическая ситуация определяет неудовлетворенность граждан работой государственными структурами, что свое отражение находит в занижении оценок деятельности и уровня этики государственных служащих;
* содержание профессиональной этики государственного служащего коррелирует непосредственным образом с качеством и формой профессионального образования;
* этика государственного служащего оказывает влияние на социальное самочувствие;
* уровень этики в самооценке государственного служащего должен быть высоким;
* уровень этики государственного служащего от степени карьерных предпочтений не зависит;
* содержание профессионального опыта и стаж работы во властных органах общества выступает ключевой составляющей профессиональной квалификации и этики государственного служащего.

**Необходимые элементы для формирования цивилизованной этики:**

* стабильность законодательства и власти, в том числе не только нормативно-правовое закрепление социально-проблемных стандартов поведения общего характера, регламентирующих государственного служащего, но и с проявлением коррупции; пропаганда, которая должна создавать образ государственного служащего, обладающего высокими моральными принципами;
* осуждение нечестной конкуренции, коррупции.

В России полноценно не создано ни одно из вышеназванных условий, что за собой влечет следующие **проблемы формирования этики российского государственного служащего:**

* отсутствие соответствия имеющегося образования квалификационным требованиям по определенной государственной должности;
* отсутствие юридического оформления норм профессиональной нравственности государственного служащего, что представляет собой пробел в законодательстве;
* уровень профессиональной подготовки достаточно большой группы государственных служащих требованиям по занимаемым должностям не соответствует;
* существует потребность в высококвалифицированных государственных служащих, которые владеют теорией и практикой управления и развития, которые умеют работать в условиях жесткой конкуренции и которые соблюдают этические и нравственные принципы в деловых отношениях.

На содержание этических принципов государственной службы оказывают влияние различные специфические характеристики, отличающие данную службу. Многие из этих характеристик связаны с моральными качествами государственных служащих.

Особенности, оказывающие влияние на способность государственных служащих к соблюдению этических принципов, негативно влияющие на их мораль:

* специфика оплаты труда на государственной службе и ее низкий уровень по сравнению с коммерческими структурами;
* территориальное устройство государственной службы;
* вертикальная иерархия деятельности государственных служащих;
* текучесть кадров;
* заинтересованность граждан в деятельности государственных служащих.

Этические принципы государственной службы носят динамичный характер, поскольку могут изменяться под влиянием времени и политического режима, а также иных факторов. Государственные служащие выступают от имени и лица государства, его населения, обеспечивают успешность функционирования государственных служб. Все это повышает значимость государственной этики.

Основные понятия и принципы профессиональной этики государственного служащего образуют основу этики государственной службы, обеспечивают ее целостность и эффективность. Неуклонное соблюдение государственными служащими принципов профессиональной этики свидетельствует о нравственном «здоровье» государства. При практическом применении понятия и принципы профессиональной этики государственной службы обретают форму этических требований. Так, в статье 18 Федерального закона №79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» установлены основные требования, которые должны предъявляться к государственному служащему при исполнении государственно-служебных полномочий:

**Гражданский служащий обязан:**

1) исполнять должностные обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне:

2) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют смысл и содержание его профессиональной служебной деятельности;

3) осуществлять профессиональную служебную деятельность в рамках установленной законодательством Российской Федерации компетенции государственного органа;

4) не оказывать предпочтение каким-либо общественным или религиозным объединениям, профессиональным или социальным группам, организациям и гражданам;

5) не совершать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

6) соблюдать ограничения, установленные настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами для гражданских служащих;

7) соблюдать нейтральность, исключающую возможность влияния на свою профессиональную служебную деятельность решений политических партий, других общественных объединений, религиозных объединений и иных организаций;

8) не совершать поступки, порочащие его честь и достоинство;

9) проявлять корректность в обращении с гражданами;

10) проявлять уважение к нравственным обычаям и традициям народов Российской Федерации;

11) учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп, а также конфессий;

12) способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

13) не допускать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету государственного органа;

14) соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления служебной информации.

Нарушение нравственных и этических принципов влечет появление таких явлений как бюрократизм и несправедливости, произвол и коррупция. Государственная правоохранительная и судебная система обеспечивает контроль за соблюдением государственными служащими этических и нравственных принципов, в том числе проводит периодические проверки относительно пригодности служащих и соответствия их поведения установленным требованиям, а также принимает профилактические меры, способствующие недопущению нарушений профессиональной этики среди госслужащих.

При конкурсном отборе служащих кроме профессиональной оценки также проводится оценка морально-этических норм работника, его способности сопереживать, выслушать, объяснять, помогать обратившемуся к нему гражданину или представителю организации.

Кроме того, важно, чтобы госслужащий обладал выдержкой и способностью улаживать конфликтные ситуации, разбирался в психологии и обладал достаточной способностью убеждения. Многие претензии граждан, недовольных работой госслужбой, можно рассмотреть до возникновения административного или судебного разбирательства. Основная масса конфликтов возникает между властными госструктурами и населением на почве личной неприязни, недопонимания, несоблюдения служащими этики в общении, проявления необоснованной грубости и бюрократизма. В основном причина конфликтов - самоуверенность госслужащих и не уважение к проблемам обратившихся граждан. В результате в обществе создается негативное отношение к власти, сопряженное с несправедливостью, незаконностью и коррумпированностью чиновников, что является недопустимой тенденцией современного демократического общества.

К **основным принципам, регламентирующим служебное поведение** чиновников, относятся:

* добросовестное и профессиональное исполнение должностных обязанностей;
* понимание смысла своей работы, как признания, соблюдения и защиты прав и свобод человека и гражданина;
* недопущение превышения полномочий;
* лояльность к любым группам, различающимся по социальному, профессиональному и другим критериям;
* главенство профессионализма над личными интересами; противодействие коррупционным и другим преступлениям в рамках полномочий и закона;
* корректность, внимательность и соблюдение законности во всех ее проявлениях.

Государственный служащий, обладая специальным правовым статусом, является одновременно выразителем публичных интересов государства, а также носителем своих частных интересов. В процессе исполнения государственными служащими своих должностных обязанностей могут возникать ситуации, в обобщенном виде получившие **название «моральный конфликт**», когда личная заинтересованность государственных служащих в определенных ситуациях влияет или может повлиять на исполнение ими своих должностных обязанностей.

Так, например, было закреплено понятие **конфликта интересов** государственного служащего возникает только тогда, когда имеет место:

– личная заинтересованность государственного служащего в реализации действий, которые могут стать фактической основой конфликта интересов;

– противоречие между личной заинтересованностью и

законными интересами граждан, организаций, общества, государственного или муниципального органа;

– способность (вероятность, угроза) причинения вреда

в будущем.

**Субъектами урегулирования конфликтов интересов** выступают:

– государственный служащий;

– представитель нанимателя.

Профессиональная этика государственных служащих отличается определённой нестабильностью, находясь в зависимости определённых обстоятельств.

**2.Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих**

Государственная служба построена на строгой иерархии и принципах эффективного взаимодействия. Нормы этого взаимодействия регламентирует Кодекс этики и служебного поведения государственных служащих.

Целью создания Типового кодекса является установление этических норм и правил государственного служащего, обеспечивающих достойное выполнение госслужащими своей профессиональной деятельности.

Применение Кодекса предусматривается прежде всего особым социально-правовым статусом госслужащих. Все дело в том, что положение этой группы людей обуславливает не только влияние на них догм и правил общественной морали (не важно, задокументированы они где-либо или нет), но и влияние поведения самих государственных служащих на формирование этики служебного и межличностного общения. То есть чиновник является своего рода образцом для простых граждан и своих подчиненных. К тому же, прямо или опосредованно, он олицетворяет собой власть, декларирует полномочия, определяет отношение к конкретным вопросам и вариантам их решения. Полезно изучить документ и простым гражданам, это поможет правильно реагировать на действия чиновников в той или иной ситуации, согласуясь со сводом правил и ожидая от власть имущих поведения и реакций в строго определенных рамках.

В документе четко прописаны цели и задачи свода правил, их обязательность для служащих любых должностей и даже уровень ответственности за нарушения положений документа.

То, насколько госслужащие знают и соблюдают «Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих», является одним из основных критериев качественной оценки их работы и поведения на службе.

Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения государственных гражданских служащих для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета государственных гражданских служащих, доверия граждан к государственным органам и обеспечение единых норм поведения государственных гражданских служащих.

Кодекс призван повысить эффективность выполнения государственными гражданскими служащими своих должностных обязанностей.

Кодекс служит основой для формирования должной морали в сфере государственной службы, уважительного отношения к государственной службе в общественном сознании, а также выступает как институт общественного сознания и нравственности государственных гражданских служащих, их самоконтроля.

Знание и соблюдение государственными гражданскими служащими положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения.

Он представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться государственные служащие независимо от замещаемой ими должности.

Согласно Типовому кодексу этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих, основные принципы служебного поведения государственных (муниципальных) служащих являются основой поведения граждан Российской Федерации в связи с нахождением их на государственной и муниципальной службе.

В Типовом кодексе также указано, что в служебном поведении государственный служащий должен воздерживаться от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений; грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений; угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение; курения во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами

Типовой кодекс укрепляет авторитет государственных служащих, обеспечивает доверительное отношение к органам государственной власти, обеспечивая единые нормы поведения госслужащих.

Каждый случай нарушения действующих положений документа рассматривается специальной комиссией. В статье 10 настоящего Кодекса определена ответственность госслужащих за любые нарушения. Помимо моральной ответственности, предусмотрена и юридическая: дисциплинарные взыскания вплоть до увольнения; административная и уголовная ответственность, предусмотренная законодательством.

**3. Этикет в деятельности государственных служащих.**

Этикет государственного служащего заключается в умении соблюдать общепринятые правила поведения в общении, внешнем облике как на работе, так и за ее пределами.

**Этикет государственных служащих -** совокупность специфических правил, регламентирующих внешние проявления взаимоотношений между людьми в процессе их профессиональной деятельности во всём многообразии форм служебного общения. На государственной службе, где отношения строятся на основе субординации, каждый вид общения (подчинённого и начальника, коллег, чиновника и посетителя) обладает достаточной спецификой и подчинён своим, выработанным практикой правилам этикета, ориентированного на честь и достоинство как высшую ценность.

**Основные функции этикета на государственной службе:**

* информационная;
* стандартизации моделей индивидуального и группового поведения;
* социального контроля и социального влияния;
* создания психологического комфорта.

Нормы этикета информируют о том, как следует вести себя государственному служащему в той или иной конкретной служебной ситуации и какого поведения следует ожидать от коллег, от начальника или от подчинённых. Стандартизируя поведение каждого члена коллектива, этикет помогает им, не задумываясь, порой почти бессознательно, выбирать линию поведения в соответствии с реальной обстановкой и ожиданиями окружающих, не рискуя попасть в неловкое или затруднительное положение или вызвать осложнения в отношениях с другими. Следование принятым правилам поведения у каждой из сторон общения укрепляет уверенность в правильности своих действий, рождает самоуважение, создаёт чувство психологического комфорта.

**Основные принципы этикета государственного служащего.**

Основу этикета государственного служащего составляют общие принципы современного этикета, соблюдаемые сегодня во всём мире:

* гуманизма,
* целесообразности действий,
* эстетической привлекательности поведения и уважения к традициям своей страны и стран, с представителями которых государственным служащим приходится вступать в деловые контакты.

Принцип гуманизма закрепляет нравственную основу делового этикета. Он конкретизируется в требованиях, обращённых к культуре взаимоотношений и включающих вежливость во всём многообразии её оттенков:

* корректность,
* учтивость,
* любезность,
* деликатность,
* тактичность,
* скромность,
* точность.

Огромное влияние на отношение к чиновнику оказывает культурное поведение и этикет государственного служащего. Его одежда и обувь, в том числе прическа, украшения, косметика должны создавать образ порядочного человека с высокими моральными ценностями. Недопустимо, чтобыгосударственный служащий одевался вызывающе, участвовал в мероприятиях, которые дискредитируют его в глазах общественности. В частности, многие служащие непозволительно допускают празднование дня рождения или иных мероприятий на рабочем месте, когда посетители становятся нежелательными свидетелями неэтического, а порой и аморального поведения госслужащего.

Поведение госслужащего в общественных местах: в аэропорту, ресторане, на приеме, на деловой встрече или в командировке требует соблюдения этикета -предписанных общественных правил и традиций поведения, которые сформировались в определенном обществе. В частности, проведение церемоний, дипломатических встреч, в том числе прием граждан, требует от чиновника особой внимательности и предупредительности к престарелым гражданам, инвалидам или иным лицам, нуждающихся в услугах или помощи госслужащего.

Кроме того, этикет госслужащего заключается в соблюдении субординации в общении с руководителями и подчиненными, которые должны быть уважительными, оптимистичными и направленными на решение общих задач, обеспечение комфортного сотрудничества и взаимопонимания.

Нарушение этикета при деловых и рабочих встречах порождает негативные последствия для госслужащего, в частности, могут быть не подписаны важные документы или отказано в заключении выгодного для государственного органа договора, либо может возникнуть профессиональный конфликт и непонимание, которые отрицательно влияют на продуктивность и качество работы.

В свою очередь недостаток нормативных актов и четких инструкций, предписывающих правильное поведение госслужащего, а также контроля за соблюдением этического поведения и этикета чиновников, способствует развитию низкого качества государственных услуг и, как следствие, - снижению доходов государства.

**Тема 6. Экономическая этика**

1. Понятие экономической этики.
2. Принципы экономической этики.
3. Этика управления.

**1. Понятие экономической этики.**

**Экономическая этика**, являясь одним из разделов прикладной этики, включает в себя:

* этику предпринимательства;
* этику управления.

Она **исследует вопрос** о том, какие моральные нормы или принципы могут иметь значение в условиях современной хозяйственной деятельности

Экономическая этика имеет прикладной характер по отношению к теоретической, общенормативной этике, следовательно, представляет собой раздел прикладной этики.

С другой стороны, специфическое нормативное содержание характеризует экономическую этику как этику профессиональную.

Экономическая этика представляет собой синтез социальной профессиональной нормативности.

Экономическая этика – вид социальной этики, содержащий нравственные нормы и требования, предъявляемые к участникам экономических отношений.

Экономическая этика наряду с этикой политической рассматривается в западной науке как составная часть более широкого понятия "социальная этика".

Профессиональная этика в сфере экономики существует наряду с всеобщими принципами морали и характеризуется специфическими нормами поведения человека в его конкретной деятельности.

Эти **специфические нормы** включают:

с одной стороны, этические основы профессионализма, которые должны последовательно реализовываться во взаимоотношениях специалистов с обслуживаемой клиентурой;

с другой – этические нормы поведения профессионала-руководителя со своими подчиненными.

Профессиональные экономисты во всем мире выполняют в обществе важную роль. Государство (правительство), инвесторы, кредиторы, работодатели и население в целом являются пользователями экономической информации. Профессиональный подход и поведение профессиональных экономистов при предоставлении ими таких услуг влияют на экономическое благосостояние всей страны. Следовательно, профессия экономиста общественно значима. Это налагает на них ответственность за соблюдение общественных интересов.

**Экономическая этика выступает в качестве нормативной основы**экономической деятельности, регулирующей взаимоотношения в сфере экономики, формулирующей и предъявляющей нравственные требования ко всем субъектам экономических отношений.

**Основная цель** ЭЭ заключается в определении институциональных (рамочных) ограничений участников экономического процесса, играющих основополагающую роль в этизации рыночных отношений современного общества.

В отличие от индивидуальной этики она обращена к обществу, задает ориентиры и обосновывает нравственные принципы функционирования экономики и в этом смысле является программой экономического порядка.

**В широком смысле слова экономическая этика** призвана объяснить связь экономики с моралью, специфику их взаимоотношений*. Общеизвестно, что развитие производства, хозяйственная деятельность объективно способствуют нравственному совершенствованию человека.*

**Экономическая этика:**

* представляет собой нормативную этику, которая осуществляет моральную регуляцию в профессиональных сообществах;
* отличается от общенормативной теоретической этики.
* ориентирована на практическую деятельность, практику профессиональных сообществ, поэтому различные виды экономической деятельности подчинены моральной регуляции, характерной для профессиональной общности, т.е. такому коллективу, который объединен общностью экономических целей и интересов;
* отличается от этики бизнеса и этики управления.

**Специфические черты экономической этики:** корпоративность, которая в силу объективных экономических законов провоцирует анонимность субъекта морального действия, поэтому здесь субъектом морального действия выступают экономические институты, в отличие от этики бизнеса, где субъект морального действия - профессионал, менеджер или управленец предприятия.

Особенностью экономической этики в отличие от других разделов прикладной этики являются следующие характеристики:

- нормативность должна быть включена в ткань экономических механизмов; Дело в том, что предпосылкой и основанием таких разделов прикладной этики, как биомедицинская этика, этика образования, этика бизнеса и др. является наличие человеческого субъекта морального действия, к которому обращены моральные нормы.

Экономическая этика специфична, как и специфично само развитие экономического производства, субъектом которого являются экономические институты.

Институциональный характер субъекта морали, предполагает анонимность субъекта моральных предписаний. Это определяется тем, что в экономическом производстве, с его мощным разделением труда занято огромное количество людей, занятых в производстве различных частей продукта, порой в различных странах и на различных континентах. Поэтому проблемной становится задача определения оценки конечного продукта, работы отдельного человека или группы людей. Оценка труда, конечного продукта экономического производства связана с деятельностью целых корпораций таких, например, как корпорации нефтяного или газового бизнеса в России или в Америке. Таким образом, социально-нормативная конкретизация этики определяется той экономической деятельностью, той экономической ситуацией, в которой функционирует субъект экономической деятельности.

Следовательно, социально-нормативная конкретизация моральной регуляции связана:

а) субъектом экономической деятельности;

б) условиями производства;

в) конкретно-ситуационной моральной практикой.

**2.Принципы экономической этики**

**Основные принципы экономической этики** были заложены в экономической теории А. Смита, в результате выделения понятий "деятельность" и "условия деятельности".

В своей экономической модели ученый различал два уровня общественной экономической деятельности:

а) деятельность как таковая;

б) условия деятельности.

В деятельность предприятия (фирмы) входят: цели (мотивы, интересы) и средства (закупка, продажа, реклама, заработная плата, общественные, политические цели и т. д.).

К условиям деятельности А. Смит относил: природные, культурные, общественные условия, а также «рамочные условия» (конституционный порядок, законы, экономический порядок, условия рынка, правила конкуренции, конъюнктурная ситуация, налоговое законодательство, управление).

Развернутое обоснование эти принципы получили в трудах современных западных ученых и практиков, в частности, в работах немецкого ученого Карла Хомана, которого справедливо считают основоположником современной экономической этики. Основная особенность концепции К. Хомана состоит в разработке и выдвижении на первый план принципа конкуренции, который является определяющим для всей его этической теории. Мораль, по его мнению, не должна тормозить развитие экономики.

**Основные принципы профессиональной этики экономистов** и предпринимателей:

- **рациональность и справедливость** распределения между сотрудниками ресурсов, необходимых, для осуществления ими экономической деятельности;

- **равенство всех специалистов**, независимо от их различий в общесоциальном и профессиональном статусах, с точки зрения их профессиональной ответственности и оценки результатов их профессиональной деятельности;

- **толерантность по отношению к различиям работников** – выходцев из разных стран, регионов и общностей – с точки зрения их приверженности определённым традициям и моральным устоям;

- **учёт и стремление к соблюдению всей совокупности индивидуальных и коллективных прав и интересов при** принятии любых решений в сфере деловых отношений;

- честность, объективность, профессиональная компетентность, осторожность, конфиденциальность, профессиональное поведение, независимость (во мнении и в делах).

Экономическая этика включает в **себя деловой этикет**, который формируется под влиянием традиций и определенных сложившихся исторических условий конкретной страны.

**Деловой этикет** - это определенные нормы, регламентирующие стиль работы, манеру общения между фирмами, внешний вид бизнесменов, последовательность и характер ведения переговоров и т. п.

Деловые встречи стали реалиями российской жизни, где решают принципиальные вопросы и принимают согласованные решения.

Деловые встречи могут проводиться в форме бесед и переговоров.

**Беседа** - это обмен взглядами, точками зрения, информацией, то цель переговоров - найти решение проблемы, привести к разумному соглашению, достичь взаимопонимания.

Помимо хорошего знания предмета обсуждения необходимо владеть техникой ведения переговоров.

**Проведение переговоров** - это большое искусство, требующее знания основ психологии, социологии, политологии, юриспруденции и, конечно, делового этикета.

Большое значение при переговорах имеет знание национальных особенностей культуры поведения страны делового партнера и его индивидуальных особенностей (интересы, хобби, слабости, сильные стороны, социальное происхождение). Данные нормы и правила свидетельствуют о том, что культура деловых переговоров требует разносторонних знаний, хорошего образования и воспитания. Деловые контакты немыслимы без такого важного атрибута делового этикета как визитная карточка.

Визитные карточки имеют очень широкое распространение не только в официальном, но и в неофициальном общении.

**Основное предназначение визитной карточки** - заочно представить своего владельца и действовать от его имени. Визитные карточки применяются для поздравлений, выражения благодарности, приглашений на прием, заочного прощания в случае отъезда, представлений кого-либо, при перемене адреса.

Таким образом, умение вести себя должным образом, т.е. соблюдение этикета, стало ныне одним из важнейших условий и способов вырваться вперед и сохранить лидерство в бизнесе. Мало просто быть вежливым и воспитанным человеком. Нужны конкретные знания тонкостей этой области человеческих взаимоотношений. А их великое множество: как и когда сказать нужное слово или промолчать, сделать соответствующий событию подарок, как составить полезный для дела круг общения, умение организовать деловую встречу и вести себя на ней и т.д. и т.п. - и все этого для того, чтобы эти контакты и поступки благоприятно отражались на делах компании.

Правила этикета могут разниться в отдельных компаниях и отраслях производства. Необходимо знать эти особенности в каждом конкретном случае. Кроме того, глобальность экономических связей обязывает людей знать правила хорошего тона других стран. Нарушение этих правил приводит к разрыву деловых связей и оборачивается потерей рынков сбыта.

Если же все сотрудники соблюдают деловой этикет, придерживаются высоких стандартов поведения, то в коллективе создается позитивная атмосфера, улучшается микроклимат, меньше конфликтов, выше производительность труда, качество принимаемых решений, более рационально используется рабочее время и проч.

Экономика управляется не только экономическими законами, но и участвующими в ней людьми, а это значит, что невозможно исключить из экономических процессов свободу морального выбора.

**Моральные и этические принципы** тоже составляют экономический фактор, ибо правила свободного рынка действуют только на основе того, что люди придерживаются общих моральных, этических и этикетных ориентиров.

В цивилизованном мире деловой этикет считается экономической категорией. Современный этикет формировался тысячелетиями и вобрал в себя нормы, отобранные и проверенные временем.

Деловой этикет - это инструмент, повышающий эффективность общения, дающий положительные эмоции. Многие преуспевающие компании, формируя свой фирменный стиль, сделали ставку на безупречные манеры сотрудников и таким образом создали себе конкурентное преимущество, выгодно отличающее их от конкурентов.

Деловой этикет – важнейшая сторона профессионального поведения делового человека. Знание этикета – необходимое деловое качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать.

В связи с этим необходимо отметить, что в этике имеется род проблем, который связан с нормами, принципами, ценностями. Этими вопросами занимается **нормативная этика**. Именно она дает нам специфическое моральное знание, для восприятия которого важны как деятельность ума, так и чувств, интуиции. Нормативная этика - составная часть этики, в которой сконцентрированы моральные ценности, определяющие смысл жизни, назначения человека, нравственный долг человека, обосновываются определенные моральные принципы и нормы.

**Мораль получает в нормативной этике свое продолжение и завершение**. В частности, нормативная этика дает более строгую формулировку и систематизацию принципов морального сознания общества, оттачивает аргументацию морального рассуждения, создает образы, идеально воплощающие человеческий смысл данной моральной системы.

Еще один род проблем в этике - это собственно теоретические вопросы о сущности морали, ее происхождении, законах развития и т.д. Данными вопросами занимается дескриптивная этика, которая сосредотачивает свои усилия на конкретно - социологическом и историческом анализе морали того или иного общества, группы, профессии, изучает и описывает реальные нравственные явления - феномены: обычаи, традиции, нравы, структуру морального сознания.

**3. Этика управления**

Вторая половина ХХ в. отмечена появлением новой тенденции в развитии мирового сообщества – единения в понимании моральных ценностей и целенаправленного проникновения стандартов и норм этики в управление. Требования этического характера все более приобретают комплекс взаимосвязанных идей, концепций и достаточно жестких требований, предъявляемых к управленческому персоналу и организациям в целом. Руководитель имеет дело в первую очередь с людьми – с подчиненными, руководством, партнерами и т.д., поэтому этические рамки должны незримо присутствовать в содержании и сущности любого действия каждого субъекта управления.

Важность моральной, этической стороны деятельности управленца бесспорна. Это обусловлено следующими факторами:

1. Руководитель учреждения любой организационно-правовой формы собственности служит примером отношения к своим служебным обязанностям для сотрудников и других руководителей; нарушение им этических норм может быть воспринято сотрудниками как своего рода «показателем» дозволенности. Этические нарушения со стороны руководителя служат дурным примером в большей степени, нежели подобные же действия сотрудника.

2. Любое действие, поступок руководителя имеют эффект. Своими этичными или неэтичными действиями, в течение некоторого времени, он формирует комплекс аморальных устоев окружающих его людей - подчиненных, клиентов или покупателей, поставщиков и даже конкурентов. Будучи сформированными, отчасти и под влиянием данного конкретного руководителя, представления об этичности в управлении, в свою очередь, оказывают воздействие на этические нормы других людей, и т.д.

3. Третья причина опирается на первые две: этичное или неэтичное поведение руководителя влияет на уровень этичности в обществе в большей степени и быстрее, чем такое же поведение рядового члена общества.

Таким образом, этика должна играть роль своеобразного фильтра при реализации стиля управления, при создании структуры управления, при принятии любых управленческих решений и т.д.

Этические нормы, стандарты должны присутствовать в любом явлении и процессе управления.

**Этика управления** – это система теоретико-прикладных этических знаний и практических рекомендаций, ориентированных на качественное исполнение административно-хозяйственных функций.

Она включает в себя образы лучшего опыта нравственного решения конкретных проблем управления.

**Основополагающие принципы этики управления:**

- социальная справедливость;

- суверенность личности;

- бережное отношение к природе;

- профессиональная честность;

- служебная ответственность.

**Особенности этики управления**:

1) в рамках любого специализированного труда существуют свои этики управления, общая управленческая этика имеет отношение ко всем видам деятельности;

2) более позднее, по сравнению с другими разделами профессиональной этики формирование: его можно отнести к середине ХХ.;

3) этика управления быстро приобретает черты формализованности.

Так, большое количество крупных организаций обучает своих руководителей моральным приемам работы с подчиненными, клиентами. Обучение происходит по определенным программам в различных учебных заведениях.

Более того, новый более высокий уровень осведомленности общественности требует от учреждений разработки этических кодексов, которые становятся обязательной составной частью системы управления.

Управленческая этика, осуществляет свои функции через:

-человека (непосредственно руководителя и подчиненного);

- коллектив (как группу людей, объединенных общими целями);

- культуру данного коллектива;

- культуру самой управленческой деятельности.

**Основные механизмы,** посредством которых можно внедрить в практику деловых отношений этические нормы:

1) этические кодексы;

2) комитеты по этике;

3) этический тренинг;

4) социальные аудиты;

5) юридические комитеты;

6) службы, рассматривающие претензии граждан по этическим вопросам;

7) изменения в корпоративной структуре.

Наиболее часто применяемым механизмом является этический кодекс.

**Функции Комитета по этике**:

- вынесение этических вопросов для обсуждения правлением или топ менеджерами;

- доведение основных требований этического кодекса до сведения руководителей всех уровней и рядовых сотрудников; разработка мер, поддерживающих кодекс;

- анализ и пересмотр кодекса на основе ежегодных внутри корпоративных отчетов и в зависимости от изменений внешней среды организации, особенно системы духовных ценностей и мнения общественности;

- составление отчетов о деятельности комитета для совета директоров.

**Управленческий этический тренинг** - это наборы этических норм, своеобразные этические модули, которые включаются в общую программу подготовки руководителей низового и среднего звена.

Таким образом, если комитет по этике обслуживает высший уровень управления организаций, помогая найти нетривиальные индивидуальные решения этических проблем, этический тренинг снабжает и среднее, и низовое звено управления набором готовых решений, укладывающихся в рамки этических требований.

Тренинг способствует практическому внедрению этических принципов в структуру принятия организационных решений.

**Социальный аудит**, как и другие формы внедрения этических требований в корпоративную практику, имеет сравнительно небольшую историю около двух-трех десятилетий. Социальный аудит представляет собой попытку оценивать социальное поведение организации и общественной среды. Принятие устава дает ей определенные права и даже привилегии. За это общество требует от организации определенного поведения, не нарушающего общего этического фона и определенных действий, способствующих развитию и процветанию общества.

**Социальный аудит:**

- призван проверить и дать информацию о том, в какой степени действия организации соответствуют ожиданиям общества;

- может быть использован в организации для внутреннего контроля за степенью этичности действий корпуса руководителей, за выполнением этического кодекса, за рациональным использованием ресурсов и т.п.

В основном **социальный аудит сводится в** настоящее время к тому, чтобы определить, насколько деятельность данной организации соответствует государственным нормам по здравоохранению, безопасности или по контролю за загрязнением окружающей среды.

**Юридический комитет** занимается контролем за соблюдением организаций всех законов и подзаконных актов по всем направления деятельности; часть работы такого комитета касается наблюдения за соответствием действий организации законам и подзаконным актам, носящим этический характер: по охране окружающей среды, защите прав человека и т.п.

**Этика управления** проявляется в отношениях между личностью и коллективом, руководителем и подчиненным, между людьми одного статуса. Между сторонами деловых отношений существует своя специфика взаимоотношений. Необходимость формирования механизмов регуляции нравственных взаимоотношений очевидна.

В общении существует ряд универсальных правил, следуя которым можно повысить его эффективность и избежать ошибок в процессе взаимодействия с другими людьми:

1. В морали нет абсолютной истины и высшего судьи среди людей.

2. Если речь идет об этических промахах других, не следует делать из «моральных мух» «моральных слонов».

3. Когда речь идет о своих промахах, следует поступать наоборот: хвалить других, предъявляя претензии к себе.

4. Помнить, что нравственное отношение к нам окружающих зависит от нас самих.

5. Реализация моральных норм в практической деятельности должна начинаться с себя.

6. Всегда и во всем следовать золотому правилу нравственности: «Относись к другим так, как ты хотел бы, чтобы относились к тебе».

Кроме общих правил можно выделить ряд рекомендаций, учитывающих специфику взаимоотношений в коллективе.

Процесс деловых взаимоотношений осуществляется в трех основных направлениях:

1) вертикальные взаимоотношения: руководитель – подчиненный (руководитель – коллектив);

2) обратная связь: подчиненный – руководитель (коллектив –руководитель);

3) горизонтальные взаимоотношения: коллеги между собой (сотрудник – сотрудник).

Типы отношений представляют вертикаль: «сверху-вниз» и «снизу-вверх», а второй – горизонталь.

**Вертикальные отношения** характеризуются асимметричностью, так как руководитель всегда имеет больше прав, обязанностей, власти, ответственности, чем подчиненный. Руководитель – это голова, которая управляет социальным телом (коллективом).

Горизонтальные отношения симметричны. Так как никто из коллег не имеет больше прав, обязанностей и полномочий, чем другие его коллеги. Горизонтальные отношения могут разворачиваться в любой точке вертикали, то есть как между рядовыми сотрудниками (подчиненными), между руководителями среднего звена и руководителями высокого ранга.

Исходя из этого, вытекает специфика данных типов отношений. Руководитель будет оценен и уважаем в коллективе, если сделает своими ценностями, следующее:

1. **Руководитель-подчиненный (вертикаль «сверху вниз»).**

Коллектив – команда единомышленников. Нравственного дискомфорта не будет, если человек идентифицируется с коллективом, но при этом его уважают за то, что он есть. Человек хочет выделиться и быть звездой, но в то же время оставаться лояльным членом команды. Руководитель – центростремительная сила. Если нет информационного пространства, возникает опасность замещения центра.

Руководитель должен быть в курсе всего, что происходит в коллективе (если сотрудник не выполнил распоряжения, обязательно дать ему понять, что руководитель об этом знает).

Не давать советов подчиненным в личных вопросах: (поможет – могут не поблагодарить, так как вы обладаете информацией; не поможет – обвинят во всех смертных грехах).

Самому же просить совета лишь для поддержания авторитета, престижа работника, а жаловаться, использовать прием самоуничижения, для того, чтобы подчеркнуть свою правоту. При этом надо знать, как сыграть, чтоб воздействовать на окружающих.

Подчиненный не должен видеть, что руководитель не владеете ситуацией.

Слушать сотрудника нужно не только по словам, но и по смыслу высказываемого. Не стоит скептически относиться к различным предложениям сотрудников. Даже если успех достигнут благодаря усилиям руководителя, необходимо поощрение работников и коллектив. Поощрения могут быть как материальные, так и моральные, информативные.

Отдавая распоряжения, необходимо учитывать ситуацию и личность сотрудника (избегайте заносчивого и самонадеянного тона), бояться поступать несправедливо – это больше всего задевает людей, – унижение никогда не забывается и не прощается.

Оценивать значимость символики организации для работников (форма, логотип, название, лозунги).

Периодически вводить меры для усиления культуры.

**2. Подчиненный – руководитель (обратная связь).**

«Золотое правило» нравственности применяется во взаимоотношениях «подчиненный руководитель» следующим образом: относитесь к руководителю так, как бы Вы хотели, чтобы к Вам относились подчиненные.

Подчиненные должны осознавать, что коллектив – это команда единомышленников; в связи с этим нужно, помогать руководителю, создавать благоприятную дружественную атмосферу в коллективе. Советчики и льстецы для руководителя – враги №1.

Подчиненный должен иметь свои принципы и отстаивать их.

Беспринципный человек вызывает недоверие. Подчиненному не следует навязывать руководителю свою точку зрения.

Лучший совет – в виде предложений, вопросов: «Как Вы относитесь…?»,

«Что Вы думаете по поводу…?» Советы нужно давать в нужном месте, в нужное время, в корректной форме, не ставя руководителя в положение «гостя».

Не стоит «идти через голову» непосредственного начальника к вышестоящему.

Стараться придерживаться тех моральных требований, норм и

принципов, которые приняты в коллективе («в чужой монастырь со своим уставом не ходят»). Если нельзя этого сделать, нужно объяснить руководителю, но не оправдываться перед каждым.

3. Коллега – коллега (горизонтальные взаимоотношения).

Отношения между коллегами могут развиваться как противостояние (конкуренция), компромисс или сотрудничество. Наиболее эффективный тип отношений – сотрудничество. Многие коллеги – соперники. Поэтому нужно помнить о личных достоинствах каждого («Выбирая путь, думай, кто по нему пойдет»).

Не требовать к себе особого отношения и привилегий. Все члены коллектива. Не пытаться мерить других своей меркой (отсутствие диалога). Коллеги обязаны разделить между собой права и обязанности для выполнения общественной работы. Если временно просят перевести кого-либо из отдела в другой, не следует посылать недобросовестного работника, потому что по нему будут судить обо всем коллективе. Не относиться предвзято к коллегам, не накапливать врагов. Кто искренне любит своего врага и заботится о нем, знает его – делает себя непобедимым. Нельзя заведомо победить любого противника, но можно сделать себя непобедимым.

Не давать обещаний, которых нельзя выполнить, и не преувеличивать свои возможности. Этичнее отказаться, объяснив причину отказа, чем пообещать помочь и не сделать этого.

Вести естественно в общении с коллегами. Коллектив – это вторая семья. Не нужно стараться казаться умнее, интереснее, чем есть на самом деле. Рано или поздно коллектив поймет, кто есть кто. Естественность поведения будет способствовать формированию положительного имиджа в коллективе.

Не нужно болтать лишнего. Существует угроза утечки информации, что не способствует достижению цели организации или эффективности работы.

Неэтично давать советы своим коллегам, особенно по личным вопросам. Лучше не лезть к человеку в душу. Но в критических жизненных ситуациях (болезни, смерть близких, конфликты в семье, эмоциональные срывы) стоит попытаться в корректной форме помочь человеку выйти из данной ситуации.

Делать нужно все вовремя. «Точность – вежливость королей».

Своевременное выполнение своих обязанностей – это степень уважения к коллегам.

Почаще называть коллег по имени, потому что имя – самый сладостный звук для человека. Тем самым подсознательно идет настройка коллеги, делового партнера, посетителя, клиента на положительный тон общения.

Почаще улыбаться. Улыбка располагает, обезоруживает, настраивает на конструктивное общение.

Знание и использование этих элементарных правил делового общения поможет сделать его эффективным, конструктивным, взаимовыгодным.

**Тема 7. Моральный выбор и риск в профессиональной деятельности**

1. Мораль - сущность, функции и структура
2. Риск в профессиональной деятельности.

**1. Мораль - сущность, функции и структура**

Этика - наука о сущности, законах возникновения и исторического развития морали, функциях морали, моральных ценностях общественной жизни.

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

Есть ряд определений морали, в которых оттеняются те или иные ее существенные свойства.

**Мораль** - это особая форма общественного сознания, представляющая совокупность определенных взглядов и чувств, принципов и норм, обычаев и традиций, регулирующих поведение людей в обществе.

**Мораль** - это предъявляемая обществом система исторически сложившихся требований, норм и правил поведения человека, верность которым носит добровольный характер.

**Мораль** - это один из способов регулирования поведения людей в обществе. Она 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.

Сущность морали раскрывается во взаимодействии ее **функций:**

* регулятивной,
* оценочной,
* ориентирующей,
* мотивационной,
* познавательной,
* воспитательной,
* коммуникативной,
* идеологической,
* мировоззренческой.

Одной из главных функций морали является регулятивная, поскольку сама мораль вызывается к жизни необходимостью согласования поведения индивидов в коллективной жизни.

**Моральные принципы** - одна из форм выражения нравственных требований, в наиболее общем виде раскрывающая содержание нравственности в том или ином обществе. Они выражают основные требования, касающиеся нравственной сущности человека, характера взаимоот­ношений между людьми, определяют общее направление деятельности человека и лежат в основе частных, конкретных норм поведения.

К числу **моральных принципов** относятся такие общие начала нравственности, как: гуманизм - признание человека высшей ценностью; альтруизм - бескорыстное служение ближнему; милосердие - сострадательная и деятельная любовь, выражающаяся в готовности помочь каждому в чем-либо нуждающемуся; коллективизм - сознательное стремление содействовать общему благу; отказ от индивидуализма - противопоставления индивида обществу, всякой социальности, отказ от эгоизма - предпочтения собственных интересов интересам всех других.

**Моральный  выбор** – это осознанное предпочтение человеком того или иного варианта  поведения в соответствии с личными или общественными моральными установками. Необходимость морального выбора появляется тогда, когда возникает необходимость принять одно решение из нескольких, каждое из которых может быть оценено с позиций добра и зла.

**Моральный выбор характеризуется**:

* наличием объективных условий, предоставляющих различные варианты поведения;
* возможностью оценки этих вариантов с позиций добра и зла;
* нравственной необходимостью, т.е. обусловленностью поведения человека действующими в обществе моральными нормами и ценностями.

**Структура морального выбора**:

* формулировка проблемы,
* познание вариантов выбора,
* принятие решения, выбор средств достижения цели,
* практическая реализация выбора (процесс достижения цели),
* получение результатов и их оценка.

Всякий выбор зависит от тех целей, которые встают перед человеком, группой или обществом.

**Условия, необходимые для свободного морального выбора**:

– отсутствие внешнего принуждения и запретов;

– присутствие сознательности и рефлексии, понимание возможных вариантов выбора;

– действие не должно быть совершено под влиянием моральных установок, привычек, ставших частью подсознания человека. Автоматизм морального действия, влияние обезличенных сил являются признаком несвободного выбора;

– наличие ориентиров (ценностей и идеалов) свободной воли, а также средств, при помощи которых возможно выполнить задуманное, и способов деятельности.

**Выбор** – это всегда признание приоритета (предпочтения) одной ценности перед другой. В одних случаях обоснование выбора и сам выбор не вызывают затруднений, в других он связан с острейшей борьбой мотивов. Такие ситуации обычно называют нравственными конфликтами.

**Под моральным фактором** в **профессиональной этике** принято понимать степень проявления нравственных качеств личности, определенной группы людей, служебного коллектива при выполнении ими каких либо задач. Как этическое понятие моральный факт имеет сложную структуру, которая включает в себя следующие элементы:

- социальный, который отражает социально-классовую структуру общества, его классовый состав, профессиональные и территориальные группы;

- интеллектуально-профессиональный, представляющий собой уровень образования и культуры населения, его профессиональную подготовку, способность к самообразованию, повышению профессионального уровня;

- аксиологический, который характеризует ценностную ориентацию людей, их общественные потребности и интересы, приоритеты;

- морально-правовой, отражающий эффективность законодательства и его применения, уровень правосознания населения и правовой политики государства.

При определении сущности морального фактора необходимо учитывать:

- его активную, деятельную природу, что отличает от морального потенциала;

- направленность морального фактора, которая может быть как конструктивной, так и деструктивной;

- моральный фактор является частью правовой культуры;

- моральный фактор представляет собой проявление духовных сил общества. Моральный фактор способствует успешному решению служебных задач, благоприятствует укреплению всей правовой системы. Незрелый моральный фактор существенно препятствует решению этих задач, затрудняет нравственное и профессиональное становление сотрудников, способствует моральной деформации сотрудников.

**Моральное сознание** - это осознание человеком тех требований, которые общество предъявляет ему. Моральное сознание опирается на совокупность моральных норм, принципов, идеалов и содержит оценку с позиции выработанной системы ценностей. Моральное сознание представляет собой идеальную субъективную сторону морали и носит обязательный характер.

**Моральные нормы** - это социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе. Моральные нормы определяют содержание поведения, то, как принято поступать в определенной ситуации, т.е. присущие данному обществу, социальной группе нравы.

**Нравы** - реально практикуемые, наиболее удобные и выгодные формы поведения, устоявшиеся общественные привычки, вытекающие из фактического образа жизни определенных групп людей.

**Нравственность –** практическая воплощенность моральных идеалов, целей и установок в различных формах социальной жизнедеятельности, в культуре поведения людей и отношениях между ними.

**Нравственные идеалы** - понятия морального сознания, в которых предъявляемые к людям нравственные требования выражаются в виде образа нравственно совершенной личности, представления о человеке, воплотившем в себе наиболее высокие моральные качества.

**Моральная деятельность** - важнейший и определяющий элемент морали, проявляющийся в поступках. Совокупность поступков человека, имеющих нравственное значение, совершаемых им в относительно продолжительный период в постоянных или изменяющихся условиях, принято называть поведением. Поведение человека, как единственный объективный показатель дает представление о его моральных качествах, нравственном облике. Таким образом, моральная деятельность представляет собой объективную сторону морали.

**Моральные (нравственные) отношения** - те отношения, в которые вступают люди, совершая моральные (аморальные) поступки.

**Моральный конфликт** (от лат. сonflictus - “противоборство”, “столкновение”) есть ситуация, в которой субъект деятельности поставлен перед необходимостью сделать выбор одной из двух взаимно исключающих форм поведения, или одной из двух моральных ценностей.Конфликты могут быть как внешними, так и внутренними.

Внешние конфликты возникают между людьми (личность – общество, личность – группа, личность – личность, группа – группа, группа – общество).

Источником внутренних конфликтов является сложность, разнохарактерность мотивов самой личности.

**Свойства морального конфликта** -  альтернативность, личностный характер.

Особенность нравственного конфликта состоит в том, что следование одной норме морали как бы ведет к нарушению другой нормы. В конфликтной ситуации моральный выбор является отрешением от какой-либо ценности во имя ценности более высокой, обязательно.

**2.Профессиональный риск**

Впервые термин «профессиональный риск» получил свой правовой статус еще в 1998 году после принятия Федерального закона № 125-ФЗ «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний».

**Под профессиональным риском** законодатель понимал вероятность повреждения (утраты) здоровья или смерти застрахованного, связанной с исполнением им обязанностей по трудовому договору.

**Профессиональный риск** – это вероятность повреждения (утраты) здоровья или смерти в результате неблагоприятного влияния факторов производственной среды и трудового процесса, связанная с исполнением обязанностей по трудовому договору (контракту) и в ряде иных, установленных законодательством, случаях.

**Составляющие профессионального риска.**

Первая – риск повреждения здоровья вследствие несчастных случаев на производстве различной степени тяжести, что приводит к необходимости перевода на другую работу, временной или стойкой утраты профессиональной трудоспособности, либо летальный исход.

Вторая – риск профессиональных заболеваний, являющихся результатом воздействия вредных и опасных производственных факторов, и обусловленной ими временной или стойкой утраты трудоспособности.

**Основные направления защиты работников от профессиональных рисков**:

* лечебно-профилактическое;
* аналитико-профилактическое;
* аналитико-статистическое;
* оценка профессионального риска и разработка мер по его снижению;
* договорное регулирование мер по защите работников от профессиональных рисков;
* страхование профессиональных рисков;
* экономическое стимулирование работодателей к защите работников от профессиональных рисков.

В процессе управления рисками выделяют три этапа:

•идентификацию опасностей,

•оценку рисков,

•контроль рисков.

**Воздействие на риск**

В качестве методов воздействия на риск применимы следующие:

* исключение риска,
* снижение риска.

К мерам по исключению или снижению уровней профессиональных рисков относятся:

* исключение опасной работы (процедуры);
* замена опасной работы (процедуры) менее опасной;
* реализация инженерных (технических) методов ограничения риска воздействия опасностей на работников;
* реализация административных методов ограничения времени воздействия опасностей на работников;
* использование средств индивидуальной защиты;
* страхование профессионального риска.

**Оценка эффективности мер по управлению профессиональными рисками**

Эффективность мер по управлению профессиональными рисками оценивается в ходе внутреннего аудита СУОТ (1 раз в год) по разрабатываемой в учреждении программе.

Уровень эффективности мер по управлению профессиональными рисками определяется по критериям в соответствии с разрабатываемой программой внутреннего аудита СУОТ.

**Оценка риска** – это тщательное изучение того, что может причинить вред людям в процессе трудовой деятельности. Это делается для того, чтобы можно было проанализировать, приняты ли были достаточные меры для предотвращения этого вреда.

Право проводить оценку профессионального риска имеют специалисты Роспотребнадзора, научно-исследовательских организаций и центров медицины труда (п.1.5. [Р 2.2.1766-03](https://static.biot.su/wp-content/uploads/2018/11/R-2_2_1766-03.pdf)).

Риск является сочетанием вероятности и возможной величины вреда, причиняемого опасностью. Определение величины риска производится с целью установления его степени и ранжирования факторов опасности.

Определение величины риска проводится в ситуации, соответствующей моменту контроля, без преувеличения и преуменьшения риска. В оценке необходимо стремиться к наиболее объективной величине.

Величина риска образуется из вероятности опасного события и значимости (серьезности) причиняемых им последствий. В документы оценки рисков вносится величина риска, основываясь на его последствиях. При необходимости совокупная величина может определяться по нескольким различным последствиям.

Значимость последствий означает серьезность причиняемого здоровью человека вреда, вызываемого событием, вызвавшим этот вред.

При оценке серьёзности последствий учитываются следующие факторы:

* характер причиненного вреда (незначительный / значительный);
* широта последствий (сколько лиц пострадало);
* повторяемость вредного воздействия / нет повторяемости;

Ответственность за реализацию процедуры управления профессиональными рисками в учреждении в целом, формирование Реестра опасностей несёт директор.

Ответственность за проведение процесса идентификации опасностей и достоверность предоставляемых данных по результатам идентификации опасностей возлагается на начальников (руководителей) структурных подразделений.

Ответственность за оформление результатов идентификации опасностей и хранение документации по процедуре управления рисками в учреждении несёт работник, уполномоченный исполнять обязанности специалиста по охране труда (при наличии) или директор.

Планирование мероприятий по воздействию на риск и контроль за их выполнением осуществляется администрацией учреждения с привлечением представителей работников учреждения.

Психологический риск в профессиональной деятельности - это вероятность возникновения профессиональных личностных деструкций и формирования неблагоприятных функциональных состояний у работников при выполнении трудовых функций из-за длительного воздействия негативных социально бытовых и производственных факторов при недостаточном личностном и средовом ресурсе.

**Тема 8. Толерантность в профессиональной деятельности**

1.Понятие и виды толерантности.

2.Профессиональная толерантность.

**1.Понятие и виды толерантности**

Международная практика определила толерантность в качестве необходимого условия общения людей разных культур, этнических и межконфессиональных групп.

Согласно **толковому словарю русского языка** под редакцией Д.Н. Ушакова, «толерантность» - производное от французского tolerant – терпимый.

Понятия толерантности и терпимости очень часто рассматриваются как синонимичные. В словаре В.И. Даля терпимость трактуется как свойство, качество или способность что или кого-либо терпеть «только по милосердию, снисхождению».

Таким образом, **толерантность, понимаемая как «терпимость»** часто ассоциируется с пассивным принятием окружающей реальности, непротивлением, способностью «подставить вторую щеку».

Однако, существует и другое мнение, согласно которому толерантные установки, напротив, проявляют себя активной жизненной позицией, предполагающей защиту прав любого человека и отношение к проявлениям нетерпимости как к недопустимым.

В связи с этим толерантность определяется как «особое умонастроение, жизненно-психологическая установка», которая позволяет ценить другое национальное «они» равнозначно собственному «мы».

Толерантность является максимой отношений между различными нациями (этническая толерантность), но и о том, что без толерантности невозможны вообще какие бы то ни было продуктивные и гармоничные межличностные отношения.

Очевидно, что профессиональная деятельность любого специалиста относится к тем сферам деятельности, которые наиболее остро нуждаются в стабильных, бесконфликтных отношениях между всеми ее участниками. сама толерантность понимается как комплексный феномен.

Толерантность в межличностных отношениях противопоставляется толерантности этнической.

**Толерантность** – это также антипод агрессивности, злобности и раздражительности, способность выслушивать, пытаться вынести из полученной информации зерна разума и уживаться с различными точками зрения, стремление к согласию, бесконфликтность.

**Толерантность может рассматриваться в двух аспектах**: широкая и узкая интерпретация этого понятия.

Узкое, конкретное («техническое») понимание этого феномена характерно для естественных наук (иммунология, фармакология, токсикология), где термин «толерантность» долгое время употребляется в устойчивом значении.

В гуманитарных науках **понятие толерантности** более размыто. Так, в работе М. Уоцера упоминается пять возможных значений, характеризующих толерантность.

1. «отстраненно-смиренное отношение к различиям во имя сохранения мира»;
2. это «позиция пассивности, расслабленности, милостивого безразличия к различиям»;
3. «вытекает из своеобразного морального стоицизма, принципиального признания того, что и "другие" обладают правами, даже если их способ пользования этими правами вызывает неприязнь»;
4. «выражает открытость в отношении других, любопытство, возможно даже уважение, желание прислушиваться и учиться».
5. «это разнообразное восторженное одобрение различий».

Термин "толерантность" обладает несколькими когнитивными слоями и включает:

* повседневную терпимость (терпимость к поведению и высказываниям окружающих людей, умение прощать им слабости и отклонения от норм поведения);
* религиозную терпимость (уважительное отношение к представителям других конфессий, признание их равными себе);
* этническую терпимость (уважительное, невраждебное отношение к представителям других этнических групп, находящихся в контакте с "моей" этнической группой);
* интеллектуальную терпимость (признание плюрализма мнений по любому политическому, общественному или научному вопросу, отсутствие враждебности к чужому мнению)».

Существуют разные определения, а также деления толерантности на виды, типы, подвиды и подтипы.

Психологи делят толерантность на четыре вида, которые основаны на межличностном общении людей:

Натуральная (естественная).

Моральная.

Нравственная.

Этническая.

**Главные виды толерантности состоят из четырех подвидов:**

Отношение человека к ситуации и людям, принимающим в ней участие.

Подразделяется **ситуативна**я толерантность на следующие уровни:

Низкий уровень характерен для негативного отношения человека к миру и окружающей действительности («меня они раздражают»);

На среднем уровне человек выражает терпимость к собеседникам («мне нравится с ними общаться, и я их отлично понимаю»);

Высший уровень характеризуется полным приятием человека человеком («мне с ними комфортно и хорошо»). Позиция человека относительно других людей, исходя из политических, этнических и национальных признаков. Такой подвид толерантности называется типологическим.

Профессиональная.

Собирательная толерантность (общая) состоит из признаков, которые проявляет человек в результате предыдущих трех наблюдений. Их систематизация и дает общую картину уровня толерантности индивидуума.

**Формы толерантности:**

* политическая - уважительное отношение к деятельности различных партий и объединений. Уважительное отношение к деятельности различных партий и объединений.
* межнациональная - уважительное отношение к представителям различных наций, способность не переносить недостатки и негативные поступки отдельных представителей национальности на других людей.
* расовая - отсутствие предубеждений к представителям другой расы.
* религиозную - религиозая толерантность - признание религиозных особенностей различных конфессий.
* гендерная - непредвзятое отношение к представителям другого пола.
* возрастная - непредвзятость в отношении людей разных возрастов.
* физиологическая - уважительное отношение к больным, инвалидам, людям с внешними недостатками.
* образовательная​ - терпимое отношение к высказыванием и поведению людей с низким образовательным уровнем.
* географическая - непредвзятость к жителям небольших городов, сел, других регионов со стороны столичных жителей и наоборот.
* межклассовая - терпимое отношение к представителям разных имущественных слоев - богатых к бедным, бедных к богатым.
* сексуально-ориентационная - терпимое отношение к лицам с нетрадиционной сексуальной ориентацией.
* маргинальная - спокойное, терпимое отношение к нищим, бомжам, заключенным и т.д. Спокойное, терпимое отношение к нищим, бомжам, заключенным и т.д.

**Обобщенная классификация проявлений толерантности**



**Основные функции толерантности**:

* гуманитарная,
* идентификационная;
* социальной адаптации.

В основе рассмотрения функций толерантности следует определить логику соподчинения, которая закономерно определяет гуманитарную функцию как важнейшую, т.к. реализация именно этой функции задает само направление процессами идентификации и социальной адаптации человека в процессе профессиональной деятельности.

**Гуманитарная функция** толерантности основывается на формировании ценностных ориентаций и интересов будущего специалиста «с целью развития духовно богатой личности, умеющей противостоять технократизму и бесчеловечности». Данная функция позволяет говорить о профессиональной компетентности специалиста экономической сферы, способного и готового понимать и признавать естественность и многообразие видов и форм хозяйственных моделей и отношений, умение воспринимать многомерность и многополюсность экономического развития цивилизации, взвешенно относиться к альтернативности выбора, его многовариативности в процессе развития локальных и глобальных экономических ситуаций.

**2.Социально-адаптивная функция толерантности**, которая реализуется в процессе поиска причин и смысла происходящего вокруг, в определении действительности, т.е. в процессе рефлексии. Эта функция реализуется в умении адекватно выстраивать стратегию профессионального поведения с учетом возможных последствий развития ситуации и процесса.

Значимым является акцентирование внимания на том, что успешность профессиональной деятельности, ее оптимизация и повышение эффективности непосредственно связана6

во-первых, с терпимым отношением к многообразию социокультурных проявлений в процессе профессиональной деятельности (что способствует гуманитаризации экономического образования специалистов),

во-вторых, условием гуманизации профессионального экономического образования является диалог. Поскольку именно диалог оптимизирует процессы трансляции из «ментального пространства общества» в профессиональную среду духовных, культурных, мировоззренческих ценностей и из нее – в тоже пространство обогащающего содержания, появившегося как результат функционирования самой профессиональной сферы.

**2. Профессиональная толерантность**

Подвидом толерантности является **профессиональная**. Это реакция людей на окружение, в котором они вынуждены пребывать большое количество времени – сотрудники, сослуживцы, коллеги. Собирательная толерантность (общая) состоит из признаков, которые проявляет человек в результате предыдущих трех наблюдений. Их систематизация и дает общую картину уровня толерантности индивидуума.

Общие характеристики толерантности имеют специфические проявления в сфере профессиональной деятельности и поведения.

**Эта специфика основывается**:

во-первых, на специфике противоречий профессиональной деятельности (между профессиональными и организационными ценностями; между профессиональной этикой и профессиональной практикой; между ориентацией индивида на профессиональное сообщество в целом и ожиданием со стороны организации того, что он будет в большей степени идентифицирован с нею; между профессиональной автономией и бюрократическим управлением;

во-вторых, на определении профессионалов как особого социального слоя, к характеристикам которого относятся: занятость на основе применения навыков, базирующихся на теоретическом знании, специализированное образование и обучение этим навыкам, особая компетентность, наличие определенного кодекса поведения, обеспечивающего профессиональную идентичность, исполнение определенных служебных обязанностей на благо общества.

Профессиональная коммуникативная толерантность выступает как интегрирующая форма, несущая в себе черты всех видов и уровней толерантности, определяемой целями, задачами и особенностями деятельности личности и всем многообразием встречающихся ситуаций.

**Профессиональная толерантность** как интегративное свойство личности вырабатывается в процессе профессионального взаимодействия, детерминируется личностными характеристиками и выражается в неагрессивном разрешении профессиональных ситуаций, что обеспечивает продуктивность выполнения профессиональных функций.

**Основные проявления профессиональной коммуникативной толерантности**: терпимость, уважение, эмпатия, доброта, общение, доверие, кооперация. Коммуникативная и профессиональная компетентности, проявление терпимости, доброжелательности к другому человеку, эмоциональная устойчивость, гибкость в различных ситуациях – это ориентиры профессиональной коммуникативной толерантности. Их необходимо учитывать будущему специалисту в любой деятельности.

**Формы отношений**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Преобладание | Форма выражения отношения |
| «Черепаха Тортилла» - | снисхождения. | терпимое |
| Миролюбец» | сотрудничества | терпимое |
| «Альтруист» | уступчивости | терпимое |
| «Сноб» | высокомерия | толерантное |
| «Стоик» | терпеливости | толерантное |
| «Золушка» | беспомощности | толерантное |
| «Диктатор» | пренебрежения | нетерпимое |
| «Снежная Королева» | отстраненности | нетерпимое |
| «Боец» | импульсивности | нетерпимое |

Профессиональная толерантность не только существует, но и жизненно необходима для любого специалиста. Объект профессиональной деятельности имеет непосредственное отношение к тому, какую специфику приобретает профессиональная толерантность для каждой отдельной профессии.

Толерантность как качество личности профессионала, сформированность которого обеспечивает адаптацию человека в условиях профессиональной деятельности. Это определенное личностное качество, которое реализуется в процессе профессиональной деятельности, проявляется в принятии ее участниками друг друга как самоценности, в понимании всех психологических состояний друг друга, принятии формирующихся интересов и ценностей у каждого члена трудового коллектива на основе готовности к субъект-субъектному взаимодействию через рефлексию складывающихся взаимоотношений.

**Толерантность** – это качество личности профессионала, представляющее собой подсистему более широкой системы, а именно ценностной сферы человека. А поскольку толерантность – системное качество, то оно включает в себя компоненты: установка, рефлексивная позиция, эмоциональный и волевой компонент, а также поведенческую составляющую.

Установка – это определенная готовность к действиям и отношениям в профессиональной среде, которая обеспечивает реализацию толерантности как личностного качества. Но человек должен также быть способным адекватно оценивать себя и своих коллег в профессиональной деятельности, в процессе решения профессиональных задач, соотносить полученные результаты с поставленными целями, т.е. осуществлять рефлексивный анализ.

Адекватный рефлексивный анализ позволяет работнику вносить коррективы в выполнение своих профессиональных функций.

Отсутствие способности к адекватному рефлексивному анализу будет приводить к возникновению конфликтов в трудовых коллективах, распространению моббинга, проявлению агрессии по отношению к другим членам коллектива и, как следствие, проявлению редукции профессиональных достижений.

Эмоциональный и волевой компоненты позволяют работнику контролировать свои эмоциональные реакции, обеспечивают саморегуляцию в проблемных ситуациях, а также позволяют работнику сохранить устойчивость своих взглядов и позиций и соотносить их с профессиональными результатами, делая выводы о том, способствуют ли они эффективности профессиональной деятельности или снижают ее.

Поведенческий компонент позволяет работнику адекватно реализовать свои профессиональные функции, соотнести профессиональные действия с необходимым результатом. Импульсивное поведение всегда приводит к неэффективным действиям, в профессиональной деятельности работник должен уметь свести риск его проявления до минимума.

Как качество личности толерантность формируется в ходе социализации человека в течение всей жизни и проявляется в различных сферах.

В современном обществе существенно возрастает роль профессиональной среды как определенной социальной ниши, обладающей нейтрализующим потенциалом, но это в случае, если в профессиональной среде складывается благоприятная атмосфера и нет конфликтов.

Значимость толерантности специалиста экономической сферы детерминируется внутренне противоречивой природой хозяйственной деятельности:

* конкуренцией,
* сосуществованием различных форм собственности,
* различиями в способах производства и продвижения товаров на рынке труда и становления профессиональной карьеры,
* процессами перманентного передела сфер влияния агентами рынка.

Кроме того, если речь идет о подготовке специалиста международного бизнеса, то перечень детерминант расширяется, включая конкуренцию на международном уровне, традиции экономического развития различных стран, передел сфер влияния на международном уровне.

Сфера экономики позволяет определить особые проявления толерантности, поскольку траектория равновесного социально-экономического состояния, совпадающая с направлением оптимального развития, есть идеал, к которому стремится любая система.

В реальности же она периодически удаляется от него, что свойственно периодам кризисов и реформ.

Таким образом, **особенности толерантности в экономической сфере** связаны со специфичностью самой сферы, которая характеризуется тем, что:

- экономическая сфера является частью сферы, которую составляют люди, чье поведение определяется множеством противоречащих друг другу социальных позиций, конкретных социальных функций, отличающихся нормами и ценностями. Это делает толерантность универсальным средством сохранения как самой системы, так и субъекта внутри ее.

- результаты экономической деятельности проявляются посредством показателей социальной сферы, которая подвержена значительному влиянию человеческого фактора, а, следовательно, и сложившегося в обществе представления о социальной справедливости, бедности, богатстве, уровне трудовой мотивации. При этом толерантность выступает в качестве превентивного средства от социальных потрясений.

- в процессе развития экономическая сфера в определенный момент приходит в неустойчивое состояние, предшествующее переходу в новое качество, что порождает социальный конфликт. В этом случае толерантность как специфический тип отношений позволяет оптимизировать поиск «скрытой» проблемы и сделать переход на новое состояние равновесия «мягким».

Исходя из перечисленных специфических особенностей, возможно дать определение **толерантности в профессионально-экономической деятельности**.

Это терпимое отношение к многообразию социокультурных моделей поведения и развития субъектов хозяйственной деятельности в правовом поле и способов реализации их в профессиональной деятельности.

Она означает устойчивость субъекта к воздействию стресса, сохранение его социальной и психологической адаптивности, способность разрешать деструктивные конфликтные ситуации в профессиональной сфере через понимание и восприятие «другой» точки зрения, отказ от профессионального догматизма, способность субъекта к саморазвитию и участию в развитии коммуникативной профессиональной культуры