МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет социологический

Кафедра философии

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

по дисциплине «Профессиональная этика и деловой этикет»

для направления гр.ИЗОз-19

Форма текущего контроля – контрольная работа, творческая работа

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) – нет

Форма промежуточного контроля в семестре – зачет

**Краткое содержание курса**

Перечень изучаемых тем, разделов дисциплины (модуля).

1. Этика как наука

2. Деловое общение как вид социальной деятельности

3. Культура делового общения

4. Методы и средства делового общения

5. Коммуникации, переговоры, этикет

**Форма текущего контроля**

**Контрольная работа**

**Выполненную контрольную работу необходимо прикрепить в личный кабинет не позднее 1 апреля.**

**Выбор номера варианта контрольной работы:**

если номер Вашей зачетки заканчивается на 0, 1, 2, 3, 4 – 1 вариант,

если номер Вашей зачетки заканчивается на 5, 6, 7, 8, 9 – 2 вариант.

**Задания для выполнения контрольной работы**

**Первый вариант**

1. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

1. Деловая беседа
2. Телефонные переговоры
3. Деловые переговоры
4. Деловое поведение

2. К общепринятым нравственным требованиям к общению не относится:

1. Застенчивость
2. Точность
3. Вежливость
4. Скромность

3. К психологическим барьерам общения относятся:

1. Агрессия
2. Ужас
3. страх

4. К психолого-дидактическим принципам речевого воздействия относятся:

1. Принцип ассоциативности
2. Принцип экстенсивности
3. Принцип экспрессивности
4. Принцип доступности

5. Решите кейс

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

**Эпизод первый: заключение трудового соглашения.**

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно…»

**Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.**

Все ли условия соглашения выполняются?

Как выполнил Балда свои обязанности?

**Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.**

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

**Второй вариант**

1. Открытые, закрытые, зеркальные – это виды … , которые могут быть использованы в деловой дискуссии:

1. Ответов
2. Вопросов
3. жестов

2. К характеристикам речевого поведения не относится:

1. Громкость голоса
2. Окраска звучания голоса
3. Качество голоса
4. Певучесть голоса

3. Резюме не содержит следующую информацию:

1. Основные личные данные
2. Опыт работы
3. Жизненный опыт

4. Решите кейс.

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

**Другие формы текущего контроля**

**Задания и материалы к творческой работе**

**Эссе необходимо написать от руки и прикрепить задание в личный кабинет не позднее 3 апреля. Необходимо выбрать одну тему из предложенных.**

**Выбор номера варианта творческой работы:**

если номер Вашей зачетки заканчивается на 0, 1,2, 3, 4 – 1 вариант,

если номер Вашей зачетки заканчивается на 5, 6, 7, 8, 9 – 2 вариант.

Форма проведения: внеаудиторная письменная работа.

**Вариант I**

1. Не сближайся с людьми, у которых слишком гибка совесть. (Делакруа)

2. Моральный закон свят. Человек, правда, не так уж свят, но человечество в его лице должно быть для него святым. (Кант)

3. Счастье – это некая деятельность души в полноте добродетели. (Аристотель)

4. Мы позволяем другим управлять нами столько же из лени, сколько по слабодушию (Лабрюйер)

**Вариант II.**

1. Я и не ставлю себе целью достигнуть полного совершенства, а хочу только быть лучше дурных людей. Я удовлетворяюсь тем, что ежедневно освобождаюсь от какого-нибудь порока и укоряю себя за свои ошибки. (Сенека)

2. Уяснение нравственного закона есть не только главное, но единственное дело всего человечества (Л.Н. Толстой)

3. Нет ничего обольстительнее для человека как свобода его совести, но нет ничего и мучительнее. И вот вместо твердых основ для успокоения совести человеческой раз навсегда – ты взял все, что есть необычайного, гадательного и неопределенного, взял все, что было не по силам людей… (Ф.М. Достоевский)

4. Первое наказание для виновного заключается в том, что он не может оправдаться перед собственным судом (Ювенал)

***Основные требования к написанию и оформлению эссе***

Эссе представляет собой письменную аргументацию, которая способствует развитию таких умственных способностей как четкое и понятное выражение мыслей, соблюдение логической последовательности и структурирование материала. Сам процесс выработки убедительного аргумента помогает формированию автора как критика и мыслителя. Студент выбирает одно из предложенных высказываний. Непосредственному написанию работы предшествует долгое избирательное и критическое чтение. Под последним подразумевается оценка, сомнение и понимание прочитанного материала. Усилению выдвинутых студентом аргументов способствуют научные ссылки на труды других авторов. В эссе должны четко просматриваться четыре обязательных части: введение, презентация довода, ожидание возражений и вывод.

**Форма промежуточного контроля**

**Зачет**

Перечень примерных вопросов для подготовки к зачету.

1. «Этика», «мораль», «нравственность»: значение и соотношение.
2. Этика как учение о морали. Предмет, структура, функции этики.
3. Основные этические концепции и их реализация в моральном сознании и моральной практике современного общества.
4. Мораль, ее сущность и функции.
5. Структура морали. Реализация основных элементов морального сознания в деловых отношениях.
6. Основные категории этики и их значение для делового общения
7. Проблема утверждения высших моральных ценностей в сфере делового общения.
8. Понятие общения. Социально-нравственное содержание общения и его структура.
9. Сущность, содержание, формы и функции делового общения.
10. Моральные принципы делового общения.
11. Типологии партнеров по общению. Особенности общения с «трудными людьми».
12. Особенности устной и письменной речи, их отражение в деловых отношениях. Основные требования к деловому разговору.
13. Основные законы и правила ораторского искусства.
14. Важнейшие лексические и синтаксические средства выразительности речи.
15. Эстетика одежды оратора. Жесты и правила их использования. Пауза, ее основные задачи.
16. Речевой этикет в различных ситуациях делового общения.
17. Основные логические законы и их применение в деловой речи. Типичные нарушения логических законов и способы их предотвращения.
18. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике.
19. Логические правила аргументации.
20. Способы опровержения доводов оппонентов. Типичные алогизмы деловой речи.
21. Понятие психологической культуры делового разговора. Создание благоприятного психологического климата.
22. Создание хорошего впечатления о себе. Комплимент, правила его применения. Знаки внимания и их классификация.
23. Постановка вопросов и техника ответов на них.
24. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседника.
25. Методы разрядки отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
26. Этикет и его виды. Принципы делового этикета.
27. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
28. Требования к одежде и внешнему облику деловой женщины.
29. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
30. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
31. Цель деловых приемов, требования делового этикета к их организации и проведению.
32. Прием посетителей и общение с ними.
33. Сувениры и подарки в деловой сфере: что, кому, когда и как дарить.
34. Презентация, ее цели, задачи и виды. Рекомендации выступающему на презентации.
35. Этика делового телефонного разговора.
36. Невербальные средства делового общения: рукопожатия, жесты, мимика, пантомима.
37. Невербальные средства повышения делового статуса. Основные требования к офису и служебным кабинетам
38. Деловая беседа, ее значение и функции. Логические и нравственные требования к деловой беседе.
39. Вступительная часть, ход, завершение и запись деловой беседы.
40. Умение слушать. Стили и типы слушания. Установки эффективного слушания.
41. Деловое совещание и его виды.
42. Подготовка к проведению, ведение и завершение делового совещания, составление его протокола.
43. Понятие и виды деловых переговоров. Функции переговоров.
44. Подготовка, порядок проведения и завершение переговоров. Конструктивность и деструктивность переговоров.
45. Моральные конфликты и способы их преодоления

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

1. Беспалова, Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет [Электронный

ресурс] / Ю. М. Беспалова. – М.: ФЛИНТА, 2016. – 386 с. – ISBN 978-5-9765-2778-2.

2. Завьялова, Е. Б., Зайцев, Ю. К., Студеникин, Н. В. Корпопративная социальная

ответственность. Учебник для бакалавриата и магистратуры / Е. Б. Завьялова, Ю. К.

Зайцев, Н. В. Студеникин. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 125с. – (Бакалавр и

магистр. Академический курс) – ISBN: 978-5-534-04939-8.

3. Ильин, В.А. Психология лидерства. Учебник для бакалавриата и магистратуры / В. А.

Ильин. – М.: Издательство Юрайт, 2017 – 311 с. – ISBN 978-5-534-01559-1: 97.46.

4. Кони, А. Ф. Нравственные начала в уголовном процессе. Избранные работы / А. Ф.

Кони. – М.: ЮРАЙТ, 2017. – 148 с. – (Серия: Антология мысли). – ISBN 978-5-534-02857-7:

52.42.

5. Кучуради, И. Этика. Учебник и практикум для вузов / И. Кучуради. – М.: Издательство

Юрайт, 2017. – 147 с. – (Серия: Авторский учебник). – ISBN 978-5-9916-8253-4: 52.42.

**Дополнительная литература**

1. Герасимова, Л. Н. Профессиональные ценности и этика бухгалтеров и аудиторов.

Учебник для бакалавриата и магистратуры / Л. Н. Герасимова. – М.: Издательство

Юрайт, 2017. – 318 с. – (Бакалавр и магистр). – ISBN 978-5-9916-3731-2: 99.10.

2. Савинков В. И., Бакланов П. А. Этика государственной службы в схемах. Учебное

пособие для бакалавриата и магистратуры / В. И. Савинков, П. А. Бакланов. – М.:

Издательство Юрайт, 2017. – 137 с. – (Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN

978-5-534-06280-9: 1000.00.

3. Тарасов, А. Н. Психология корпоративного мошенничества. Учебник и практикум для

бакалавриата и магистратуры / А. Н. Тарасов. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 320 с. –

ISBN ISBN 978-5-534-01053-4: 99.10.

4. Тарасов, А. Н. Современные формы корпоративного мошенничества. Практическое

пособие / А. Н. Тарасов. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 320 с. . – ISBN 978-5-534-

00449-6: 99.10.

5. Химик, В. В. Культура речи. Научная речь / В. В. Химик. – 2-е изд., испр. и доп. Учебное

пособие для бакалавриата и магистратуры. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 284 с. – 10

(Бакалавр и магистр. Модуль). – ISBN 978-5-9916-9303-5: 90.09.

Ведущий преподаватель

к.ф.н., доцент кафедры философии Ю.В. Кокарева

**24 марта**

***Лекция 1. Самостоятельная работа с материалом лекций.***

**Этика как наука**

1. Этика, мораль и нравственность: сущность и значение.
2. Связь этики с другими науками.
3. Мораль, ее структура и функции.
4. Нормативная ли наука этика?
5. Новые проблемы этики.

***1. Этика, мораль и нравственность: сущность и значение.***

Этика как наука зародилась в древнейшие времена.

Словарь по этике дает следующие определения:

**Этика** – это философская наука, объектом изучения которой является мораль.

**Этика** – наука об общих принципах поведения.

**Этика отвечает на такие вопросы как:**

- Как жить?

- Ради чего жить?

- Что такое добро? Что такое зло?

Пожалуй, каждое разумное существо, каждый мыслящий человек пытается найти ответ на эти вопросы. Возможно ли дать на них окончательный ответ? Или это вечные проблемы?

Поэтому этика это философское учение. Этике можно учить, но научить ей нельзя.

Этика ставит *проблему идеала и принципов жизни.*

Этика дает понимание взаимоотношения людей в обществе, осмысления жизни.

**Предмет этики** – отношения между людьми с точки зрения их соответствия совершенству.

Предмет этики определяет **цель** – создание «оптимальной» модели как самой нравственной личности.

**Задачи этики:**

- описывает мораль в ее исторической эволюции;

- анализирует мораль в ее «должном» и «сущем» варианте;

- учит морали, давая представление о должном содержании основных этических категорий (добро и зло; долг и совесть, свобода и ответственность).

- помогает людям вырабатывать правильную (с моральной точки зрения) поведенческую модель и жизненную стратегию.

В этике можно выделить несколько разделов:

1. *Теоретическая этика* – выясняет, что такое мораль и чем она отличается от остальных социальных явлений;
2. *История этических учений* – рассматривает этику в контексте исторических эпох и философско-культурных традиций.
3. *Нормативная этика* – осуществляет поиск принципов, регулирующих поведение человека, устанавливающих критерии оценки нравственного добра.
4. *Прикладная этика* – изучает частные проблемы и применение моральных идей и принципов, сформулированных в нормативной этике.

Термин «этика» впервые был употреблен древнегреческим философом **Аристотелем в книге «Никомахова этика».**

Сам термин «этика» этимологически восходит к древнегреческому слову ethos, которое первоначально (еще в «Илиаде» Гомера) обозначало *«местоприбывание, совместное жилище».* Впоследствии оно приобрело новые значения: *«обычай, темперамент, характер, образ мысли».*

Античная философия придает этому слову терминологическое значение.

История слово «этос» дает возможность проследить, что обычаи и характеры людей рождаются в совместном общежитии.

Отталкиваясь от значения этоса, как характера, темперамента, Аристотель образовал слово **eticos** – этический. Им он обозначил особый *класс человеческих добродетелей, а именно добродетели характера (мужество, умеренность), которые отличаются от добродетелей разума или дианоэтических добродетелей.*

Что же такое добродетели?

По определению Аристотеля, добродетель – это положительно-нравственные качества человека.

Для обозначения науки, которая изучает этические добродетели, Аристотель образовал новое слово **ethice – этика.**

Итак, по Аристотелю,

**Этика** – наука об общих принципах жизни, о добродетельной жизни.

Аристотель первый написал специальные труды по этике.

«Никомахова этика»

«Евдемова этика»

«Большая этика»

Так, в IV веке до нашей эры наука получила свое имя.

История понятия этика повторяется еще раз на римской почве.

Латинским аналогом слова «этос» является слово «mos» (moris), которое также означает «нрав» и «характер» человека, «покров одежды», «мода», «обычаи и порядок».

Римские философы, ориентируясь на греческий опыт образовывают слово «moralis» – то есть относящийся к характеру, обычаям, а от него возникает термин «moralitas» – мораль.

Следовательно, по этимологическому содержанию греческое «этос» и латинское «моралитас» совпадают!

Нужно отметить, что оба эти термина родились не стихийно, а было образованы философами для обозначения определённой области исследования.

Термины «этика» и «мораль» получили общеевропейское распространение и в процессе культурного развития наполнились различным содержанием.

Термин «этика» сохранил свой первоначальный смысл, и стал обозначать науку.

Под **моралью** стали подразумевать то реальное явление, которое изучается этой наукой.

В живом языке термины «этика» и «мораль» часто употребляются как взаимозаменяемые.

Например, в привычном нашему слуху словосочетании «профессиональная этика», «этика ученого», «этические нормы» на самом деле имеют ввиду моральные явления.

С другой стороны, в выражениях «моральная теория», «моральная философия» речь идет об этических концепциях.

Но в строгих рассуждениях эти понятия всегда различаются!

Этика – это наука, а мораль – объект изучения данной науки!

В некоторых европейских языках наряду с заимствованными терминами мораль и этика существуют собственные слова для обозначения того же явления. В русском языке таким словом является «нравственность».

В русском языке первоосновным является слово **«нрав»** - то есть отличающаяся от ума совокупность душевных качеств, срасти, воли.

Слово «нравственный» впервые встречается в словаре 1780 г., а слово «нравственность» - в словаре Российской Академии наук 1793.

Словарь по этике дает такое определение морали:

Мораль – это предмет изучения этики; форма общественного сознания, общественный институт, выполняющий функцию регулирования поведения человека.

Итак, мораль и нравственность в общепринятом смысле являются *синонимами.*

Однако Гегель считал, что эти слова имеют разное значение, то есть несут разную смысловую нагрузку.

1). Мораль – это сфера индивидуального сознания. Она выражает внутренние убеждения индивида.

Нравственность – это традиции, обычаи, которые существуют в обществе. Это внешнее по отношению к человеку.

2) Мораль – нечто критически относящееся к реальным нравам. Это сфера должного, то есть это то, как должно быть.

Нравственность – то, что есть. То, что фактически управляет поведением людей.

3) Мораль – исходит из самоценности человеческой личности.

Нравственность – нечто массовое, выражает интересы общества: класса, группы.

Такое различие морали и нравственности по Гегелю, приводит к конфликту между моралью и нравственностью.

***2. Связь этики с другими науками.***

Этика с древнейших времен была призвана решать те практические нравственные проблемы, которые возникают перед человеком в жизни (как должно поступать, что следует считать добром, что – злом). Именно поэтому этику называют **«Жизненной философией»** в отличии от чисто теоретического знания о мире. Но этика решает и теоретические вопросы о происхождении и сущности морали.

Этика тесно соприкасается с другими науками:

1. Этика и педагогика.

Это общественные дисциплины, имеющие различные предметы исследования, но тесно связанные между собой.

Этика анализирует общие законы развития моральных отношений, формы морального сознания и регулируемую посредством их моральную деятельность людей.

Педагогика как теория воспитания, исходя из изучаемых этикой закономерностей, решает практическую задачу – устанавливает пути и методы формирования моральных убеждений, чувств, привычек в соответствии с определенными нравственными принципами.

В этом смысле педагогика – дисциплина, основанная на данных этики.

1. Этика и психология.

Эти науки тесно соприкасаются между собой в изучении человеческого поведения и побуждений, но исследующих их с различных точек зрения.

Вплоть до XVIII века в философии не существовало четких границ между этикой и психологией.

Если психология рассматривает свойства характера человека с точки зрения их обусловленности определенными психическими механизмами (стереотипами, привычками, склонностями, потребностями, чувствами), которые могут быть врожденными или приобретенными, то этика рассматривает моральные качества безотносительно к психическим процессам, как общие характеристики поведения множества различных людей.

**Например:** ***сила воли*** – изучается *психологией* с точки зрения психических механизмов, управляющих поведением человека. А в *этике* рассматривается как положительное нравственное качество, отвечающее определенным требованиям морали.

1. Этика и социология.

Вопрос о соотношении этих дисциплин возник в связи с выделением во второй половине XIX века социологии из социальной философии. (Социология – это наука о закономерностях развития и функционирования социальных систем. Изучает взаимосвязь разных социальных явлений и общие закономерности социального поведения людей).

До выделения социологии в самостоятельную науку в предмет логики включалась вся область регулирования обществом человеческого поведения, охватывая даже сферу права. В настоящее время считают, что как этика, так и социология, изучают социальные механизмы регулирования человеческой деятельности, одним из которого является мораль.

На стыке этики и социологии возникает *социология морали*, которая исследует действие нравственных норм в том или ином обществе.

1. Этика и экология.

Это области знания, у которых общие проблемы выявились в современных условиях в связи с глобальным характером воздействия деятельности человека на окружающую среду. Преодоление трудностей во взаимодействии общества и природы в период научно-технической революции требует изменения культурно-ценностных ориентаций.

Экологический кризис – это результат утилитарного подхода к миру природы. Поэтому выход из кризиса предполагает выработку отношения к окружающей среде, которое исходит из общечеловеческих интересов.

Таким образом, решение глобальных экологических проблем зависит во многом от исходных социально-нравственных позиций.

Как ответ на современную экологическую ситуацию на Западе возникла идея возрождения так называемой *универсальной этики*, которая не поводит в ценностном отношении разграничения меду человеком и другими живым существами. А морали в этой универсальной этике придается космический смысл.

Вводится новый термин *«экологическая этика».*

***3. Мораль, ее структура и функции***.

Чаще всего говорят о том, что мораль предстает в двух основных формах:

1. Как личностные свойства, которые называют моральными качествами (мужество, честность, щедрость, сдержанность и т.д.)
2. Как совокупность общеизвестных норм поведения

Моральные качества характеризуют личность с точки зрения ее способности общаться с себе подобными. Когда о человеке говорят, что он простой, скромный, уживчивый, то речь идет о таких свойствах, которые обнаруживаются в его отношениях с другими людьми.

Таким образом, мораль можно определить как *общественное отношение, общественную связь.*

Мораль регулирует поведение человека во всех без исключения сферах его общественной жизни – в быту, политике, науке, в семье, в общественных местах.

**Уровни морального развития личности**

1. *Уровень элементарной морали*

Начинается с рождения ребенка. Когда ребенок общается с родителями, чувствует любовь и ласку по отношению к себе. В это время начинает формироваться подсознательная основа морали. Ребенок начинает подражать, копировать поведение взрослого и затем своих сверстников. На данном этапе ребенок усваивает и плохое и хорошее, поэтому так важно, чтобы перед глазами ребенка был достойный образец для подражания. На первом уровне ребенок должен усвоить элементарные моральные нормы.

Например: умение употреблять «волшебные слова», развивать сочувствие и сострадание.

При нормальном нравственном развитии этот этап не должен слишком растягиваться во времени. Обычно это первые годы жизни.

1. *Уровень ориентации в основном на внешние моральные регуляторы.*

На этом уровне морального развития личности человек ориентирован во вне. Ребенок продолжает подражать образу жизни и поведения окружающих. Но все чаще растущий человек сравнивает себя с другими, оценивает и себя и других. Появляется соперничество. Здесь главное, чтобы это соперничество не стало «черной завистью».

Постепенно все большее значение приобретают внутренние побуждения человека.

1. *Уровень морального саморегулирования.*

Этот уровень достигается тогда, когда человек совершает нравственные поступки не потому, что ему заплатят, похвалят или осудят, а совершают их добровольно! Нравственное поведение становится для такого человека потребностью, нормой жизни! Такое поведение предполагает бескорыстие, честность, справедливость, чувство долга и следование совести.

Одно и то же действие, один и тот же поступок может быть ***моральным, аморальным, внеморальным.***

Например: прыжок в воду человека

Моральный – для спасения утопающего

Аморальный – самоубийство

Внеморальный – искупаться.

Понять специфику нравственности можно только определив ее роль, функции в отличие от функций науки, искусства, права.

Человек осваивает мир при помощи нескольких способов:

**Научный или теоретический способ** освоения мира дает нам познание, движущееся в рамках противоположности: *истина и заблуждение*.

Проблема истины – центральная в научном познании.

**Художественное освоение мира** – это его образное осознание и преобразование. Оно происходит в рамках противоположности *прекрасное и безобразное.*

Проблема художественного образа – центральная в искусстве.

**Мораль** является таким способом освоения действительности, который регулирует поведение людей с точки зрения противоположности *добра и зла*.

Проблема норм поведения – центральная в морали.

Таким образом, наука, искусство и мораль – это три способа освоения мира, которые являются взаимно незаменимыми.

Вопросы, которые ставит перед человеком мораль – это вопросы мировоззренческие. Они требуют определить ценность человека, его место в мире, смысл его жизни, его отношение к обществу и выбор им конечной цели – идеала. Но этика в отличии от философии ставит эти вопросы не как теоретические, а как практические!, поведенческие.

**Мораль имеет следующую структуру:**

1. *Нравственное сознание*.

Это одна из форм общественного сознания. Мораль предписывает людям определенные поступки в качестве их долга. Поступки же должны совершаться постольку, поскольку они представляют собой благо и добро. Нравственность предоставляет человеку выбор между добром и злом. Таким образом, нравственное сознание рассматривает явления и поступки не сточки зрения их причины, а с точки зрения их достоинства, ценности.

В сферу нравственного сознания входит формирование идеалов, определенных ценностных установок, принципов поведения.

1. *Нравственная практика*.

Здесь главное – поступок. Жизнь предстает как цепь поступков, рассматриваемых с точки зрения нравственности.

1. *Нравственные отношения.*

Сущность морали раскрывается через **ее функции:**

1. **Регулятивная функция**. Большинство современных ученых считают эту функцию морали главной. Эта функция способствует гармонизации отношений между людьми.

Функция регуляции поведения осуществляется не только с помощью морали, но и норм права. Поэтому мораль и право – это основные регуляторы отношений между людьми.

Моральное регулирование следует отличать от правового:

- Моральные нормы складываются стихийно

Правовые нормы формулируются конкретными людьми и закрепляются в определенных документах.

- Моральные нормы не имеют за собой никаких учреждений, которые следят за выполнением.

Правовые нормы регулируются и осуществляются специальными институтами: органами власти, суд, прокуратура.

Далеко не все поступки, которые осуждаются нравственно, караются в правовом порядке.

1. **Оценочно-императивная.**

Это специфическая функция морали. Мораль представляет собой такой способ освоения человеком действительности, который осуществляется с помощью членения окружающих явлений на «добро» и «зло». Итак, повелевая, мораль оценивает, а оценивая – познает.

1. **Воспитательная функция.**

Происходит передача нравственного опыта от одного поколения другому.

1. **Познавательная функция.**

Познавательная функция морали не тождественна научному познанию. Она дает человеку не просто знания о каких-либо предметах и явлениях, но и ориентирует человека в мире культурных ценностей.

1. **Ценностно-ориентирующая.**

Эта функция в повседневной жизнедеятельности позволяет человеку оправдывать свое поведение с помощью нравственной мотивации.

1. ***Нормативная ли наука этика?***

Любая наука, достигнув определенной высоты, не говорит: «так должно быть» или так не должно быть». Наука не приказывает, она говорит: «так будет при наличии определенных условий». Когда-то все естественные науки были нормативными, но сейчас они уже давно вышли из этого состояния и стали чисто теоретическими. Сейчас ни один орнитолог не скажет: «птица имеет крылья, потому что она должна летать».

Сложнее обстоит дело с гуманитарными науками, в частности с этикой. Существуют разные точки зрения по этому поводу. Такие видные ученые как Вундт, Фулье, Е. Трубецкой и другие утверждают, что *этика – это нормативная наука.* Другая точка зрения – (П. Сорокин), что этика никогда не была и не может быть нормативной наукой. Сорокин рассуждает так: этика может быть наукой о нормах, о запретах, о приказаниях, но нормативной наукой она не может быть. Этика как наука не приказывает и не запрещает. Она не говорит: «ты должен», «ты обязан». Она только показывает связь явлений. П. Сорокин проводит аналогию с гигиеной.

1. ***Новые проблемы этики.***

За последние 20 лет в этической науке произошли кардинальные изменения. Интерес к теории морали сменился интересом к прикладной этике. Начали активно развиваться такие отрасли как:

Медицинская этика

Экологическая этика

Педагогическая этика

Особое развитие на западе в последнее время получила **биоэтика**.

Она занимается вопросами:

Отношение к природе

Отношение к животным

Проблема голода

Перенаселение земли

Центральное место в биоэтике занимают медицинские вопросы (моральный кодекс поведения врача, эвтаназия, самоубийство, аборт, отношение к инвалидам, отношение к безнадежно больным)

Все эти проблемы выводят человека к решению главной философской проблемы – проблемы жизни и смерти. Ответить на это вопрос нельзя, не задумываясь над тем, что такое человек? Когда он начинается и когда кончается? Почему человека нужно считать высшей ценностью? Что придает ему ценность и всегда ли он ей обладает?

Все это вопросы высшей степени сложности. Знания, которые накапливала этика тысячелетиями, должны помочь современному поколению ориентироваться в этом мире.

Современная этика не убегает от проблем.

Например: эвтаназия – в пер с греч «быстрая и безболезненная смерть». Эта проблема ставилась уже в Древней Греции. Сама проблема намного шире перевода значения слова. Она заключает в себе вопрос: что лучше: быстрая безболезненная смерть или мучительное умирание. Этот вопрос ставится особенно остро, когда дело касается безнадежно больных.

Как должен поступить врач?

А если сам больной просит смертельный укол?

А если нужно решать за близкого человека?

В этом случае приходит на помощь этика.

Сейчас очень много вариантов решения: Голландия – юридически разрешена эвтаназия.

Англия – категорическое запрещение.

В настоящее время практика опережает теорию.

Америка – закон запрещает летальные инъекции, но разрешается «пассивная эвтаназия», когда врач прекращает лечение безнадежно больного.

***Вопросы к лекции:***

* + - 1. Что изучает этика?
      2. Чем отличается мораль от нравственности.
      3. Приведите пример поступка, который в разных ситуациях может быть расценен как оральный, аморальный и вне моральный.

**Лекция 2. Самостоятельная работа с материалом.**

**Профессиональные отношения**

* + - 1. Понятие отношений, их характеристики
      2. Общение как механизм формирования отношений
      3. Специфика делового общения.

Само слово «отношение» в русском языке является отглагольным

существительным, оно образовано от глагола «относить», при этом мы

будем акцентировать идеальный смысл этого слова (кто-то кому-то относит не вещь или предмет, но нечто идеальное – представление, оценку, чувство, мысль и т. п.). В соответствии с этим говорить об «отношении» значит иметь в виду субъективную связь, которая устанавливается между индивидом и каким-либо внешним объектом и проявляется в его эмоциональных реакциях, оценках и действиях. Именно этот смысл закреплен в классическом определении отношений личности, которое принадлежит В. Н. Мясищеву: отношения – целостная система индивидуальных, избирательных, сознательных связей личности с разными сторонами объективной действительности, включающая три взаимосвязанных компонента: отношение человека к людям, к себе, к предметам внешнего мира.

Отношения, складывающиеся между людьми, конкретизируются с помощью понятия «межличностные отношения». Термин «межличностные» указывает не только на то, что объектом отношения выступает другой человек, но и на взаимную направленность отношений. Эта особенность отражена в следующем определении: межличностные отношения – это система установок, ориентаций и ожиданий членов группы относительно друг друга, обусловленных содержанием и организацией совместной деятельности и ценностями, на которых основывается общение людей.

При этом необходимо подчеркнуть, что: межличностные отношения – это не случайные кратковременные ситуативные контакты между людьми, но взаимные ориентации, которые развиваются и кристаллизуются у индивидов, находящихся в длительном контакте, относительно устойчивых взаимоотношениях; долгосрочный характер личных взаимоотношений предполагает рассмотрение фактора времени в качестве их базовой характеристики.

Динамика отношений, их переход от одной стадии к другой, сопровождающийся изменениями чувств и эмоций, неопределенностью и т. п., – все это важные вопросы теории межличностных отношений; ядро отношений составляют сознательные усилия партнеров, направленные на регуляцию поведения (например, чтобы сделать чувства понятными другому или, напротив, скрыть их; чтобы достичь согласия относительно того, кем они хотят быть друг для друга). Тем самым межличностные отношения, рассмотренные как система определенных шаблонов поведения, структурируют общение, обеспечивают его преемственность между данными партнерами.

Таким образом, отношения между людьми – это взаимные ориентации, которые формируются и развиваются у индивидов, находящихся в длительном контакте.

К структурным параметрам, задающим содержание отношений, как правило, относятся:

· дистанция, или степень психологической близости партнеров, –

близкая, далекая;

· валентность, или оценка отношений, – позитивная, негативная, противоречивая, безразличная;

· позиция партнеров – доминирование, зависимость, равенство;

· степень знакомства – отношения поверхностного знакомства, приятельские, товарищеские, дружеские, любовные, супружеские, род-

ственные;

· ситуация общения – в зависимости от нее демонстрируются формальные или неформальные отношения, отношения конкуренции или сотрудничества и т. п.

У каждого человека в системе отношений своя межличностная роль, которая налагает на него особые права и обязанности. Так, в ситуации сотрудничества – это коллега, партнер, клиент, поклонник, объект любви и т.д.

В ситуации конкуренции – это роли соперника, врага, заговорщика, союзника и т. п. Большинству межличностных ролей не обучают специально.

Каждый человек развивает свой собственный тип обращения с партнером, приспосабливаясь к требованиям тех, с кем он вступает в контакт. Индивидуальные особенности проявляются в стиле исполнения роли, а также в том, что делает человек, когда ситуация недостаточно определена, отсутствует шаблон поведения и он имеет некоторую свободу выбора. В то же время, благодаря наличию устойчивых параметров межличностных отношений, можно говорить о типичных ролях, о системе шаблонов поведения, необходимых для понимания, координации и согласования отношений между людьми.

2. Общение как механизм формирования отношений

Отношения между людьми возникают и формируются в рамках общения друг с другом.

В обыденном, повседневном значении понятие «общение» имеет широкий смысл, обозначая все формы непосредственных контактов людей друг с другом, с природой, космосом и самим собой. О содержании этого понятия образно писал В. Леви: «Общение – одно из разъезженных слов... нечто вроде пакета, в который можно завернуть радиопередачу, воспитание, партию в шахматы, лекцию, постель, дрессировку, театр, младенческое “уа-уа”, застолье, книгу, случайный взгляд, анонимку, музыку, дипломатию, матерщину... Я не знаю, что такое необщение».

Понятие «межличностное общение» относится непосредственно к сфере взаимоотношений между людьми, обозначая осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие между людьми, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения.

Применительно к профессиональной сфере общение необходимо

рассматривать как форму деятельности, осуществляемую между людьми как равноправными партнерами и приводящую к возникновению психического контакта, который проявляется в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании.

Психологи отмечают, что общение многофункционально, оно одновременно может решать разные задачи: обмен информацией и демонстрация отношения друг к другу, взаимное влияние, сострадание и взаимное понимание.

Многофункциональность общения позволяет выделить различные

аспекты его изучения:

· информационно-коммуникативный,

· интерактивный,

· гносеологический,

· аксиологический,

· нормативный,

· семиотический,

· социально-практический и т. д.

Обратимся к классификации видов общения Э. Берна, создателя теории трансактного анализа, в основе которой лежат мотивы общения и отношение к партнеру. Э. Берн выделяет шесть типов общения:

1. Общение-«отсутствие» (или ноль-общение) – состояние, когда

человек физически присутствует, но психологически, мысленно отсутствует. Это те моменты в любом разговоре, когда один из собеседников отвлекается на что-то, думает о своем и не слышит, не видит того, что перед ним происходит, что говорят, делают и т. д.

2. Ритуалы – привычные, повторяющиеся, не несущие почти никакой смысловой нагрузки и в основном не имеющие никаких целей, кроме собственно выполнения ритуалов. Наиболее типичные примеры ритуалов, согласно Э. Берну, это приветствия и прощания: «Привет», «Здравствуй», «Как дела?» – «Нормально»; «Как живешь» – «Как всегда»; «Не слыхали, будет сегодня дождь?»; «Ну бывай» – «Будь здоров» и т. д. Такие привычные диалоги всегда стереотипны и обычно свидетельствуют лишь о хорошем воспитании.

3. Развлечения – полуритуальные разговоры о всем известных общественных проблемах и событиях (общих темах). Э. Берн считает, что их

основная цель – приятное и отчасти информативное и, следовательно, полезное препровождение времени. Обычно такое общение начинается с ритуала: «Я вас где-то видел», «Как давно мы не встречались» и определяется набором стереотипных тем, таких, как политика, спорт, дети, приготовление пищи, достоинства разных марок машин, последние публикации в газетах и журналах, интересные телевизионные передачи и т. д. К их числу относятся разговоры за новогодним столом, когда все присутствующие давно и хорошо знают друг друга; когда и темы установились и всем примерно известно мнение каждого по любому вопросу.

Э. Берн рассматривает следующие типичные примеры развлечений: «Дженерал Моторс» (какая машина лучше), «А вот раньше», «Что почем», «Гардероб», «Куда они смотрят» и т. д. Важно отметить, что специфическим аспектом развлечений, по Берну, является их взаимная исключительность – нельзя смешивать разные развлечения. Таким образом, существуют некоторые правила развлечений.

4. Совместная активность – целенаправленное взаимодействие,например, при совместной работе. Такое общение направлено на урегулирование общих проблем или решение общих целей. Э. Берн выделяет два вида такого общения. Во-первых, направленное на управление окружающей действительностью или решение рабочей задачи. Типичный пример – переговоры летчиков и авиадиспетчеров. Во-вторых, манипулятивное, направленное на то, чтобы другой выполнил необходимые для общих целей операции.

5. Игры – наиболее сложный из выделенных Э. Берном типов общения, так как в играх каждая сторона неосознанно пытается достичь превосходства над другой. Берн подчеркивает, что основное отличие игр от остальных типов совместного проведения времени – их скрытый характер. Ритуалы, развлечения обычно откровенны, в играх же каждый из партнеров ведет скрытую «линию», которая должна привести его к превосходству над другими. Рассматривая игры по «местам обитания» – бытовые, супружеские, общественные и т. п., Берн выделяет и описывает более сорока их видов. Например, широко распространенные – «Все из-за тебя», «Вот что я из-за тебя наделал», «Я только хотел тебе помочь» и т. д.

6. Интимность – свободное от игр общение, предполагающее теплое, заинтересованное отношение к другому человеку. Этот тип общения сочетается с осознанно хорошим отношением к партнеру, которое исключает наличие скрытых мотивов манипулировать партнером.

Для каждой из приведенных ситуаций существуют не только правила участия в них, но и способы понимания действий партнера. Например, в «ритуалах» смысл действий определяется как «поглаживание» или «укол» – своеобразные признаки хорошего или плохого отношения. Определение типа общения создает способ интерпретации действия партнеров и возможности прогнозирования его поведения.

К структуре общения можно подойти по-разному, как и к определению его функций. Чаще всего предлагается характеризовать структуру общения путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

Коммуникативная сторона общения, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т. е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями (поведенческий аспект).

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Конечно, в реальной действительности каждая из этих сторон не существует изолированно от двух других, и выделение их возможно лишь для теоретического анализа.

Таким образом, общение – сложный феномен, на основе которого сначала возникают, потом устанавливаются определенные межличностные отношения. В свою очередь, эти отношения влияют на характер и стиль общения этих людей.

3. Специфика делового общения

Деловая коммуникация – это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, сервисной и т. д. В деловой коммуникации предметом общения является совместная деятельность (общее дело), а партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого. Продуктивное сотрудничество, сближение целей и позиций, улучшение партнерских отношений – основные задачи деловой коммуникации.

В совместной деятельности можно выделить ряд обязательных элементов:

· единую цель;

· общность мотивов, побуждающую индивидов к совместной деятельности;

· взаимосвязанность участников;

· наличие единого пространства и времени выполнения индивидуальных действий;

· разделение единого процесса деятельности на отдельные функции и их распределение между участниками;

· координацию индивидуальных действий, необходимость управления ими.

В отличие от личностно-ориентированного общения, предметом которого выступает характер отношений между его участниками, цель делового взаимодействия лежит за пределами процесса общения. Это взаимодействие людей подчинено решению конкретной задачи, стоящей перед организацией, что накладывает определенные рамки на поведение людей.

Специфика делового взаимодействия связана с ключевыми характеристиками организации, ее структуры и принципов организационного поведения:

· Обязательность контактов участников общения, независимо от их симпатий и антипатий.

· Конвенциональные ограничения, т. е. соблюдение правовых, социальных норм, следование регламентации (например, действия по инструкциям, протоколу, соблюдение правил внутреннего распорядка;

следование традициям организации и пр.).

· Соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, с учетом должностных ролей, прав и функциональных обязанностей, придерживаясь при этом субординации и делового этикета. Деловое общение является в значительной степени формализованным, отстраненным, «холодным». Это связано с достаточно жесткой регламентацией целей и мотивов общения, способов осуществления контактов между сотрудниками. За каждым сотрудником в организации закреплен определенный стандарт поведения в виде устойчивой структуры формальных прав и обязанностей.

· Деловое взаимодействие осуществляется в специфической среде, где отношения подчинения, зависимости, неравенства закреплены между подразделениями и сотрудниками в соответствии с иерархичностью построения организации.

· В связи с иерархичностью построения организации возникает проблема эффективности обратной связи, передачи полной и точной информации по уровням иерархической пирамиды. По некоторым данным, лишь 20–25 % информации, исходящей от высшего управленческого звена, доходит до непосредственных исполнителей и правильно ими понимается. Это связано, с одной стороны, с искажением информации, с другой – нежеланием руководителей подробно информировать сотрудников о положении дел на предприятии в целом (подчиненные должны выполнять конкретные указания, не задавая лишних вопросов).

Люди при этом домысливают имеющуюся информацию. Чтобы учесть

эти особенности служебно-деловой коммуникации, необходимо письменно фиксировать распоряжения, решения, приказы и признать обратную связь важнейшим средством повышения эффективности делового взаимодействия.

· Взаимозависимость всех участников деловой коммуникации и в достижении конечного результата, и при реализации личных намерений. Мотивация – необходимое условие эффективной деловой коммуникации. В деловом общении человек одновременно выступает как конкретная личность и как представитель организации, т. е. носитель определенных профессионально-ролевых функций. В случае если личностные потребности не удовлетворяются в процессе деятельности или собственные идеи и стиль поведения человека не совпадают с групповыми нормами, может возникнуть конфликт (внутриличностный, межличностный), снизиться интерес к работе.

· Совместимость и сработанность членов коллектива (целостность коллективного субъекта) – важное условие совместной деятельности. В ходе совместной деятельности образуются специфические механизмы регуляции динамики индивидуальных познавательных процессов, совместные стратегии решения задач, общий для группы стиль деятельности, происходит обмен индивидуальными качествами, развиваются способность, желание и умение соотносить свои цели и действия с целями и действиями других людей. Все это способствует расширению информационного пространства, дает возможность увидеть большее количество аспектов решаемой задачи и способов ее решения. Итогом такого взаимодействия становится своего рода унификация представлений у участников деятельности. Сработанность – это согласованность в работе между участниками совместной деятельности.

Профессиональная самореализация специалистов, их деловое взаимодействие возможны в тех видах общения, которые предполагают прагматические цели, конструктивность решений, психологическую готовность каждого из партнеров к адекватному поведению. Речь идет о познавательном, убеждающем, экспрессивном, суггестивном и ритуальном видах общения:

· Познавательное общение имеет целью расширение информационного фонда партнеров, передачу необходимой для профессиональной деятельности информации, комментирование инновационных сведений.

В результате ожидается освоение новой информации, применение ее

в практической деятельности, внедрение инноваций, саморазвитие.

· Убеждающее общение призвано вызвать у деловых партнеров определенные чувства, сформировать ценностные ориентации и установки, убедить в правомерности тех или иных стратегий взаимодействия, изменить мнение, установку, позицию.

· Экспрессивное общение нацелено на формирование у партнера определенного психоэмоционального настроя, передачу чувства, переживания, побуждение к необходимому социальному действию.

· Суггестивное общение должно оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения.

· Ритуальное общение необходимо для того, чтобы закрепить и поддерживать конвенциональные отношения в деловом мире; обеспечивать социально-психологическую регуляцию в больших и малых группах людей; сохранять ритуальные традиции фирмы, предприятия, создавать и закреплять новые.

Таким образом, эффективное общение требует знания всех его компонентов, владение которыми обеспечивает коммуникативную компетентность делового человека. Развитие коммуникативной компетентности является необходимым условием эффективной профессиональной деятельности.

**Понятие профессиональной этики**

Профессиональная этика – наука о профессиональной морали как

совокупности идеалов и ценностей, идей о должном, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии и обеспечивающих отношения между людьми, складывающиеся в процессе труда и вытекающие из содержания их профессиональной деятельности. Профессиональная этика вместе с тем – это нравственное самосознание профессиональной группы, ее психология и идеология.

Профессиональная этика как совокупность устойчивых норм и правил, которыми должен руководствоваться работник в своей деятельности, возникла в глубокой древности. Первые профессионально-нравственные требования можно встретить в древнеегипетском манускрипте «Наставления начальника города и визиря Птаххеттепа» (III тыс. до н. э.) В числе прочих требований указывается необходимость добросовестного выполнения своих обязанностей, поскольку прилежание в труде – это залог будущей высокой должности и богатства.

Возникновение первых целостных профессиональных кодексов специалисты относят к периоду ремесленного разделения труда, т. е.

к XI-XII векам, когда стали появляться первые ремесленные цеха.

Выработанные стандарты профессионального поведения закрепляются с помощью особого рода кодексов, клятв, уставов и т. д. Например, медики до сих пор обращаются к таким документам, как знаменитая «Клятва Гиппократа». Педагоги и сегодня считают актуальными многие из тех требований к учителю, которые сформулировал римский философ и оратор Квинтиллиан. Профессиональные кодексы могут иметь вид уставов, предписаний, инструкций и разрабатываться на различных уровнях: на уровне фирмы, предприятия, организации, на отраслевом, региональном, международном уровнях.

Кроме того, профессиональные отношения регулируются различными санкциями: поощрениями, наказаниями и т. д. Стандарты, по которым живут отдельные фирмы и организации, называются корпоративными кодексами. А правила, регулирующие отношения внутри целой отрасли, – профессиональными кодексами.

Итак, первоначально (исторически) понятие «профессиональная этика» означало «кодексы профессиональной морали», и это значение сохраняется по сей день. Современная профессиональная этика как наука объединяет этические воззрения, характерные для конкретных видов деятельности, конкретных профессий. Причем связаны эти воззрения главным образом с обоснованием или разработкой норм и правил поведения, которые могли бы помочь при разрешении типичных для данной

деятельности нравственных коллизий.

Приведем самое распространенное определение: профессиональная

этика есть совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, к людям, с которыми он связан

в силу своей профессии, и, в конечном счете, к обществу в целом.

Функции профессиональной этики

Функции профессиональной этики определяются множеством факторов, основными из которых являются сущность, содержание и направленность профессии:

Оценочная – дает возможность оценки поведения, действий, намерений, целей, задач, средств и т. д. специалиста с точки зрения соответствия моральным нормам.

Регулятивная – вытекает из потребности регулировать поведение

специалиста в соответствии с сущностью профессии.

Организационная – служит улучшению организации деятельности сотрудников и партнеров.

Управляющая – является средством управления действиями сотрудников и партнеров в ходе решения профессиональных задач.

Мотивационная – формирует социально и профессионально одобряемые мотивы деятельности.

Координирующая – обеспечивает сотрудничество всех участников процесса профессиональной деятельности.

Регламентирующая – направляет и обусловливает выбор целей методов и средств в профессиональной деятельности.

Воспроизводственная – позволяет воспроизводить подобные действия в подобных ситуациях.

Воспитательная – воспитывает не только специалистов, профессионалов, но и клиентов, и социальное окружение клиентов.

Коммуникативная – помогает организовать общение сотрудников друг с другом и с клиентами.

Оптимизирующая – способствует повышению эффективности

профессиональной деятельности, повышению статуса профессии в обществе.

Стабилизирующая – способствует стабилизации профессиональных отношений на всех уровнях их проявлений.

Рационализирующая – облегчает специалисту выбор целей, методов и средств, принятие решений.

Превентивная – предостерегает профессионала от действий, приносящих вред клиенту, организации, обществу.

Прогностическая – позволяет прогнозировать действия и поведение отдельных сотрудников и их коллективов.

Разрешения противоречий – способствует разрешению, устранению и сглаживанию противоречий, возникающих в процессе профессиональной деятельности.

Информационная – приобщает специалистов к системе ценностей их профессии и профессиональной морали.

Социальная – способствует созданию условий, благоприятных для функционирования специалистов данной сферы в обществе.

Социализирующая – служит делу приобщения носителей данной профессии к господствующей в обществе системе ценностей и морали.

**25 марта Семинар. Самостоятельная работа по заданиям.**

Сделать конспект вопросов письменно (рукописный вариант). Прикрепить в личный кабинет до семинара.

**Тема: Типологические характеристики личности в деловом общении**

* + - 1. Учет типа темперамента в деловом общении
      2. Типы деловых партнеров и сотрудников в деловом общении

**7 апреля 3-4 пары. Семинары онлайн!**

Ссылка для подключения: <http://disrm1.zabgu.ru/b/ttq-7q2-f76>

**Тема: Психологические особенности форм делового общения**

* + - 1. Деловая беседа
      2. Деловые переговоры и дискуссии
      3. Деловые совещания
      4. Прием подчиненных, общение с коллегами, начальником.
      5. Публичные выступления.
      6. Общение через переводчика.
      7. Психологические особенности синдрома опустошения

Подготовить устные сообщения по данным вопросам.