

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Блинова Светлана Павловна

Должность: Заместитель директора по учебно-воспитательной работе

Дата подписания: 21.03.2023 10:54:19

Уникальный программный ключ:

1cafd4e102a27ce11a89a2a7ceb20237f3ab5c65

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Норильский государственный индустриальный институт»
Политехнический колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ И КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

для заочной формы обучения
по организации самостоятельной работы

по дисциплине

«Профессиональная этика»

для специальности

40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Методические указания и контрольные задания для заочной формы обучения по организации самостоятельной работы дисциплины «Профессиональная этика» специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Организация-разработчик:

Политехнический колледж ФГБОУ ВО «Норильский государственный индустриальный институт»

Разработчик:

Горпинченко Е.В., преподаватель ПТК НГИИ

Горон Ю.Ю., преподаватель ПТК НГИИ

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии социально-гуманитарных дисциплин

Председатель комиссии

Ю.Ю. Горон

Утверждена методическим советом политехнического колледжа ФГБОУ ВО «Норильский государственный индустриальный институт»

Протокол заседания методического совета № _____ от « ____ » _____ 202__ г.

Зам. директора по УР

С.П. Блинова

Введение

На современном этапе культура обретает характер доминирующего начала общественной жизни. Общественная культура проявляется в постоянных процессах регулирования норм и правил, принятых в обществе. Эта нормативная сфера выступает основой этики и ее практической формы – этикета.

В системе личностных качеств индивида в современном обществе первостепенным являются его деловая характеристика, отношение к труду, уровень профессиональной пригодности. Это определяет исключительную актуальность вопросов, связанных с профессиональной этикой. Этика – это совокупность моральных норм, лежащих в основе отношения человека к своему профессиональному долгу.

Данная дисциплина вырабатывает у обучающегося умения и навыки взаимодействовать в рамках деловых контактов, организации делового приема, публичного выступления, умение рефлексировать, совершать этически оправданные поступки, а также навыки самомаркетинга, самопрезентации и создания имиджа.

Цель изучения дисциплины – сформировать у обучающихся ценностного отношения к миру, знание основных вех исторического развития морали, содержания и социальных функций этических категорий, использование этических знаний в практической сфере.

В результате изучения дисциплины «Профессиональная этика» обучающийся, в соответствии с Государственными требованиями, должен:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- правильно организовать свою деятельность;
- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях;
- использовать информационно– коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- проявлять нетерпимость к коррупционному поведению;

знать:

- типовые методы и способы выполнения профессиональных задач;
- деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения;
- информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

обладать общими компетенциями (базовая подготовка):

– ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

– ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

– ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

– ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и

личностного развития.

– ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

– ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

– ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

– ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

Самостоятельная работа обучающегося в современных условиях является важнейшим фактором подготовки будущего специалиста.

Самостоятельная работа при заочной форме обучения является основным видом учебной деятельности. Самостоятельная работа по дисциплине предполагает следующее:

– самостоятельное изучение теоретического материала;

– выполнение контрольного задания;

Методические указания и контрольные задания по организации самостоятельной работы обучающихся заочной формы обучения по дисциплине «Профессиональная этика» специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения включает краткий лекционный материал, вопросы к экзамену, примерный перечень тем контрольных заданий, а также вопросы для самоконтроля, которые позволяют закрепить изученный материал.

По итогам изучения дисциплины обучающийся сдает экзамен.

1 Методические указания по оформлению и выполнению контрольных работ

Данные методические указания по оформлению и выполнению контрольных работ ставят своей задачей помочь обучающимся овладеть базовыми знаниями, умениями и навыками в рамках изучаемой дисциплины «Профессиональная этика».

Контрольная работа выполняется по дисциплине, определенной учебным планом, в сроки, установленные учебным графиком обучающегося.

Контрольная работа проводится с целью текущего контроля самостоятельной работы обучающегося заочной формы обучения и для координации его работы над учебным материалом в межсессионный период.

Вариант контрольной работы выдает преподаватель. В случае если обучающийся желает писать контрольную работу по проблеме близкой его профессиональным интересам тема может быть определена в ходе собеседования с преподавателем.

К выполнению контрольной работы можно приступить только тогда, когда усвоен весь учебный материал дисциплины.

Контрольная работа выполняется строго в соответствии с вариантом. В противном случае она не засчитывается и возвращается для переработки в соответствии с данными требованиями.

При выполнении контрольной работы должны использоваться компьютерные технологии.

Требования к оформлению контрольной работы

1 Объем контрольной работы должен содержать 10–15 листов текста.

2 Контрольная работа должна быть выполнена на белой бумаге формата А4 по ГОСТ 2.301 (210x297 мм) с одной стороны листа.

3 Поля: левое – не менее 20 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 20 мм, нижнее – не менее 20 мм.

4 Отступ красной строки: 1,5 см (5 знаков).

5 Междустрочный интервал: 1 см (одинарный).

6 Шрифт Times New Roman.

7 Размер шрифта – 14.

8 Выравнивание по ширине, цвет – черный.

9 Нумерация страниц: правый нижний край, начиная с 3–й страницы. Все страницы должны иметь сквозную нумерацию. Номер страницы проставляется арабскими цифрами.

10 Для замечаний и поправок преподавателя следует оставить не менее одной страницы в конце для рецензии.

11 Произвольное сокращение слов не допускается. Все заимствованные данные сопровождаются ссылками на источники (постраничные или концевые сноски с соблюдением библиографических требований). Все цитаты и ссылки на других авторов, использованные в работе должны быть соответствующим образом оформлены. Прямое цитирование «берется» в кавычки, далее в квадратных скобках идет ссылка на источник (номер источника в списке литературы) и ука-

зывается номер страницы. Ссылки на исследователей и авторов литературы отмечаются указанием в квадратных скобках номера источника, в которых раскрывается содержание материала.

12 Внутри пунктов или подпунктов могут быть приведены перечисления. Перед каждой позицией перечисления следует ставить дефис. Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать арабские цифры, после которых точка не ставится, а запись производится с абзацного отступа, как показано на примере.

Пример –

– _____.
– _____.
А) _____;
Б) _____;
– _____.

13 Каждый пункт, подпункт и перечисления записывают с абзацного отступа.

14 Заголовки выполняются с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. В начале заголовка помещают номер соответствующего раздела, подраздела, пункта.

15 Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

16 Расстояние между заголовком и текстом должно быть равно удвоенному межстрочному расстоянию; между заголовками раздела и подраздела – двойному межстрочному расстоянию.

17 Содержание и Список использованных источников, Приложения записывают симметрично тексту с прописной буквы.

18 Содержание, заголовки, подзаголовки, Список использованных источников, Приложения выделяют полужирным начертанием.

19 Контрольная работа должна содержать ссылки на использованные первоисточники. Ссылки оформляются квадратными скобками, в которых указывается порядковый номер первоисточника по приведенному в конце контрольной работы списку использованных источников.

Пример: [7, с. 8– 18].

20 В библиографическом списке источники группируются в порядке первого упоминания о них в тексте.

21 Контрольная работа оценивается по следующим показателям

- полнота и систематизация изложенного теоретического материала;
- эрудированности в рассматриваемой области;
- использование известных результатов и научных фактов в работе;
- полнота цитируемой литературы;
- владение научным и специальным аппаратом;
- грамотность и логичность изложения материала;
- структура работы (введение, основная часть, вывод, приложения, список использованных источников).

Структура работы

1 Титульный лист (Приложение А).

2 Содержание с указанием нумерации начальных страниц каждого раздела работы. Название раздела печатается заглавными буквами с указанием порядкового номера и названия рубрики (1 Название).

3 Введение (актуальность выбранной темы, анализ использованных источников и литературы, структура и цель работы).

4 Основная часть (делится на разделы, разделы – на подразделы).

5 Заключение (выводы, обобщающие результаты).

6 Список использованных источников должен включать не менее 5 источников.

7 Приложения (если есть).

2 Программа курса и общие методические указания

| Наименование разделов и тем |
|--|
| Введение |
| Раздел 1 Этика служащего |
| Тема 1.1 Деловая этика служащего |
| Тема 1.2 Понятие этики |
| Тема 1.3 Этикет взаимоотношений служащих |
| Тема 1.4 Этические принципы и правила в деятельности представителей юридических профессий |
| Тема 1.5 Этика управления и государственной службы как регулятор взаимоотношений власти с населением |
| Тема 1.6 Дипломатический протокол и международный этикет |
| Раздел 2 Основные составляющие профессиональной деятельности |
| Тема 2.1 Общие положения о психических явлениях и психических свойствах |
| Тема 2.2 Деятельность и поведение служащего |
| Тема 2.3 Деловое общение |
| Тема 2.4 Психологический климат коллектива |
| Тема 2.5 Производственный конфликт в коллективе |
| Тема 2.6 Психологические аспекты проведения полемики, спора, дискуссии |
| Тема 2.7 Публичные выступления и индивидуальные беседы |

Введение

Обучающийся должен:

иметь представление:

– о содержании понятий «этика», «мораль», «нравственность»;

– о происхождении и сущности профессиональной этики.

Содержание учебного материала

Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность», их происхождение и историческое развитие. Понятие профессиональной этики. Происхождение и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности. Классификация этических кодексов. Кодекс государственного служащего. Функции профессиональной этики. Типы этикета. Принципы этики.

Методические указания

Этика относится к древнейшим наукам. Она возникла на рубеже V-IV вв. до н.э. Термин «этика» происходит от древнегреческого «этос» – дом, очаг, а позднее: обычай, нрав, характер, устойчивая природа какого-либо явления.

Термин «этика» впервые употребил Аристотель.

Явления, которые изучает этика (нравы, обычаи), позднее с I в. до н.э. – получили название «мораль».

Термин «мораль» происходит от латинского «moralis», которое этимологически совпадает с «этосом» – означает обычай, характер, темперамент, моду, покрой одежды.

Термин «нравственность» является синонимом «морали», происходит от слова «нрав» – это русский вариант латинского термина.

По мере развития культуры за разными словами начинают закрепляться разные смыслы.

Мораль (нравственность) – это способ нормативной регуляции поведения и деятельности людей. Мораль представляет собой особую форму сознания и вид отношения между людьми.

Этика – это философская наука, область знаний, теория, изучающая мораль.

Функции морали

1 Мировоззренческая – мораль не может быть сведена к набору норм. От характера представлений о мире зависит представление, о смысле жизни, о счастье человека, понимании природы добра, зла, справедливости, чести.

2 Познавательная – через неё человек получает представление о внутреннем мире как своем, так и другого человека, кого он оценивает, о нравственном состоянии общества, о соответствии действия государства высшим общественным ценностям.

3 Воспитательная – общество заботится о формировании личности, будущего гражданина, главное в которой нравственность – это духовный стержень

личности. По этому в центре воспитания должно стоять нравственное воспитание.

4 Оценочная – она оценивает поступки, общественные явления через призму добра и зла, справедливости, долга, совести, путем сопоставления существующего с должным. Моральная оценка носит универсальный характер, т.е. распространяется на все сферы жизни общества, на все действия людей.

5 Регулятивная, её основная задача – направление помыслов, регуляция действий. Мораль регулирует все сферы жизни общества, жизнедеятельности человека, предъявляет к человеку максимальную требовательность следовать нравственным нормам, осуществляется с опорой на авторитет общественного мнения, моральные убеждения, совесть.

Основные категории этики

1 Нормы – требования, которые должны быть выполнены для достижения определенной цели. Они существуют в форме запретов, наставлений, поучений, правил, предписаний, заповедей и несут в себе требовательность и императивность.

2 Нравственные принципы – это наиболее общие положения, правила. Отличаются от норм тем, что относятся не к отдельной ситуации, а к самой направленности действия, жизненной ориентации, дают общую перспективу.

3 Моральные качества (добродетели) – свойства личности, делающие её способной к нравственной жизни.

4 Нравственный идеал – воплощение идеи морально безупречного человека, сочетающего в себе все мыслимые добродетели, выступающего образцом поведения.

Категории этики:

1 Добро и зло – показатели нравственного поведения, именно через их призму происходит оценка поступков человека. Этика рассматривает добро как объективное моральное значение поступка. Оно объединяет совокупность положительных норм и требований нравственности и выступает как идеал, образец для подражания. Добро и зло – противоположности, которые не могут существовать друг без друга.

2 Нравственный долг – это превращение нравственных требований или ценностей в личную задачу человека, это добровольно принимаемая на себя обязанность следовать нравственным ценностям, ставшая внутренней потребностью человека.

3 Совесть – это способность человека формулировать моральные обязательства, требовать от себя их выполнения, контролировать и критически оценивать своё поведение, мысли, желания, осознавать и переживать своё несоответствие должному.

Совесть требует быть честным, когда никто не может проконтролировать тебя, когда тайное не станет явным, когда о возможной твоей нечестности не узнает никто.

4 Честь и достоинство – выражают представление о ценности всякого человека как нравственной личности, и требование уважительного и доброжела-

тельного отношения к человеку, признание свободы его самоопределения и способности к самоконтролю.

Честь и достоинство предполагают совершение человеком только таких поступков, которые способны обеспечить ему общественное уважение, высокую самооценку и переживание морального удовлетворения. Они не позволяют человеку поступать ниже своего достоинства.

5 Справедливость – выражает идею правильного, должного порядка вещей в человеческих отношениях, который соответствует представлениям о назначении человека, его естественных и неотъемлемых правах и обязанностях.

Профессиональная этика – это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу.

Содержанием профессиональной этики являются кодексы поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений между людьми и способы обоснования данных кодексов.

Разновидности профессиональной этики

Государственная этика – совокупность этических норм, характеризующих стиль поведения и отношения государственных служащих как внутри своей организации, так и во внешней среде.

Социальная этика – система моральных принципов, определяющих общественные связи и взаимоотношения. Особенность социальной этики в том, что моральные принципы выступают здесь как регуляторы социального поведения человека.

Производственная этика – совокупность принципов и норм, регулирующих взаимоотношения участников трудового процесса.

Управленческая этика – система нравственных требований, предъявляемых руководителю предприятия либо одному из его подразделений со стороны подчиненных, других руководителей, партнеров.

Деловая риторика – это умения и навыки речевого общения в сфере деловых отношений. Деловая риторика включает в себя приемы и навыки техники речи, деловой беседы, публичного выступления, деловой дискуссии, делового совещания, собеседования, критики и самокритики, манипуляции в общении, искусства комплиментов.

Этика дистанционного общения – совокупность правил и норм, характеризующих деловое взаимодействие в опосредованной форме, т.е. при помощи дополнительных средств связи.

Дипломатический этикет – совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых дипломатическим корпусом и персоналом.

Светский этикет – это общепризнанная манера поведения и правила учтивости, принятые в обществе.

Профессиональные этические кодексы – утверждения о системе ценностей и нравственных устремлений людей, принадлежащих к определенной профессии, разработанные с целью предотвращения коррупции, а также для информирования общественности о нормах поведения для людей данной профессии.

Кодексы этики существуют как часть профессиональных стандартов, разрабатываемых для различных видов деятельности.

Кодексы этики – это свод норм правильного, одобряемого поведения, считающегося уместным для человека той профессии, к которой данный кодекс имеет отношение. Знание кодексов помогает предотвращать неэтичное поведение.

Этический кодекс государственного служащего есть система моральных норм, обязательств и требований добросовестного служебного поведения должностных лиц государственных органов, основанная на нравственных общепризнанных принципах и нормах российского общества и государства.

Этический кодекс государственного служащего призван содействовать укреплению авторитета государственной власти, доверия граждан к институтам государства, обеспечить единую нравственно– правовую основу для согласованных и эффективных действий всех государственных структур, противодействовать падению нравственной культуры в обществе.

Вопросы для самоконтроля

- 1 Происхождение и историческое развитие понятий «этика», «мораль», «нравственность».
- 2 Происхождение и сущность профессиональной этики.
- 3 Классификация этических кодексов.
- 4 Кодекс государственного служащего.
- 5 Функции профессиональной этики.
- 6 Типы этикета.
- 7 Принципы этики.

Литература: [3, с.10– 12], [4, с.6– 18].

Раздел 1 Этика служащего

Тема 1.1 Деловая этика служащего

Обучающийся должен:

знать:

- этичность как норму поведения специалиста государственной службы;
- понятие духовности, духовной культуры, эстетического вкуса;
- внешний вид и поведение служащего.

Содержание учебного материала

Этичность, духовность, культура – неотъемлемые составляющие профессионализма служащего. Этичность как норма поведения специалиста государственной службы и полномочного представителя государства. Ответственность служащего за свои поступки и поведение на рабочем месте – залог успешной работы всего государственного аппарата. Понятия духовности, духовной культуры, эстетического вкуса. Внешний вид и поведение служащего.

Методические указания

В России «государственные служащие» – это группа должностных лиц, обладающих особым социально– правовым статусом и местом (рангом) в иерархии государственных организаций.

Нравственные требования, предъявляемые к государственным служащим, разделяют на 4 группы:

1 Требования, связанные с наличием у чиновников властных и распорядительных полномочий (решительность, профессионализм, способность к лидерству).

2 Исполнительская дисциплина. Дисциплинированность, внимательность, исполнительность, пунктуальность, педантичность и законопослушность – эти качества характеризуют исполнительскую дисциплину.

3 Рост объёма общения. Чиновнику должны быть присущи такие качества как коммуникативность, открытость, уважение к чужой точке зрения, умение слушать и слышать, сдержанность, тактичность, воспитанность, владение словом, умение себя подать.

4 Качества, объясняемые «Эффектом аквариума». Это особое положение государственного служащего в обществе: к нему приковано обострённое внимание людей (даже к личной его жизни). Сдержанность, аскетизм, ощущение ответственности за отступление от стандартов, личное поведение – это те качества чиновника, которые отвечают за то, какое мнение сложится у населения о государстве.

Профессиональная культура – это мера, качество деятельности человека в определенной, строго ограниченной области его профессии, в том виде деятельности, где он чувствует себя вполне комфортно, уверенно, свободно и укрепощено.

Духовная культура выступает и как процесс творческой активности личности, направленной на создание, распространение и усвоение духовных богатств, и как исторически обусловленная совокупность жизненных стандартов, ценностей, идей, знаний, достижений в духовной жизни общества.

Духовность проявляется через внутренние установки личности, во внешнем облике и поведении человека.

Нравственная культура личности определяется как стереотип отношений и поведения, ориентированных высокими моральными ценностями.

Государственная служба предполагает определенный стиль поведения и его регламентацию.

Правилами, регулирующими и регламентирующими культуру служебного общения, является «деловой этикет».

Правила этикета, регулирующие служебное поведение специалиста по управлению персоналом, а также взаимоотношения в профессиональной среде по вертикали и горизонтали **основываются на общих принципах делового этикета**, включающих:

– принцип гуманизма, предполагающий проявление вежливости, тактичности, точности и скромности в отношениях с гражданами, кандидатами на вакантную должность, руководителями, подчиненными и коллегами;

– принцип целесообразности действий, позволяющий творчески применять знание правил этикета к конкретным ситуациям, избегая догматизма;

– принцип эстетической привлекательности поведения, предполагающий прежде всего единство формы и содержания поступка;

– принцип следования традициям. В Законе «О государственной гражданской службе Российской Федерации» этот принцип современного делового этикета нашел правовое закрепление в виде требований «проявлять уважение к нравственным обычаям и традициям народов Российской Федерации, учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп, а также конфессий»;

– принцип субординации, согласующий правила поведения в служебных ситуациях (приветствия, прощания, представления) со служебным статусом сторон общения;

– принцип паритетности, в основе которого лежит идея равенства и взаимного уважения личного достоинства работника независимо от его должностного положения.

Дресс– код – это свод правил и рекомендаций о том, как сотрудникам представительских профессий следует выглядеть в конкретных ситуациях делового общения. Термин «дресс– код» возник в Великобритании. Чаще всего его используют для обозначения правил ношения одежды в офисе.

Корпоративный дресс– код может быть представлен разными стилями:

– свободный стиль – каждый приходит на работу в чем пожелает;

– неофициальный стиль, «casual» – удобная и практичная повседневная одежда, разрешаются джинсы и пуловеры, пиджаки без галстуков;

– деловой стиль – костюмы строгого покроя и расцветок, обязательные галстуки для мужчин, минимум аксессуаров, скромные украшения. В обиходе понятие «дресс– код» чаще всего употребляется для обозначения именно делового стиля;

– униформа – все сотрудники одеваются в специально разработанную фирменную одежду.

Внешний облик делового человека

Женская деловая одежда.

Костюм деловой женщины – жакет с юбкой или брюками и блузку.

Деловая палитра – различные оттенки синего цвета, темно– серый, коричнево–серый, черный, сине–зеленый, оливковый, бежевый, светло–серый. Для костюмов не рекомендуются зеленый, желтый, красный, бирюзовый цвета.

Костюм, т.е. классический пиджак с английским воротником и на подкладке с английской же юбкой – тоже на подкладке. Юбка прямая, с разрезом сзади, разрез – 10– 12 см для свободы шага. Женщина может быть одета в платье– костюм.

Блузка рекомендуется светлая, по цвету гармонирующая с костюмом. Допустимы блузки из ткани в полоску, горошек, клетку, но рисунок на ткани должен быть мягким, неярым.

Принято считать классическими три варианта длины юбки: до колена, по колено, до середины икроножной мышцы.

В костюме разумно соблюдать правило «трех цветов».

Черный деловой костюм – одежда для вечера, деловой конференции, совещания.

Брючный костюм должен повторять стиль мужского костюма по плотности и цвету.

Для работы рекомендуются туфли из натуральной кожи. Не поддавайтесь желанию приобрести туфли с открытым большим пальцем (открытые пятки допустимы, пальцы – нет). Предпочтение отдается черному, темно– синему, коричневому, серому и бежевому цветам.

Ювелирные украшения допускаются, но без излишеств. Как правило, принято носить вместе не более трех украшений, например: серьги, кольцо и цепочка; брошь, серьги, кольцо; браслет, серьги, кольцо.

Деловым женщинам рекомендуется носить очки в пластмассовой оправе средних размеров. Брюнеткам лучше идут оправы для очков в тон их волос, блондинкам и рыжеволосым – оправы коричневого цвета.

При себе следует иметь хорошую перьевую ручку для подписания деловых бумаг.

Женщины носят перчатки, когда хотят и где хотят. Подавая руку мужчине, их можно не снимать. Входя в православный храм, перчатки снимают. Женщина, взявшая слово для выступления, может подойти к трибуне в перчатках, но должна снять их прежде, чем начнет речь. На вечерний прием допустимо носить поверх длинной перчатки браслет, но кольцо надевать нельзя.

Стиль делового мужчины

Основной вид мужской деловой одежды – костюм– тройка. Длина полы пиджака – до первой фаланги большого пальца опущенной вниз руки. Длина рукава – до запястья.

Темно– синий цвет – более строгий, официальный, чем серый. Черный цвет костюма обязателен для вечерних деловых приемов и траурных церемоний.

Цвет костюма бордо, коричневый, болотно– зеленый лучше оставить для отдыха.

Есть одно «светское» правило: чем темнее цвет (чего угодно – одежды, мебели), тем он аристократичнее.

Пиджак может быть однобортным и двубортным. Не рекомендуется носить элементы костюма или костюм из вельвета, бархата, кожи, джинсы.

Шлицы на пиджаке уместны. Английский пиджак – с двумя шлицами, американский – с одной, европейский – без шлиц.

Пиджак носят застегнутым, но нижняя пуговица однобортного пиджака не застегивается для свободы шага и удобства в случае, когда человек садится. В последнем случае пиджак можно и расстегнуть.

Сорочка всегда светлых тонов – белая, светло– серая, светло– голубая, светло– песочного оттенка. Необходимо, чтобы цвет и рисунок рубашки сочетались с цветом и рисунком на ткани костюма. К однотонной сорочке идут костюмы с рисунком, к сорочке в полоску или клеточку – однотонные, спокойные расцветки. Воротник – классический, традиционный. Рукаву сорочки полагается «выглядывать» на 1– 1,5 см из– под рукава пиджака.

Носовой платок безупречно свежий светлых тонов – белый, нежно– серый. Лучше иметь два носовых платка, второй – на «всякий случай».

Галстук гармонирует с цветом сорочки и костюма. Самое надежное решение в выборе рисунка на галстуке – выбрать однотонный галстук. Если с рисунком, то желателен рисунок геометрического характера. Однотонный галстук подходит к любой сорочке и любому костюму. Примерная ширина галстука (в среднем) – такая же, как ширина борта пиджака. Длина галстука – закрывает пряжку брючного ремня.

Для галстука не рекомендуются цвета фиолетовые, сиреневые, розовые, ярко– красные. Желательно, чтобы один из цветов рубашки или пиджака присутствовал на галстуке.

По интенсивности окраски: на первом месте – пиджак, на втором – галстук, на третьем – сорочка.

Обувь – полуботинки черного, темно– коричневого цветов только на шнурках из натуральной кожи, подошва тонкая. Не допускается обувь из замши, лаковая (она для вечерних деловых приемов).

Носки предпочтительны темные тонкие и гладкие, в тон обуви или брюк, без цветного рисунка.

Верхняя одежда по цвету и фактуре соответствует костюму. Берет, в качестве головного убора в деловой одежде недопустим, равно как и шарф ручной работы. Цвет для верхней одежды предпочтителен черный, серый, синий. Зонт – черный.

Запонки и булавка для галстука должны составлять комплект. Они не должны быть слишком крупными, вычурными, выполненными из пластмассы или материалов, имитирующих натуральные камни.

Платок для нагрудного кармана: рисунок платка не должен совпадать с рисунком галстука, он должен с ним гармонировать по цвету и стилю, но не должен в точности его повторять.

На вечерние приемы, начинающиеся после 20 часов, рекомендуется надевать темный или черный костюм. Смокинг или фрак надевается в том случае, если об этом говорится в приглашении.

Смокинг предназначен для торжественных приемов – это пиджак с атласным воротничком и брюки с атласными лампасами.

Необходимые атрибуты – обтянутые атласом пуговицы и высокий широкий пояс. Желательный аксессуар – бабочка. Смокинг можно носить без бабочки, но с манишкой и черной пуговицей. Под бабочку надевается сорочка с воротником– стойкой или небольшим отлетом строго белого цвета.

Запонки – только из натуральных камней в соответствующей оправе.

Смокинг может застегиваться на одну или две пуговицы, а может вообще не застегиваться. Воротник может быть классическим или шалькой. Классический цвет смокинга – черный или белый с кремовым отливом.

Фрак предназначен для особо торжественных приемов. К нему полагается белый галстук– бабочка, завязанный от руки; туго накрахмаленная манишка; стоячий воротник с застегнутыми углами; белый пикейный жилет; черные лакированные туфли. При себе надо иметь белые перчатки.

На фракной жилетке – три пуговицы, которые должны быть всегда застегнуты. В нагрудном кармане – белый носовой платок, но только, если на груди не прикреплены ордена.

С фраком не носят наручные часы, а только карманные на цепочке.

Вопросы для самоконтроля

- 1 Определение понятий «этичность», «духовность», «культура».
- 2 Этичность как норма поведения специалиста государственной службы.
- 3 Ответственность государственного служащего.
- 4 Понятия духовности, духовной культуры, эстетического вкуса.
- 5 Внешний вид и поведение служащего.

Литература: [3, с.10– 12], [4, с.6– 18].

Тема 1.2 Понятие этики

Обучающийся должен:

знать:

- понятие «профессиональная этика»;
- принципы профессиональной этики;
- основные понятия профессиональной этики.

Содержание учебного материала

Понятие «профессиональная этика». Принцип научной правдивости профессиональной этики. Принцип нравственной ответственности.

Понятия «профессионального долга», «профессиональной совести», «профессиональной справедливости, чести и достоинства», «профессионального такта» служащего. Принципы гуманизма, оптимизма. Идеи патриотизма в профессиональной деятельности государственного служащего.

Методические указания

Профессиональная этика – это совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе.

В **задачи профессиональной этики** входит выявление нравственных норм и оценок, суждений и понятий, характеризующих людей в роли представителей определенной профессии.

Исходным понятием профессиональной этики является понятие «**профессионального долга**», в котором фиксируются служебные обязанности. Именно осознание своего служебного долга побуждает представителей целого ряда профессий относиться к своему делу с ответственностью, учитывая многие конкретные нюансы взаимоотношения личности и общества, личности и коллектива. Профессиональный долг стимулирует самоотдачу.

В понятии «**профессиональная честь**» выражается оценка значимости той или иной профессии в жизни общества. Осознание этой значимости очень

важно для государственного служащего и составляет основу профессионального достоинства, самооценку своей деятельности.

В толковом словаре Вл. Даля говорится, что честь – это совокупность высших морально– этических принципов в личности. В ней заключается нравственное достоинство человека, его доблесть, честность, благородство души, чистая совесть, стремление следовать возвышенному идеалу правды, справедливости, добра, служения своему отечеству.

Профессиональная нравственность для государственного служащего включает в себя и понятие **«профессиональной справедливости»**. Государственному служащему требуется затратить много усилий, чтобы досконально исследовать ту или иную ситуацию, объективные обстоятельства.

Справедливость важна и в отношениях с коллегами. Двойные, тройные стандарты в оценках «своих» и «чужих», удобных и не удобных разрушают и моральное сознание самого специалиста, и морально– психологический климат коллектива.

Профессиональная нравственность служащего отражена в понятии **«профессиональный такт»**.

Содержание профессиональной этики складывается из **общих и частных принципов**.

«Золотым правилом» нравственности считается правило, согласно которому не следует делать другим того, чего не желаешь себе. В сложных ситуациях, когда человек затрудняется в выборе линии поведения, он может мысленно поставить себя на место собеседника и представить, что тот хотел бы увидеть и услышать в данной ситуации.

Частные принципы вытекают из конкретных условий, содержания и специфики той или иной профессии. К числу **частных принципов** можно отнести следующие:

– принцип гуманизма, т.е. уважительного отношения к каждой человеческой личности, понимания её неповторимости, самодостаточной ценности;

– принцип оптимизма (профессионального). Так, государственному служащему не просто выполнять свои обязанности без веры в то, что его усилия, его труд, как принимаемые, так и выполняемые им решения способствуют развитию государства, укреплению принципов демократии, законности и правопорядка;

– любая деятельность, направленная на человека, должна быть одухотворена высокой идеей. Поэтому профессиональная этика государственного служащего включает в себя принцип патриотизма. Истинный патриотизм включает в себя конструктивное отношение к достижениям других народов;

– принцип удобства: этические нормы не должны сковывать деловых отношений. Удобным в профессиональной деятельности должно быть все – от планировки служебного помещения до размещения оборудования в нем, от деловой одежды до правил поведения на работе;

– принцип целесообразности. Суть этого принципа в том, что каждое предписание деловой этики должно служить определенным целям;

– принцип консерватизма. Консерватизм во внешнем облике делового человека, в его манерах, склонностях. Надежность, фундаментальность, стабильность имеют содержательную связь с консерватизмом;

– принцип «Не навреди». Следствием этого принципа является отсутствие права на ошибку. В законодательствах практически всех цивилизованных государств предусмотрены санкции за ошибочные действия профессионалов. Профессионализм предполагает полное сознание ответственности, сосредоточенность, максимальную концентрацию на работе;

– принцип максимально высокого качества работы является общим для всех профессий в пределах оговоренных возможностей. Способность профессионала творчески развиваться, совершенствовать свое мастерство не только прибавляет ему опыта, но и упрочняет его авторитет;

– принцип конфиденциальности сведений о клиентах, информационных запросах, услугах, технологиях, рецептах;

– конфликт интересов. Отказ от использования служебного положения в личных целях. Профессиональная этика утверждает первичность служебных обязанностей и вторичность личного долга. Профессионал не имеет права получать иных доходов за труд, кроме оговоренной заработной платы. Коротко этот принцип может быть понят как отсутствие привилегий в связи с профессией;

– гедонистический принцип. Гедонизм – принцип этики, согласно которому стремление к наслаждению и избеганию страданий является естественным правом человека. Гедонизм в профессиональной деятельности приветствует все, что продлевает удовольствие от жизни, смягчает неудобства и сглаживает неприятности. Гедонизм придает услугам наряду с полезностью и эффективностью комфортность и приятность. Внешняя приветливость, доброжелательность работников оставляют не только приятное впечатление у клиента, но сообщают ему хорошее настроение. Гедонизм обязывает профессионала к оптимизму, энергичности, умению вдохновлять.

Вопросы для самоконтроля

- 1 Понятие «профессиональная этика».
- 2 Принцип научной правдивости профессиональной этики.
- 3 Принцип нравственной ответственности.
- 4 Понятия «профессионального долга», «профессиональной совести», «профессиональной справедливости, чести и достоинства», «профессионального такта» служащего.
- 5 Принципы гуманизма, оптимизма.
- 6 Частные принципы профессиональной деятельности государственного служащего.

Литература: [3, с.13– 20], [4, с.6– 18].

Тема 1.3 Этикет взаимоотношений служащих

Обучающийся должен:

знать:

- понятия о среде, личности, взаимоотношениях;
- формы обращения, приветствия;
- понятие стиля руководства;
- повседневный этикет делового человека.

Содержание учебного материала

Понятия о среде, личности, взаимоотношениях. Понятия о внешних формах поведения. Принцип субординации. Формы обращения, приветствия. Понятие стиля руководства. Повседневный этикет делового человека – культура общения, базирующаяся на четырех основных правилах: вежливость, тактичность, естественность, достоинство.

Методические указания

Люди вступают во взаимодействие, так как зависят друг от друга.

Социальная связь – это зависимость людей, реализованная через социальное действие, осуществляемая с ориентацией на других, с ожиданием соответствующего ответного действия партнера.

Социальные отношения – это устойчивая система взаимодействия между партнерами, имеющая самовозобновляющийся характер.

Поведение личности – это внешне наблюдаемые поступки, действия индивидов, их определенная последовательность, так или иначе затрагивающая интересы других людей, их групп, всего общества. Человеческое поведение приобретает социальный смысл, когда оно включено в общение с другими людьми.

Социальное поведение это – система социально обусловленных языком и другими знаково– смысловыми образованиями действий, посредством которых личность или социальная группа участвует в общественных отношениях, взаимодействует с социальной средой.

Цель социального поведения личности состоит в преобразовании окружающей действительности (мира), осуществлении социальных изменений в обществе, социально– психологических феноменов в группе, личностных преобразований самого человека.

Результатом социального поведения являются формирование и развитие взаимодействий и взаимоотношений личности с другими людьми, с общностями разного масштаба. В достижении этих результатов исключительная роль принадлежит общению.

Главным субъектом социального поведения является личность. Поэтому речь и идет о социальном поведении личности.

Личность – это конкретный человек, носитель сознания и самосознания, обладатель определенного статуса и ролей. Понять личность можно только через раскрытие ее ролей.

Социальная роль – это шаблон поведения, который ожидается от чело-

века в конкретной ситуации. Ролевая функция личности предполагает пользование правами и исполнение обязанностей. При этом различаются две разновидности ролей: конвенциональные и межличностные.

Субординация представляет собой систему служебных отношений, возникающих на фоне иерархии. Руководители различных уровней и сотрудники организации взаимодействуют друг с другом, придерживаясь определенных правил поведения. Такие регулируемые отношения и являются предметом субординации в деловых отношениях.

Субординация предполагает соблюдение принципа эмоциональной нейтральности по отношению к подчинённым. Обязанность руководителя – ровное и сдержанное отношение ко всем сотрудникам.

Этикет приветствий и представлений – совокупность правил первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям.

Приветствие как рукопожатие:

1 При ежедневном общении каждый день пожимать руки друг другу не принято, обычно это делается, если сотрудники не виделись какое-то время.

2 При рукопожатии мужчина снимает перчатку, женщина – нет.

3 Инициатором рукопожатия является женщина. Исключение, если мужчина намного старше женщину по возрасту или выше по статусу.

4 Старший по должности или возрасту первым протягивает руку для рукопожатия.

Правила приветствия:

– мужчина приветствует женщину первый;

– младший по возрасту первый приветствует старшего. Младшая по возрасту – старшую, а также мужчину, который намного старше ее;

– младший по возрасту сотрудник – старшего по возрасту и руководителя;

– проходящий сотрудник всегда приветствует стоящего, если тот не ведет инструктаж или беседу в группе;

– опаздывающий сотрудник приветствует ожидающего и приносит свои извинения. Время ожидания опаздывающего должно составлять не более 15 мин.;

– обгоняющий сотрудник приветствует идущего;

– входящий сотрудник приветствует находящихся в помещении (кроме «зального» размещения (более 20 чел.);

– приветствуя женщину или старшего по должности или возрасту, мужчина обычно встает – это предписывает светский этикет. Женщина в деловой обстановке также приветствует входящего сотрудника (сотрудницу) вставая, если входящий значительно выше по должности;

– при приветствии лучше всего пользоваться традиционным официальным «Здравствуйте». По времени суток «Доброе утро» принято говорить до 10.00 часов в зависимости от принятого правила; «Добрый день» – с 10.00 до 18.00 часов, «Добрый вечер» – после 18.00 часов, «Доброй ночи» – после 23.00 часов. При прощании обычно говорят «До свидания».

Лица равного ранга, возраста, первым здоровается тот, кто более вежлив и воспитан.

Правила знакомства и представления

Согласно деловому этикету представить кого– либо – значит назвать его имя, фамилию, должность, организацию, в которой он работает.

Для того, чтобы иметь право кого– либо представить кому– либо, представляющий обязан быть знакомым с обеими сторонами.

Представляют:

- мужчину – женщине;
- младшего по возрасту – старшему по возрасту;
- имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус;
- одного сотрудника – группе сотрудников.

Именованье является индексацией статуса человека, поэтому только **трехименные** именованья являются единственно допустимыми в этом случае согласно нормам русского речевого этикета.

Помимо обращения по имени– отчеству или трехименного обращения мы используем в речи специальные **слова– обращения**: гражданин, господин, профессор.

Любое обращение, с помощью которого мы обозначаем адресата речи, – это **обращение– индекс**: водитель, доктор, кондуктор и т.п. **Обращения– индексы** сами по себе не являются вежливыми или невежливыми. Их этикетная информация минимальна. В отличие от них **обращения– регулятивы**: друзья, коллеги – регулируют отношения с теми, кому адресуются.

Официальное обращение «господа», «дамы и господа» использовалось в России по отношению к людям, имевшим собственные предприятия, земли, недвижимость. В форме единственного числа обращение «господин» не употребляется самостоятельно, а только с фамилией, званием или должностью.

Стили руководства

Авторитарный стиль характеризуется командными методами управления, чрезмерной централизацией власти, стремлением к единоличному принятию решений, подавлением инициативы подчиненных и жестким контролем за их действиями. Они властны, категоричны, напористы, порой бывают грубыми и бестактными, добиваются беспрекословного подчинения, ориентированы на задачу. Их любимый метод воздействия – административные наказания.

Демократический стиль базируется на уважении к личности подчиненного. Этому стилю присущи такие особенности, как коллегиальность в подготовке и принятии решений; делегирование полномочий; стимулирование инициативы, широкая гласность, терпимость к критике, доброжелательность, вежливость, тактичность в общении. Руководитель демократического типа делает упор на социально– психологические и экономические методы управления, ориентируется на способности и возможности подчиненного, использует различные формы поощрения.

Либеральный стиль предполагает минимальное участие руководителя в управлении. Он выступает в основном в роли посредника во взаимоотношениях

с вышестоящим руководством или другими структурами. Он недостаточно контролирует и регулирует действия подчиненных, не берет на себя ответственность за последствия предоставленной им самостоятельности.

Одним из вариантов современного эффективного руководства признается соучастие или **партисипативное** управление. Основные черты данного стиля: регулярные совещания руководителя с подчиненными; вовлеченность подчиненных в работу и принятие организационных решений; делегирование подчиненным ряда полномочий; предоставление работнику возможности автономно разрабатывать те или иные проблемы, формулировать новые идеи и т.п., внося тем самым вклад в развитие инновационных процессов.

Профессиональная этика также базируется на **общенравственных нормах**.

Одной из самых необходимых норм выступает **вежливость**, проявляющаяся во многих конкретных правилах поведения: в приветствии, обращении к человеку, умении помнить его имя и отчество, важнейшие даты его жизни.

Другими важнейшими нормами выступают **тактичность и чуткость**, они проявляются в чувстве меры, которую следует соблюдать в разговоре, в деловых контактах. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних. В основе тактичного поведения лежит также умение владеть собой.

Обязательное условие тактичности – **это уважение к другому**, проявляющееся, в умении выслушать его, в способности быстро и безошибочно определить реакцию собеседника на то или иное высказывание.

Вопросы для самоконтроля

- 1 Понятия о среде, личности, взаимоотношениях.
- 2 Понятия о внешних формах поведения.
- 3 Принцип субординации.
- 4 Субординация в условиях демократического общества.
- 5 Формы обращения, приветствия.
- 6 Понятие стиля руководства.
- 7 Критерии оптимального руководства.
- 8 Повседневный этикет делового человека.

Литература: [3, с.13– 20], [4, с.19– 29].

Тема 1.4 Этические принципы и правила в деятельности представителей юридических профессий

Обучающийся должен:

знать:

- о кодексе государственного служащего;
- о типах взаимоотношений в коллективе;
- справедливости, ответственности и профессионализме служащего.

Содержание учебного материала

Кодекс государственного служащего. Этика руководящего, среднего, нижнего звена работников государственного аппарата. Типы взаимоотношений в коллективе. Категория справедливости. Совесть как орган моральной интуиции. Основа профессионализма государственного служащего – нравственная доминанта, понимание своего профессионального долга и щепетильное отношение к профессиональной чести и ответственности.

Методические указания

Этический кодекс государственного служащего – это система моральных норм, обязательств и требований добросовестного служебного поведения должностных лиц государственных органов, основанная на нравственных общепризнанных принципах и нормах российского общества и государства.

Этический кодекс:

- служит основой для формирования содержания должной морали в сфере государственной службы;
- призван помочь государственному служащему правильно ориентироваться в сложных нравственных коллизиях, ситуациях, обусловленных спецификой его работы;
- является важным критерием для определения профессиональной пригодности человека к работе в сфере государственной службы;
- выступает как инструмент общественного контроля над нравственностью государственного служащего.

Государственный служащий объективно выступает одновременно как должностное лицо, занимающее определенное место в служебной иерархии, как общественный деятель, оказывающий влияние на развитие социальных и экономических процессов, как наемный работник, зачастую как руководитель персонала и работодатель, а также как частное лицо.

Эти роли могут вступать в противоречие друг с другом, следствием чего являются нравственные дилеммы и конфликты, которые не всегда имеют однозначное решение. Этический кодекс призван помочь государственному служащему правильно разобраться в подобных ситуациях.

Возможны разные **формы** функционирования Этического кодекса: в виде присяги, принимаемой человеком при приеме на государственную службу, в виде особого документа, с которым он обязан ознакомиться и который хранится в его личном деле.

Действия ряда норм и требований Кодекса распространяются на определенное количество лет (по усмотрению принимающего его субъекта) после оставления человеком государственной службы (переход на работу в коммерческую организацию, ранее связанную с ним служебными отношениями; получение от подобных организаций каких-либо подарков, льгот, услуг; использование в личных интересах конфиденциальной или служебной информации).

Общественный контроль над соблюдением государственными служащими должной морали осуществляется посредством обращения граждан в соответствующие, предусмотренные законом, государственные органы, через специально созданные для этого объединения граждан, через политические и другие общественные организации, средства массовой информации.

Профессиональный этический кодекс государственного служащего есть система моральных норм, обязательств и требований добросовестного служебного поведения должностных лиц государственных органов, основанная на нравственных общепризнанных принципах и нормах российского общества и государства.

В соответствии со ст. 1 Федерального закона «О системе государственной службы Российской Федерации», занятие какой-либо государственной должности государственной службы является обязательным и определяющим признаком государственного служащего.

Основными характеристиками понятия **должности** являются:

– должность – это первичная ячейка структуры аппарата любого государственного органа, предусмотренная действующим законодательством и штатно-организационными нормативами;

– за каждой должностью закреплена часть компетенции соответствующего государственного органа с точным установлением должностных обязанностей и полномочий лица, занимающего эту должность;

– за каждой должностью четко закреплены профессионально-квалификационные характеристики и требования, предъявляемые государством к лицу, ее занимающему или претендующему на занятие.

Все **должности государственной службы** подразделяются на:

– должности федеральной государственной гражданской службы;

– должности государственной гражданской службы субъекта РФ;

– воинские должности;

– должности правоохранительной службы.

Государственная служба строго выстроена по вертикалям деятельности. В этих вертикалях работают люди с различным предшествующим социальным опытом, воспитанные в разных системах профессиональных нравственных норм. Деятельность в этих вертикалях существенно различается по специфике и характеру труда, по целям деятельности.

Особенностью устройства по вертикали является и то, что подчинённость здесь может оказаться для сотрудников даже более важной, чем принадлежность к определённому территориальному органу. Более качественно работники выполняют задания, пришедшие сверху или идущие наверх. В обыденной жизни это значит, что они предпочитают больше заниматься отчётами, нежели чем, например, заниматься благоустройством своей территории.

Жёсткость подчинения по вертикали приводит к тому, что очень сложно устанавливаются горизонтальные связи между сотрудниками разных вертикалей на промежуточных уровнях. Прохождение любого документа в государственной службе примерно в 1,5-2 раза медленнее, чем в других сферах деятельности.

На психологическом уровне между сотрудниками разных вертикалей внутри одного территориального органа могут возникать неприязненные отношения и конфликты, как правило, – скрытые (латентные), которые делятся долго.

Выплёскиваются они чаще всего во время поощрения, премирования, продвижения людей в виде взаимных обид. В качестве одной из мер руководителю надо быть более внимательным к сотрудникам, а если конфликт выплеснулся, то решать его лучше на общем собрании (обидчиков и обиженных), а не каждому отделу по отдельности.

Государственная служба строго выстроена по территориям. У населения, в отличие от других сфер деятельности, практически нет права выбора чиновника, который будет оказывать ему услугу. Все территориальные инспектора закрепляются по улицам, по алфавиту, отсюда у населения крайне малый опыт общения и очень мало информации для того, чтобы составить личные представления о государственных служащих в целом, об их личных качествах и о профессионализме.

Вопросы для самоконтроля

- 1 Кодекс государственного служащего.
- 2 Категория справедливости – специфическая категория этики государственного служащего.
- 3 Ответственность и важность труда государственного служащего.
- 4 Профессионализм государственного служащего.

Литература: [1, с.15-21], [3, с.21-29].

Тема 1.5 Этика управления и государственной службы как регулятор взаимоотношений власти с населением

Обучающийся должен:
знать:

- способы применения норм этики управления в работе с населением;
- элементы административно-речевого этикета.

Содержание учебного материала

Применение норм и элементов этики управления и государственной службы в работе с населением. Этико-психологические нормы приема населения: работа с письмами, выездные встречи, публичные выступления. Элементы административно-речевого этикета.

Методические указания

Важным аспектом развития информационного общества является формирование стратегии доверия между властью и гражданами. В настоящее время в России формулируются подходы и условия достижения состояния доверия.

Основные формы и методы установления доверительных отношений. Наличие пресс– службы (пресс– секретаря) в органах государственной вла-

сти. Представительство в сети Интернет, доступ общественности к отчетам, материалам и документов органов государственной власти. Активная информационная деятельность, направленная на максимально возможное распространение фактов, мнений, данных о деятельности органов государственной власти. Формирование положительного имиджа государственного служащего. Работа электронных приемных и «горячих линий», «телефонов доверия». Организация «обратной связи». Организация личных встреч чиновников с населением. Рассылка пресс– релизов. Организация пресс-конференций.

Технологии связей и органов власти с населением предполагают использование различных средств коммуникации.

К ним относятся: информационный стенд, листовка, бюллетень, «горячий телефон», неформальные встречи, ответы на вопросы, приемы, совещания, посещения рабочих мест.

«Пирамида» общественного доверия, вершину которой составляют властные структуры, формируется только в том случае, если в основе их деятельности лежит строгое следование закону, учет общественного мнения и обеспечение реального соучастия населения в управлении.

Встречи с населением

Взаимоотношения между государственной организацией и населением делятся на **три категории**:

1 Рутинные отношения являются результатом ежедневной работы государственного органа, например, решение вопросов неоплаты счетов за коммунальные услуги, штрафы, получение лицензий.

2 Позитивные включают в себя функции государства обучать, поощрять и награждать различные группы населения. Например, награждение самого выдающегося человека в городе.

3 Внешние взаимоотношения возникают, когда людей приглашают поучаствовать в работе государственной организации или дать рекомендации.

Другой **формой встреч с населением** являются собрания, на которых представитель государственной структуры знакомится с общественным мнением по конкретному вопросу непосредственно в процессе его представления.

Альтернативные способы взаимодействия с населением:

- 1 Референдумы.
- 2 Ежегодные доклады, новостные письма, публикации.
- 3 Кабельное телевидение или компьютеризированное общение.
- 4 Награды, получаемые гражданами и награды от групп населения, получаемые чиновниками.
- 5 Связи с местными ассоциациями.
- 6 Возможности граждан принять участие в работе департамента или комитета.
- 7 Организованная деятельность в парках и других общественных местах.
- 8 Культурные мероприятия.
- 9 Взаимодействие с выборными должностными лицами.
- 10 Официальное и неофициальное общение.

Неофициальные новостные письма. Ежедневные неофициальные письма позволяют быть выборному лицу в курсе событий и намечающихся проектов, предотвратить конфликтные ситуации..

Контроль жалоб. Выборное должностное лицо получает огромное число жалоб, с которыми в дальнейшем разбираются подчиненные и информируют его о результатах.

Персональный контакт. Несмотря на значение формальной документации, телефонное общение намного эффективнее. Другие предпочитают общаться на еженедельных неформальных встречах.

Публичное выступление – это передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией.

Стремление говорящего изменить поведение слушателя может касаться самых разных сторон его жизни: убедить голосовать за нужного депутата, склонить к принятию нужного решения, побудить покупать его определённые товары. Возрастание роли воздействующей речи в обществе привело к возникновению учения, которое разрабатывало теорию этой разновидности речевой деятельности. Такое учение называется риторикой.

Подготовка публичного выступления начинается с определения темы, сбора, анализа и обобщения информации, составления плана и кратких тезисов.

Ключевой задачей составления плана выступления – сделать речь стройной, логически связанной и последовательной. При подготовке плана необходимо учитывать состав аудитории.

Необходимо готовить тезисы или конспект выступления. Конспект причисляет к стройности и краткости изложения, четкости формулировок.

В выступлении следует избегать речевых ошибок.

В речевой деятельности можно выделить **три стороны**:

1 Содержательная сторона речи характеризуется богатством, значительностью и доказательностью мыслей.

2 Выразительность речи связана с ее эмоциональной окрашенностью: речь может быть яркой, образной, энергичной или наоборот, сухой, вялой, тусклой.

3 Побудительная сторона речи состоит во влиянии ее на мысли, чувства и волю слушателя. От уровня речевой культуры, охватывающей содержательную, выразительную и побудительную стороны, зависит степень восприятия речи слушателями.

Основные показатели культуры речи:

- словарный состав качественная характеристика речи;
- словарный запас, количественная характеристика речи;
- произношение;
- грамматика;
- стилистика.

Принципы речевого воздействия:

– доступность предполагает взвешенность содержания речи, учет культурно-образовательного уровня слушателей, их жизненного и производственного опыта;

– ассоциативность означает вызов сопереживания и соразмышления, который достигается обращением к эмоциональной и рациональной памяти слушающих;

– сенсорность предусматривает широкое использование цвета, света, звука, рисунков в коммуникационном общении;

– экспрессивность предполагает эмоциональную напряженность речи, выразительность мимики, жестов, позы выступающего;

– **интенсивность** характеризует темп подачи информации, степень подвижности выступающего во время общения.

Принципы коммуникационного общения обретают наибольшую выразительность при умелом использовании риторического инструментария – набора коммуникационных эффектов.

Коммуникационные эффекты:

– эффект визуального имиджа рассчитан на впечатление от внешнего вида выступающего, который вызывает симпатию или антипатию до того, как выступающий начал говорить;

– эффект первых фраз закрепляет или корректирует первоначальное впечатление от выступающего. Главным критерием этого эффекта является заключенная в них привлекательная информация;

– эффект аргументации основан на логике выступления, которая придает ему обоснованность и убедительность. К теоретической аргументации относятся научные положения, концепции, к практической аргументации – конкретные факты, цифры, статистические данные;

– эффект квантового выброса информации основан на заранее продуманном размещении по всей речи новых мыслей и аргументов;

– эффект интонации и паузы. Придание слову или фразе определенной голосовой тональности вызывает у слушающих определенные ассоциации;

– эффект релаксации используется для снятия эмоциональной напряженности, т.к. чем сложнее выступление, тем больше усилий приходится тратить слушателям для концентрации своего внимания. Классическим примером эффекта релаксации является юмор;

– эффект дисперсии. Коммуникационному процессу свойственно рассеивание информации по мере получения от выступающего, потеря информации и ее искажение.

Административный этикет и этика делового общения – это свод определённых правил поведения, принятых в профессиональной деятельности.

Основу делового этикета составляет **официально-деловой стиль** русского языка, или деловая речь. Официально-деловой стиль – это прежде сухой язык документа.

У административного стиля две функции: информационно-содержательная (повестка, объявление) и организационно-регулирующая (распоряжение, приказ, деловая переписка).

Условия соблюдения делового стиля:

1 Грамотность речи и письма.

2 Деловой язык должен быть максимально обезличен, т.е. текст следует излагать от третьего лица. При этом следует избегать употреблять лично-указательные местоимения, в том числе и 3-го лица (он, она, они), поскольку их использование, когда речь идет о нескольких существительных того же рода, может противоречить точности и ясности изложения.

3 Наиболее распространенные формы обращения: Уважаемый..., или Уважаемый...! Если в обращении указывается имя и отчество, а фамилия не называется, то обращение приобретает личный характер. Включение в формулу обращения фамилии адресата придает тексту документа вежливо– официальный оттенок.

4 Для деловой речи недопустима неоднозначность, терминологическая вариативность и лингвистическая двусмысленность. Необходимо избегать нечетких названий, определений и каких-либо образных выражений при деловом общении, тогда возможность ошибки и недоразумения как повода для конфликта будет практически исключена.

5 Административный речевой этикет предусматривает умение пользоваться местоимением «он». Оно может быть средством и обезличивания, и фамильярности, поэтому требует особой осторожности, даже ограниченности при пользовании им в служебных документах.

6 При деловом общении необходимо избегать разговорно-просторечных выражений, следует придерживаться стилистически нейтральных элементов (специальных терминологии, номенклатурных наименований, канцеляризмов).

7 Деловая речь должна быть предельно информативной, строгой и сдержанной, что возможно лишь при выполнении предыдущих условий.

Вопросы для самоконтроля

1 Применение норм и элементов этики управления и государственной службы в работе с населением.

2 Этико-психологические нормы приема населения: работа с письмами, выездные встречи, публичные выступления.

3 Элементы административно-речевого этикета.

Литература: [1, с.22-36], [3, с.30-42].

Тема 1.6 Дипломатический протокол и международный этикет

Обучающийся должен

знать:

- правила поведения на приемах и при общении с иностранцами;
- национальные обычаи и особенности протокола;
- правила работы с переводчиком.

Содержание учебного материала

Правила поведения на приемах и при общении с иностранцами. Правила организации встречи важных персон. Совокупность общепринятых правил,

условностей и традиций, соблюдаемых в международном общении. Становление российского протокола. Национальные обычаи и особенности протокола. Правила работы с переводчиком.

Методические указания

Протокол – это совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых правительствами, министерствами иностранных дел, дипломатическими представительствами, а также официальными лицами в международном общении.

Венская конвенция о дипломатических сношениях (1961 г.) зафиксировала три класса дипломатических представительств:

- класс послов и нунциев, аккредитуемых при главах государств;
- класс посланников и интернунциев, аккредитуемых при главах государств;
- класс поверенных в делах, аккредитуемых при министрах иностранных дел.

Послы и посланники считаются приступившими к своим обязанностям в государстве пребывания со дня и часа вручения верительных грамот главе принимающего государства. Посол или посланник при назначении на новый пост снабжается верительными грамотами, подписанными главой государства. До тех пор пока он не вручил свои верительные грамоты, он официально не признается послом.

А поверенные в делах – датой вручения грамот министру иностранных дел.

Правительство, которое решило направить своего посла, запрашивает предварительно у принимающей стороны Агреман (или согласие, т.е. одно правительство, желая аккредитовать посла или посланника при другом правительстве, должно получить одобрение данного лица принимающей стороной).

Не принято разглашать факт его запроса. Такое правило сложилось ввиду того, что гласность в отказе дать агреман может повлечь за собой осложнения в отношениях между государствами. На запрос агремана не принято давать отрицательный ответ, т.к. уже сама задержка с ответом расценивается, как свидетельство нежелания правительства принимать данное лицо в качестве посла, и его кандидатура, как правило, снимается.

Дипломатам предоставляется неприкосновенность (свобода от ограничений и полная личная свобода). Цель – предоставить каждому дипломату возможность беспрепятственно выполнять свою миссию. Любой акт насилия, направленный против дипломата, рассматривается как акт, направленный против самого государства, которое он представляет.

Дипломатический иммунитет освобождает дипломата от уголовной, гражданской и административной юрисдикции. Вопрос об ответственности за совершенное им преступление решается по дипломатическим каналам. Иностранный дипломат может быть объявлен «персоной нон грата» («нежелательным лицом») и выслан за пределы страны. Ответственность на свои поступки он несет по законам своего государства.

Неприкосновенностью обладают помещения дипломатических представительств, транспортные средства дипломатов и членов их семей, официальная переписка, дипломатическая почта, государственные символы (влаг, герб) на зданиях посольств, резиденции посла и консульства.

Главы дипломатических представительств в совокупности образуют дипломатический корпус. Во главе его стоит Дуайен – посол, который вручил верительные грамоты раньше других. В некоторых странах сохранилась традиция считать дуайеном представителя Ватикана – нунция.

Оказание почестей **Государственному флагу** стало общепринятой международной нормой. Так, в момент поднятия флага или когда его проносят мимо, военнослужащие отдают честь, а гражданские лица снимают головные уборы. Если государственный флаг вносят в зал (или выносят из зала), то все присутствующие встают, прекращаются всякие движения и разговоры. Аналогичные почести оказываются и государственному гимну.

Национальный флаг поднимается с восходом и опускается с заходом солнца. Если флаг висит круглосуточно, то с наступлением сумерек и в ночное время обеспечивается его искусственное освещение. Поднимается флаг быстро, а опускается медленно.

При объявлении официального траура национальный флаг должен спускаться в течение трех дней по случаю смерти суверена и в течение одного дня в случае смерти президента республики.

По случаю национального траура флаг вывешивается на половину высоты флагштока в течение предписанного времени. В верхней части древка Государственного флага РФ крепится черная лента, длина которой равна длине полотнища флага. Флаг не должен касаться земли.

Порядок встречи делегации. Ранг и должность встречающего главы делегации должны соответствовать рангу и должности приезжающего главы делегации, т.е. если приезжает глава иностранной фирмы, то его должен встретить глава фирмы принимающей.

Для встречи обычно прибывает глава принимающей делегации в сопровождении 2–3 человек. Если гость приезжает вместе с супругой, то его встречает глава делегации также с супругой.

Приветствие и представления. Первым представляется глава принимающей делегации, и если с ним приехала его супруга встречать супругу гостя, то он представляет и ее.

Вторым представляется гость – глава иностранной фирмы и представляет свою супругу.

Затем глава принимающей делегации представляет своих сотрудников – членов делегации, которые приехали встречать гостей, по рангам (по нисходящей). Если среди встречающих есть женщины, то их представляют в первую очередь. Если женщин несколько, то их представляют по рангам, а затем мужчин – также по рангам.

После этого глава приехавшей делегации таким же образом представляет и членов своей делегации.

Встречая (или провожая) делегацию в аэропорту или на вокзале, глава принимающей стороны должен вручить цветы всем дамам, входящим в состав делегации или прибывшим вместе с членами делегации. В данном случае уместно преподнести цветы, завёрнутые в целлофан.

Провожает гостей тоже глава фирмы.

Обращение. Дипломатический протокол и этикет четко определяют правила, согласно которым следует обращаться к главам государств, министрам, послам.

Имя и фамилия высоких особ при этом не упоминается: Ваше Величество (Your Majesty), Ваше Королевское Высочество или Ваше Высочество (Your Highness). К Чрезвычайному и полномочному послу обращаются: Ваше превосходительство (Your Excellency), к католическому кардиналу или папскому нунцию – Ваше святейшество (Your Holiness). К президенту и его супруге обращаются: Господин президент и Госпожа плюс фамилия.

В западноевропейских странах при обращении друг к другу принято присоединять к имени звание или должность. В большинстве стран можно обращаться к людям без упоминания их фамилии: господин мэр, господин доктор. Исключением является Германия, где присоединяется фамилия: герр доктор Шульц. Женщин могут назвать по званию мужа.

Рассадка за столом переговоров. Существует несколько вариантов рассадки за столом переговоров. Главы делегаций могут сидеть во главе стола (переводчики находятся сбоку), а далее за столом располагаются остальные члены делегации по рангам.

Чаще используется другой вариант: главы делегаций сидят в центре стола, друг напротив друга, рядом с ними переводчики и далее члены делегаций по рангам.

Если в переговорах участвуют три и более сторон, то они рассаживаются по алфавиту по часовой стрелке вокруг круглого или прямоугольного стола.

Председательствуют по очереди по алфавиту, или на первом заседании председательствует хозяин, а далее по алфавиту.

Правила работы с переводчиком. В деловых встречах и переговорах переводчик находится в своеобразном положении. Это не самостоятельный участник деловых переговоров, это «инструмент», с помощью которого процесс деловых международных переговоров протекает наиболее эффективно.

Переводчик не имеет возможности высказывать собственные мысли, это только посредник, однако он обязан абсолютно точно передавать на двух языках не только смысл высказываний, но и их эмоциональную окраску, стиль речи говорящего, даже темп речи и интонационный строй.

Этические нормы требуют от говорящих использовать короткие фразы, которые должны быть предельно простыми, не употреблять метафор, идиоматических выражений, пословиц и поговорок.

Символы суверенитета

Государственный флаг, Государственный герб, Государственный гимн являются официальными национальными символами.

Государственный флаг РФ представляет собой прямоугольное полотнище из трех равновеликих горизонтальных полос: верхней – белого, средней – синего и нижней – красного цвета. Отношение ширины флага к его длине – 2:3.

В международной протокольной практике сложился определенный этикет флага. Государственный флаг поднимается на специальном флагштоке перед зданием или на здании. Принято учитывать соответствие величины флагштока и размер флага как 1:6.

Если поднимается несколько государственных флагов одновременно, то, каждый из них на отдельном флагштоке в алфавитном порядке в соответствии с названием страны, на согласованном языке (обычно на латинском или по алфавиту языка страны, где вывешиваются флаги).

Если флаги поднимаются в честь главы иностранного государства, то почетное место справа отдается флагу гостя.

Государственный герб РФ представляет собой изображение золотого двуглавого орла, помещенного на красном геральдическом щите; над орлом – три исторические короны Петра Великого (над головами – две малые и над ними – одна большего размера); в лапах орла – скипетр и держава; на груди орла на красном щите – всадник, поражающий копьем дракона.

Государственным гимном РФ является мелодия, созданная на основе музыки А.В. Александрова и слова С.В. Михалкова.

Государственный гимн исполняется во время официальных государственных мероприятий, празднеств, при встречах и проходах официальных иностранных делегаций, при проведении массовых общественных или спортивных мероприятий, при открытии памятников (монументов), памятных знаков федерального значения и по другим торжественным случаям.

При публичном исполнении Государственного гимна РФ присутствующие выслушивают его стоя, мужчины – без головных уборов.

Описание флага, герба, текст и музыка гимна утверждаются в законодательном порядке (Конституция РФ, ст.70).

При изготовлении флагов и гербов ничто не может быть произвольно изменено. Аранжировка гимна должна точно соответствовать утвержденной партитуре. Это основа этикета гимна, флага, герба.

Правила проведения официальных приемов

Вид приема избирается в зависимости от случая, по которому его необходимо устроить.

Наиболее торжественными и наиболее почетными видами приемов являются **обед** или **вечерний прием аля фуршет**.

Приглашения на прием печатаются на бланках, изготовленных типографским способом. Имя и фамилия приглашенного и его должность пишутся от руки или печатаются на машинке. При организации приемов с рассадкой гостей за столом (завтрак, обед, ужин) в приглашении содержится просьба ответить (R.S.V.P. или "Please answer" или "Просьба ответить").

Приглашения рассылаются не позднее, чем за одну – две недели до приема. Если мужчин приглашают на прием вместе с женами, то это указывается в приглашении. На первое место всегда ставят имя мужа.

Приглашение может быть не персональным, а с указанием лишь числа приглашенных от организации, учреждения, фирмы

Ответить на приглашение можно и по телефону, если он указан в приглашительной карточке. Обязательным является сообщить о принятии приглашения в тех случаях, когда в полученном приглашении на прием оставлены не зачеркнутыми буквы P.S.V.P. или фраза "Просьба ответить".

Если дан положительный ответ на приглашение, посещение приема является обязательным.

Когда в приглашительной карточке буквы P.S.V.P. зачеркнуты или отсутствуют (приглашения на приемы, проводимые стоя), давать тот или иной ответ не нужно.

Прибытие на прием, встреча гостей, рассадка за столом

На прием, в приглашении на который содержится просьба ответить, следует приходить точно в указанное время. **Опоздание** – нарушение этикета.

Если из одного учреждения приглашено несколько представителей, и они являются на прием не вместе, первыми должны приходить младшие по должности, а затем старшие.

На приемы, проводимые стоя, в приглашении на которые указывается время начала и конца приема (17.00-19.00, 18.00-20.00), можно прийти и уйти в любое время в пределах указанного в приглашении периода. Приходить к началу такого приема и находиться на нем до конца необязательно.

Правила рассадки за столом:

– первым (почетным) считается место справа от хозяйки дома, вторым – справа от хозяина дома (если хозяин и хозяйка сидят на одной стороне стола, то первым будет место справа от хозяйки, вторым – слева от хозяина);

– женщина не сажается рядом с женщиной, муж с женой (за исключением молодоженов);

– женщины не сажаются в конце столов;

– на каждое место за столом кладется карточка с фамилией приглашенного.

Уход с приема и проводы гостей

Не рекомендуется задерживаться на приеме дольше времени, указанного в приглашении, а также уходить всем гостям сразу после ухода главного гостя. Это производит неблагоприятное впечатление.

Акцентировать внимание на своем уходе не следует. Если вам необходимо незаметно уйти раньше времени завершения приема, надо найти возможность попрощаться с хозяйкой.

На многолюдных приемах, хозяин провожает лишь почетных гостей. Остальным участникам приема уделяют внимание и провожают встречавшие их лица, как правило, равные им по рангу, должности и положению в обществе.

Вопросы для самопроверки

- 1 Правила поведения на приемах и при общении с иностранцами.
- 2 Правила организации встречи важных персон.

3 Совокупность общепринятых правил, условностей и традиций, соблюдаемых в международном общении.

4 Становление российского протокола.

5 Национальные обычаи и особенности протокола.

6 Правила работы с переводчиком.

Литература: [8, с.38– 59; 79– 96].

Раздел 2 Основные составляющие профессиональной деятельности

Тема 2.1 Общие положения о психических явлениях и психических свойствах

Обучающийся должен

знать:

- психические процессы и их виды;
- кинесика и деловой этикет;
- кинесика и конфликтные ситуации.

Содержание учебного материала

Понятия о психических процессах, их виды: познавательные, волевые, эмоциональные. Понятия и виды психических свойств: темперамент, направленность активности, способности, характер. Кинесика и деловой этикет. Кинесика и этикет в ситуации беседы. Кинесика и конфликтные ситуации.

Методические указания

Психика – это отражение предметов и явлений объективной действительности, представляющее собой функцию мозга.

Формы психических явлений:

1 Психические процессы – динамическое отражение действительности в различных формах психических явлений.

Все психические процессы подразделяются на:

- познавательные – к ним относятся ощущения, восприятия, представления, память, мышление и воображение;
- эмоциональные – активные и пассивные переживания;
- волевые – решение, исполнение, волевое усилие.

Психические процессы обеспечивают формирование знаний и первичную регуляцию поведения и деятельности человека.

2 Психическое состояние – это относительно устойчивый уровень психической деятельности, который проявляется в повышенной или пониженной активности личности (активность, бодрость, пассивность, усталость).

Психические состояния имеют рефлекторную природу: они возникают под влиянием обстановки, физиологических факторов, хода работы, времени и словесных воздействий (похвала, порицание).

Наиболее изученными являются:

- общее психическое состояние, например внимание, проявляющееся на уровне активной сосредоточенности или рассеянности;
- эмоциональные состояния, или настроения (жизнерадостное, восторженное, грустное, печальное, гневное, раздражительное).

3 Под психическими свойствами человека следует понимать устойчивые образования, обеспечивающие определенный качественно– количественный уровень деятельности и поведения, типичный для данного человека (характер, темперамент, способности).

Психологический облик человека очень многообразен и определяется как врожденными свойствами, так и приобретенными в процессе воспитания, обучения, овладения материальной и духовной культурой общества. Через индивидуальность раскрываются: своеобразие личности, ее способности, предпочтительная сфера деятельности.

В структуру личности включаются:

- способности понимаются как индивидуально устойчивые свойства человека, определяющие его успехи в различных видах деятельности;
- темперамент включает качества, от которых зависят реакции человека на других людей и социальные обстоятельства;
- характер содержит качества, определяющие поступки человека в отношении других людей;
- волевые качества охватывают несколько специальных личностных свойств, влияющих на стремление человека к достижению поставленных целей;
- эмоции и мотивация – это соответственно переживания и побуждения к деятельности;
- социальные установки – убеждения и отношения людей.

К биологически обусловленным подструктурам личности относятся темперамент, а также половые и возрастные свойства психики. Тип темперамента определяется особенностями строения нервной системы.

Темперамент – это динамическая характеристика психических процессов человека, биологический фундамент, на котором формируется личность как социальное существо.

Типы темперамента:

Сангвиник (сильный, уравновешенный, подвижный) – быстрый, легко приспособляющийся к изменчивым условиям жизни. Его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни. Человек в высшей степени подвижный, общительный, легко сходится с новыми людьми, и поэтому у него широкий круг знакомств, хотя и не отличается постоянством в общении и довольно часто меняет привязанности.

Холерик (сильный, неуравновешенный, подвижный) – это человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением. Он отличается большой жизненной энергией, но ему недостает самообладания, поэтому он вспыльчив и несдержан. Неуравновешенность его нервной системы предопределяет цикличность в смене его активности и бодрости. В общении вспыльчив, необуздан, нетерпелив, несдержан, криклив.

Флегматик (сильный, уравновешенный, инертный) – это человек, реагирующий спокойно и медленно, не склонный к перемене своего окружения. Хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям. Спокойный, всегда ровный, настойчивый и упорный труженик, отличающийся терпеливостью, выдержкой, самообладанием. Он однообразен и невыразителен в мимике и интонации, даже о своих чувствах говорит недостаточно эмоционально, и это затрудняет общение с ним.

Меланхолик (слабый, неуравновешенный, инертный или подвижный) – это человек, плохо сопротивляющийся воздействию сильных стимулов, поэтому он часто пассивен и заторможен. Воздействие сильных стимулов на него может привести к нарушениям поведения. У него нередко отмечается боязливость и беспокойство в поведении, тревожность, слабая выносливость. Незначительный повод может вызвать у него обиду, слезы. Он склонен сильно отдаваться переживаниям, неуверен в себе, робок, малейшая трудность заставляет его опускать руки.

Свойства темперамента к числу собственно личностных качеств человека можно отнести только условно, они скорее составляют индивидуальные особенности, так как в основном биологически обусловлены и являются врожденными.

Индивидуальные особенности личности

Множество самых различных свойств личности связано относительно устойчивыми зависимостями в определенные динамические структуры. Особенно отчетливо это проявляется в характере человека.

Характер – это индивидуальное сочетание существенных свойств личности, выражающих отношение человека к действительности и проявляющихся в его поведении и поступках.

Характер определяется устойчивостью проявления черт во многих ситуациях, степенью их выраженности и соотношением.

Если темперамент – первичная натура, поскольку в его основе лежат врожденные структуры, то характер – вторичная натура человека, поскольку его основу составляет привычка, а привычка и есть вторая натура.

Способности – это индивидуальные особенности людей, от которых зависит приобретение ими знаний, умений и навыков, а также успешность выполнения различных видов деятельности.

Все способности человека классифицируют, исходя из их внутренней структуры.

Первая группа способностей имеет биологическую основу, где различаются: элементарные способности, связанные с особенностями протекания первичных познавательных процессов (ощущение, восприятие, внимание, память); сложные способности, связанные с особенностями таких форм психического отражения как мышление, представление, воображение.

Вторая группа базируется на социальной основе и подразделяется на способности общие, которыми в той или иной степени наделены все люди. Это способности к общечеловеческим видам деятельности, общению друг с другом.

Связующим звеном между способностями первой и второй групп является особый вид способностей – **творческие**.

Творчество – деятельность, порождающая нечто новое, никогда ранее не существовавшее. Способности позволяют человеку заниматься одним или несколькими видами деятельности. В зависимости от сложности и общественной значимости деятельности различают три уровня развития способностей:

1 Одаренность – благоприятное сочетание способностей обеих групп, позволяющих человеку успешно заниматься несколькими видами деятельности.

2 Талант – совокупность способностей, которые позволяют получать продукт деятельности, отличающийся оригинальностью и новизной, высоким совершенством и общественной значимостью.

3 Гениальность – высшая степень одаренности, позволяющая человеку достичь общественно значимых, революционных результатов.

Человек не рождается способным к той или иной деятельности. Способности формируются, складываются, развиваются в правильно организованной деятельности в течение жизни под влиянием обучения и воспитания.

В то же время в проявлении и развитии способностей существенную роль играют природные анатомо-физиологические свойства как предпосылки развития способностей. Эти природные предпосылки развития способностей называют задатками.

Задатки – некоторые врожденные анатомо-физиологические особенности мозга, нервной системы, которые обуславливают индивидуальные различия между людьми.

Интерес – это избирательное отношение личности к объекту, в силу его жизненного значения и эмоциональной привлекательности.

Непосредственный интерес – это интерес к самому процессу деятельности: процессу познания, овладения знаниями, процессу труда, творчеству. Опосредованный интерес – это интерес к результатам деятельности: к приобретению профессии, определенному служебному и общественному положению, учёному званию.

Кинесика (от греч. – движение) – совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого общения (за исключением движений речевого аппарата).

К области кинесики относится изучение собеседника (партнера по общению) по его жестам, мимике и позам.

Поза – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека.

Очень полезно следить за положением плеч, рук и головы собеседника, поскольку это дает важную информацию, позволяющую лучше его понимать.

Во время переговоров поза может повлиять на их исход.

1 Положение рук во многом определяет общий облик человека, поэтому не следует размахивать руками, суетливо поправлять что-нибудь в своей одежде или причёске, тем самым выражая свою неуверенность, часто задирает рукав, чтобы посмотреть на часы. Не следует также сидеть, подперев кулаком голову, облокотившись локтями о колени или о стол или положив руки на расставленные колени.

2 Поза, характеризующая закрытость в общении и агрессивность: чуть наклоненная вперед голова, широко расставленные на столе локти, сжатые в кулаки или сцепленные пальцы.

3 Тот, кто сидит свободно и занимает много пространства, наверняка доминирует в общении, а сидящий на краешке стула с поджатыми ногами находится в подчиненном положении.

4 Позы, свидетельствующие о стремлении к доминированию: обе руки на бедрах или скрещены у талии, ноги чуть расставлены, голова приподнята. Напротив, своеобразное копирование жестов партнера говорит о желании подчеркнуть согласие с ним.

5 Закрытые позы: человек пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве, например, скрещивая руки на груди, которые выражают недоверие, противодействие.

6 Открытые позы: стоя – руки раскрыты, ладонями вверх; сидя – руки раскинуты, ноги вытянуты. Говорят о доверии, согласии, доброжелательности.

7 Позы раздумья (поза мыслителя), критической оценки (рука под подбородком, указательный палец вытянут к виску).

Мимика. Чаще всего основным объектом исследования выступает **лицо** человека. Изучение основных мимических состояний, таких как радость, гнев, страх, отвращение, удивление, страдание, выработало единицу анализа лицевого выражения – мимический признак. Первые и нередко главные впечатления о человеке можно составить из наблюдения гримас его лица.

Лицо человека асимметрично, в результате чего левая и правая стороны лица отражают эмоции по-разному. Левая и правая стороны лица находятся под контролем различных полушарий мозга.

Левое полушарие контролирует речь и интеллектуальную деятельность, правое управляет эмоциями, воображением и сенсорной деятельностью. Связи управления перекрещиваются: работа левого полушария отражается на правой стороне лица и придает ей выражение, поддающееся большему контролю. Поэтому: все то, что человек старается продемонстрировать другим, отображается на правой половине его тела, а то, что он в реальности переживает – на левой.

Положительные эмоции отражаются более равномерно на обеих сторонах лица, **отрицательные эмоции** отчетливо выражены на левой стороне.

Если одна сторона лица искривляется сильнее, чем другая, то человек точно лжет.

Если лицо собеседника выражает определенное эмоциональное состояние – гнев, страх, радость – более десяти секунд – это фальшь. Искренние выражения сменяются молниеносно. Неподдельное удивление, например, длится не более секунды.

Стоит насторожиться, если **улыбка** держится на лице слишком долго, ведь естественная жизнь улыбки в среднем всего 4 секунды (если, конечно, она не сопровождается долгим гомерическим хохотом).

Если человек пытается отстоять свою **автономность** и обособленность, его лицо принимает непроницаемое выражение. Это устанавливает определенную дистанцию между ним и другими, дает ему возможность почувствовать

свою значительность, придает ему уверенности в том, что никто не сможет прочитать его мысли.

Жесты (разнообразные движения руками, головой) весьма точно передают информацию. Человек контролирует свои жесты и позы значительно меньше, чем слова.

Классификации жестов:

– коммуникативные (выражают приветствие, прощание, привлечение внимания, запрет);

– выражающие оценку и отношение (одобрение, неудовлетворение, доверие и недоверие);

– описательные (имеют смысл в контексте речи).

Выделяют жесты, связанная с тональностью общения:

– возвышенная тональность характеризуется торжественностью и выражается в жестах, к которым прибегают в особых случаях (например, возложение руки на Библию или Конституцию во время инаугурации);

– нейтральная тональность присуща жестам, связанным с выполнением профессиональной роли (например, регулировщика уличного движения);

– жесты нейтрально– обиходной тональности применяются обычно для установления контакта (например, жест готовности отвечать у школьника);

– фамильярную тональность имеет большинство жестов, используемых в непринужденной обстановке (например, похлопывание собеседника по плечу или спине);

– не санкционированные обществом жесты вульгарной тональности воспринимаются как грубость и не допускаются в приличном обществе.

Типы жестов:

– жесты-символы, например довольно распространенный ныне американский символ ОК, означающий «все хорошо», «все в порядке». Жесты– символы ограничены рамками той или иной культуры: так, жест– символ, значимый в одной культуре, может отсутствовать в другой; в различных странах и культурах для обозначения одних и тех же понятий используют разные жесты– символы (в частности, у россиян и болгар жесты «да» и «нет» противоположны);

– жесты-иллюстраторы, используемые для пояснения сказанного, усиливающие и подчеркивающие ключевые моменты сообщения, в результате чего они лучше запоминаются, например указание направления рукой. Интенсивность жестикуляции зависит от темперамента. Европейцы– северяне чувствуют себя неловко, если собеседник слишком интенсивно жестикулирует;

– жесты-регуляторы, играющие важную роль в начале и в конце беседы. Один из таких жестов – рукопожатие, причем короткое и вялое рукопожатие и сухие руки могут свидетельствовать о безразличии; влажные руки говорят о сильном волнении; слишком долгое рукопожатие вызывает смущение;

– жесты-адапторы, сопровождающие обычно чувства и эмоции человека. Они проявляются в ситуации стресса, волнения, переживания. Человек в волнении может тереть мочку уха, одежду, чесать затылок. Если человек хочет что– либо утаить, скрыть от собеседников, он машинально потирает лоб, виски.

Вопросы для самопроверки

- 1 Понятия о психических процессах, их виды: познавательные, волевые, эмоциональные.
- 2 Понятия и виды психических свойств: темперамент, направленность активности, способности, характер.
- 3 Кинесика и деловой этикет.
- 4 Кинесика и этикет в ситуации беседы.
- 5 Кинесика и конфликтные ситуации.

Литература: [2, с.32– 48], [7, с.41– 49].

Тема 2.2 Деятельность и поведение служащего

Обучающийся должен
знать:

- составляющие профессиональной деятельности;
- мотивацию и ее роль в управлении;
- виды и иерархию потребностей.

Содержание учебного материала

Основные составляющие профессиональной деятельности. Виды поведения человека в процессе профессиональной деятельности. Понятие мотивации и её роли в управлении. Основания потребности в общении. Понятия: социально– ориентированного, группового предметно– ориентированного, лично– ориентированного поведения. Виды потребностей человека, иерархия потребностей.

Методические указания

Профессии – это исторически возникшие формы деятельности, необходимые обществу, для выполнения которых человек должен обладать суммой знаний и навыков, иметь соответствующие способности и профессионально важные качества.

Профессиональная деятельность – род труда, следствие его дифференциации. Профессиональная деятельность имеет общественный характер. В ней различают две стороны: общество (как работодатель) и человек (как работник).

Трудовая деятельность – это жестко фиксированный во времени и пространстве ряд операций и функций, совершаемых людьми, объединенными в производственной организации.

Трудовое поведение – это сознательно регулируемый комплекс действий и поступков работника, связанных с совпадением профессиональных возможностей и интересов с деятельностью организации.

Трудовое поведение формируется под влиянием различных факторов: условий работы, системы норм и ценностей, трудовых мотиваций. Оно направляется личными и групповыми интересами людей и служит удовлетворению их потребностей.

Потребности – нужда в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом.

Интересы – реальные причины действий, формирующихся у социальных групп, индивидов в связи с их различиями по положению и роли в общественной жизни.

Трудовая ситуация – комплекс условий, в которых протекает трудовой процесс.

Мотивы – осознанное отношение (субъективное) к своим поступкам (внутреннее побуждение).

Ценностные ориентации – разделяемые личностью социальные ценности, выступающие в качестве целей жизни и основных средств достижения этих целей и в силу этого приобретающие функцию важнейших регуляторов трудового поведения индивидов.

Установка – общая ориентация человека на определенный социальный объект, предшествующая действию и выражающая предрасположенность действовать определенным образом относительно данного объекта.

Стимулы – внешние по отношению к человеку воздействия, которые должны побудить его к определенному трудовому поведению.

Виды поведения в профессиональной деятельности

Функциональное поведение – это конкретная форма реализации профессиональной деятельности, определяемая технологией рабочего места. Функциональное поведение присуще любому трудовому процессу независимо от степени сложности и специализации. Различия наблюдаются только в преобладании физических или умственных нагрузок.

Экономическое поведение. Всякое поведение должно ориентироваться на результат, на количество и качество затраченных человеческих ресурсов. Применяя свои профессиональные способности, индивид постоянно ориентируется на оптимальный баланс между затратами и их компенсацией.

Можно сформулировать следующие виды экономического поведения: «максимум дохода ценою максимума труда», «гарантированный доход ценою минимума труда», «минимум дохода при минимуме труда» и «максимум дохода при минимуме труда».

Организационное и административное поведение. Суть его состоит в формировании позитивной мотивации членов трудовой организации. Для этих целей активно используют различного рода стимулы: моральные, материальные, социальные.

Стратификационное поведение – это поведение, связанное с профессиональной, трудовой карьерой, когда работник сознательно выбирает и реализует в относительно длительный промежуток времени путь своего профессионального или должностного продвижения.

Адаптивно–приспособленческое поведение. Оно реализуется в процессе приспособления работника к новым профессиональным статусам, ролям, требованиям технологической среды. Такое поведение обнаруживает себя в фазе первичного вхождения работника в производственный процесс, коллектив.

К нему можно отнести и такие виды поведения, как **конформистское** – приспособление индивида к установкам других лиц, особенно вышестоящих на иерархической лестнице управления, и **конвенциональное** – как форму приспособления индивида к сложившейся или постоянно изменяющейся поведенческой структуре.

Церемониальные и субординационные формы поведения. Они обеспечивают сохранность, воспроизводство и передачу значимых ценностей, профессиональных традиций, обычаев и образцов поведения, поддерживают устойчивость и интеграцию работников с организацией в целом.

Инновационное поведение. Инновации – это произвольные или целенаправленные изменения, происходящие в организационно-трудовой сфере или косвенно ее затрагивающие.

Деструктивные формы поведения. Это выход работника за пределы статусно-ролевых предписаний, норм и дисциплинарных рамок трудового процесса (противоправное; профессиональная некомпетентность; групповой эгоизм)

Существуют два подхода к изучению теорий мотивации профессиональной деятельности.

Первый подход основывается на исследовании **содержательной стороны теории** мотивации. Такие теории базируются на изучении потребностей человека, которые и являются основными мотивом их проведения, а следовательно, и деятельности. К сторонникам такого подхода можно отнести американских психологов Абрахама Маслоу, Фредерика Герцберга и Дэвида МакКлелланда.

Иерархия потребностей А. Маслоу. Сущность ее сводится к изучению потребностей человека. В основе поведения лежат потребности человека, которые можно разделить на пять групп:

- физиологические потребности, необходимые для выживания человека: в еде, в воде, в отдыхе;
- потребности в безопасности и уверенности в будущем – защита от физических и других опасностей со стороны окружающего мира и уверенность в том, что физиологические потребности будут удовлетворяться и в будущем;
- социальные потребности – необходимость в социальном окружении. В общении с людьми, чувство «локтя» и поддержка;
- потребности в уважении, в признании окружающих и стремлении к личным достижениям;
- потребность самовыражения, т.е. потребность в собственном росте и в реализации своих потенциальных возможностей.

Первые две группы потребностей **первичные**, а следующие три **вторичные**. Согласно **теории Маслоу**, все эти потребности можно расположить в строгой иерархической последовательности в виде пирамиды, в основании которой лежат первичные потребности, а вершиной являются вторичные.

Самая высокая потребность – потребность самовыражения и роста человека как личности – никогда не может быть удовлетворена полностью, поэтому процесс мотивации человека через потребности бесконечен.

Долг руководителя заключается в том, чтобы тщательно наблюдать за своими подчиненными, своевременно выяснять, какие активные потребности

движут каждым из них, и принимать решения по их реализации с целью повышения эффективности работы сотрудников.

Содержательные теории мотивации базируются на исследовании потребностей и выявлении факторов, определяющих поведение людей.

Второй подход к мотивации базируется на **процессуальных теориях**. Здесь говорится о распределении усилий работников и выборе определенного вида поведения для достижения конкретных целей. К таким теориям относятся теория ожиданий, или модель мотивации по В. Вруму, теория справедливости и теория или модель Портера – Лоулера.

Классификация сотрудников по уровню мотивации

На самой **высокой ступени** по уровню мотивации находятся руководители и специалисты компании, которые свою работу расценивают как дело всей жизни. Часто это люди, стоявшие у истоков дела. Они связывают свою жизнь с целями коллектива. Таких людей единицы, и они самые ценные для компании.

Чуть ниже стоят **сотрудники**, убеждённые в своей компетенции. Так, например, бухгалтер может и не быть увлечённым общим делом, но свою работу всегда выполняет «на все сто». Это вопрос авторитета.

Работа хорошего системного администратора очень важна в любой компании, но он часто даже не в курсе основных задач, стоящих перед коллективом, а просто любит и хорошо делает свою работу.

Еще на более низкой ступени находятся **личные интересы**. Примером может быть молодой специалист, имеющий целью заработать опыт, деньги, признание.

На самой **низкой ступени** по уровню мотивации стоят люди, работающие исключительно ради денег.

Работники, находящиеся на ступени личной убеждённости и выше, расположены к созиданию. Такие люди преданы компании и делу, и не склонны к частой смене работы.

Ниже находятся люди, мотивированные только на получение выгоды. Помешать такому человеку уйти на другое место может только потеря чего-либо.

Уровень корпоративной культуры напрямую зависит, от того, на каком уровне мотивации находится большинство сотрудников. Если общий уровень невысок, настоящую команду создать крайне трудно, скорее появится несколько коалиций, враждующих между собой и разрушающих изнутри целостность компании.

Введение строгих правил или запретов ничего не даст, единственно эффективный путь – повышать мотивацию и корпоративную культуру в коллективе. При этом легко будут приживаться новые правила и традиции.

Вопросы для самопроверки

- 1 Основные составляющие профессиональной деятельности.
- 2 Виды поведения человека в процессе профессиональной деятельности.
- 3 Понятие мотивации и её роли в управлении.
- 4 Основания потребности в общении. Коммуникативные мотивы.

- 5 Ответственность руководителя за мотивацию подчинённых.
- 6 Виды потребностей человека, иерархия потребностей.

Литература: [2, с.32– 48], [7, с.41– 49].

Тема 2.3 Деловое общение

Обучающийся должен:

знать:

- понятие делового общения, его особенности и задачи;
- типы общения;
- виды делового общения;
- формы делового общения;
- методы делового общения.

Содержание учебного материала

Понятие делового общения, его особенности и задачи. Виды потребностей в общении. Понятие контакта. Отличие общения от коммуникации. Типы общения в зависимости от целей. Типы общения в зависимости от средств. Виды делового общения. Формы делового общения. Методы делового общения. Техника ведения переговоров. Техника манипуляции делового общения.

Методические указания

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Виды потребностей в общении:

Потребность в безопасности, снятии напряжения проявляется в том, что человек начинает общаться ради снижения страха, тревоги или внутреннего конфликта.

Аффилиация – стремление быть в контакте с себе подобными ради самого процесса общения, ради устранения дискомфорта одиночества.

Потребность в познании часто мотивирует общение, когда человек через другого желает уточнить свои представления, расширить возможности своего мышления, узнать другого, его способности и состояния.

Потребность быть индивидуальностью проявляется в стремлении к такому общению, при котором мы могли бы «прочитать» на лице, в речи и поведении другого человека признание нашей неповторимости, уникальности, необычности.

Потребность в престиже удовлетворяется в том случае, когда в общении с другими мы получаем признание наших личностных качеств, восхищение нами, положительные оценки окружающих.

Потребность в доминировании выражается в стремлении оказывать активное влияние на образ мыслей, поведение, вкусы, установки другого человека.

Потребность в покровительстве или заботе о другом проявляется в стремлении кому– то в чем– то помочь и испытать при этом удовлетворение. Удовлетворяясь в различных ситуациях, возникающих в течение жизни, постепенно формирует альтруизм, человеколюбие.

Потребность в помощи предполагает готовность партнера принять помощь. Эта помощь, будучи принятой, приносит удовлетворение тому, кто ее оказал.

Общение необходимо отличать от коммуникации.

Коммуникация – это любая связь, взаимодействие двух систем. Содержанием коммуникации является обмен информацией.

Общение же – это связь между людьми, в результате которой происходит влияние одной личности на другую.

Коммуникация – это вид общения, включающая, кроме речевой деятельности человека, визуальные и тактильные способы восприятия им информации в виде жестов, мимики, позы, интонации.

Виды общения:

1 Социально-ориентированное общение. Это лекция, доклад, ораторская речь, телевизионное выступление. То есть такое общение реализует общественные отношения и имеет целью организовать социальное взаимодействие.

2 Предметно-ориентированное общение. Здесь более четко обозначены отношения, обусловленные совместной деятельностью. Цель такого общения – решение конкретных проблем, стоящих перед коллективом: в сфере труда – производственных задач, в сфере обучения – познавательных.

3 Личностно-ориентированное общение. Это общение одного человека с другим. Оно может быть в двух вариантах: деловое, то есть направленное на совместную деятельность и общение типа «выяснения отношений».

Типы общения:

1 Непосредственное – это общение прямое, без посредников.

2 Опосредованное – это взаимодействие при помощи дополнительных средств (письма, аудио– и видеотехники).

3 Императивное общение – это авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям. В качестве средств оказания влияния используются приказы, предписания и требования.

4 Манипулятивное общение – это форма межличностного взаимодействия, при которой влияние на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно.

5 Прямое общение – это естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому по принципу: «ты – мне, я – тебе».

6 Косвенное общение предполагает участие в процессе общения «посредника», через которого передается информация.

По содержанию общение может быть:

1 Материальное – обмен продуктами и предметами деятельности.

2 Когнитивное – обмен знаниями.

3 Деятельное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

4 Кондиционное – обмен психическими или физиологическими состояниями (например, поднять настроение или испортить его).

5 Мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями.

В организации пространства заложен механизм отношений друг к другу.

Взаимное расположение людей в процессе непосредственного взаимодействия исследуется проксемикой, где рассматриваются особенности регуляции человеком своего пространства. Это может быть выбор территории для общения (нейтральная, приглашение на свою или переговоры на территории партнера), дистанция между собой и другими людьми, свое положение относительно них (стоя, сидя).

Деловое общение служит способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой.

Виды делового общения:

1 Деловая беседа – процесс общения с использованием вербальных и невербальных связей, направленный на решение вопросов производственной деятельности. Деловая беседа всегда имеет конкретный предмет, не предполагает заключения договора или выработку обязательных для исполнения решений, более личностно ориентирована и происходит между представителями одной организации. Она может предварять переговоры или быть их составной частью.

По назначению деловые беседы могут быть разнообразными:

– беседа – знакомство руководителя и будущего подчиненного при принятии решения о поступлении на работу;

– деловая беседа между двумя коллегами при обсуждении ими путей или методов реализации поставленных целей;

– деловая беседа будущих партнеров по взаимодействию, деловому сотрудничеству между фирмами;

– беседа – установление деловых контактов;

– беседа – обмен информацией.

Этапы подготовки к беседе:

1 Определение цели, которую в результате необходимо достичь, и в связи с этим круга обсуждаемых вопросов.

2 Получение информации об участниках беседы (служебное положение, политические взгляды, отношение к окружающим, заслуги, любимые и запретные темы для разговора).

3 Выработка стратегии и плана беседы. План включает схему изложения материала, предопределяющую во многом структуру беседы.

4 Репетиция, сначала наедине с собой или с кем-нибудь из коллег.

5 Определение и согласование с партнерами места и времени встречи.

Деловая беседа состоит из 5 фаз:

1 Начало беседы, вступление в контакт. Основная цель – привлечь внимание собеседника, поддержать общий благоприятный фон беседы.

2 Постановка проблемы и передача информации. Цель – пробудить в собеседнике заинтересованность.

3 Аргументирование выдвигаемых положений. Цель – отстоять свои интересы, детально обосновать свои доводы.

4 Принятие решения. Цель – установить или смягчить разногласия, наметившиеся до беседы или возникшие в ее процессе, попытаться изменить еще не сформировавшееся мнение, достигнуть компромиссного решения.

5 Фиксация договоренности, выход из контакта. Цель – сохранение и стимулирование благоприятного отношения сторон друг к другу и в личном плане, и в плане выполнения намеченных действий.

2 Деловые переговоры

Переговоры – это средство, взаимосвязь между людьми, предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.

Достижение цели переговоров всегда связано с выработкой совместной программы действий по какому-либо направлению деятельности.

Они в основном для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех его участников.

Любая стратегия переговоров должна отвечать **трем критериям**:

- приводить к разумному соглашению, если оно вообще возможно;
- быть эффективным;
- улучшить или по крайней мере не портить отношения между сторонами.

Виды переговоров:

- личная встреча;
- переговоры через посредников;
- переговоры по телефону;
- письменные переговоры;
- многоступенчатые или сложные переговоры.

Стратегии переговорного процесса

Позиционные переговоры. Каждая из сторон отстаивает свою позицию и с трудом делает уступки, чтобы добиться компромисса. Эта стратегия может привести либо к договоренности, либо к неудаче, но при любом повороте событий переговоры занимают много времени.

Принципиальная стратегия переговоров. Концентрация внимания участников процесса основана на базовых интересах, на удовлетворяющих обе стороны вариантах и справедливых критериях, как правило, приводит к разумному соглашению.

Конструктивные приемы ведения переговоров:

1 Прием поиска общей зоны решения. Выслушав мнения других участников и сопоставив их со своими, найти общие моменты или общие интересы.

2 Прием компромисса. Участники, не сумев устранить разногласия, идут на взаимные уступки друг другу.

3 Прием разделения проблемы на отдельные составляющие. Если не удастся решить проблему целиком, следует выделить в ней отдельные составляющие и попытаться достичь соглашения по ним. Вопросы, по которым не удастся достичь соглашения, снимаются. В результате достигается частичное соглашение.

3 Деловое совещание

Деловое совещание – способ привлечения коллективного разума к выработке оптимальных решений по актуальным и наиболее сложным вопросам, возникающим в организации.

Задачи, которые можно решить с помощью деловых совещаний:

- развитие и укрепление политики предприятия, организации;
- четкое разделение обязанностей между отделами и службами с учетом общих целей фирмы;
- коллективное решение проблем.

По целям совещания могут быть:

Инструктивное совещание направлено на доведение до его участников какой-либо информации, постановку и совместное уточнение возникающих по поводу этой информации задач. Продолжительность 20-30 мин.

Оперативное совещание посвящено выяснению текущего состояния дел в организации, краткому обмену мнениями по существу вопросов, возникающих по ходу производственного процесса.

Проблемное совещание. Его цель – поиск наилучших решений проблемы в кратчайшие сроки, вынесение на обсуждение хозяйственных проблем, рассмотрение организационных перспектив, обсуждение инновационных проектов. Проблемное совещание может включать такую форму группового принятия решений, как дискуссия, которая предполагает общение на основе доводов и аргументов с целью найти истину путем сопоставления различных мнений. Продолжительность не более 1,5 часа.

Особенности проведения делового совещания

1 Обычно в деловом совещании участвуют 3-9, максимум 12 человек, большее количество участников уже может снижать эффективность работы.

2 Тема обсуждения на совещании должна быть определена заранее, чтобы участники могли профессионально подготовиться, продумать свои предложения, даже подготовить соответствующие доклады.

3 Пространственное расположение участников в форме «круглого стола» для активизации взаимодействия.

4 Для проведения совещания отводится один определенный день в неделю. Наилучшим днем для совещания считается среда или четверг, так как недельная кривая работоспособности имеет заметный спад в понедельник и пятницу.

5 Ведение протокола совещания. Протокол совещания – это первичный, официальный документ, составленный по определенной форме и содержащий запись выступлений участников совещания, собрания, заседания и принятые ими решения. На основании данного документа руководство имеет право требовать от сотрудников выполнения порученных им заданий.

Спор – это столкновение мнений, позиций, в ходе которого каждая из сторон аргументировано отстаивает свое понимание обсуждаемых проблем и стремится опровергнуть доводы других сторон.

Предмет спора – это те положения и суждения, которые подлежат обсуждению путем обмена различными точками зрения, сопоставления разных мнений. Важно, чтобы участники спора всегда ясно представляли себе, что же является предметом их разногласий.

Спор включает в себя в качестве **разновидности** диспут, дискуссию, полемику и выступает по отношению к ним как родовое понятие.

Диспут (лат. *disputatio*) – публичное устное обсуждение (ученый спор) какой-либо спорной проблемы с привлечением широкого круга специалистов и заинтересованных лиц, на котором заслушиваются доклады по данной проблеме и, как правило, выступления оппонентов.

Под **дискуссией** (лат. *discussio* – исследование, рассмотрение, разбор) обычно понимают публичное обсуждение каких-либо проблем, спорных вопросов. Ее цели: выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса.

Многие деловые собрания и совещания проводятся в виде дискуссий. Специальный вопрос обсуждается в определенном порядке, обычно в соответствии со строгим регламентом и под председательством должностного лица.

Приглашенные для дискуссии специалисты сидят полукругом, лицом к аудитории, ведущий дискуссию человек – в центре. Такая организация пространственной среды позволяет каждому участнику групповой дискуссии видеть и слышать друг друга как можно лучше.

Ведущий дискуссию регулирует ее ход, все процедуры, представляет тему и выступающих, следит за регламентом, руководит обменом мнениями, произносит заключительное слово.

Полемика – (греч. *polemicos* – воинственный, враждебный) – спор на собрании, диспуте, в печати по какому-либо вопросу, при обсуждении какой-либо проблемы. Цель полемики – не достижение согласия, а победа над другой стороной, утверждение собственной точки зрения.

Полемика – это прежде всего борьба, борьба идейная, мировоззренческая, нравственная.

В дискуссии оппоненты согласны в главном, основном, в полемике расходятся в самом важном. Однако следует учитывать то, что подлинная полемика ведется не просто ради победы, как таковой.

Полемика особенно необходима, когда вырабатываются новые взгляды, отстаиваются общечеловеческие ценности, права человека, складывается общественное мнение.

Различие целей и средств дискуссии и полемики в том, что противоположная сторона в дискуссии именуется обычно «оппонент», а в полемике – «противник».

Манипуляция – это скрытое, незаметное для одного из партнеров по общению воздействие в целях извлечения односторонней выгоды.

Общепризнанными манипуляторами всегда были торговцы, педагоги, юристы, политики. Ныне к этим уважаемым людям добавились рекламщики, журналисты, специалисты по «пиару», политические «имиджмейкеры».

Манипулятивное воздействие характеризуется основными чертами:

- осуществляется в неявной для адресата форме;
- провозглашается какая-либо привлекательная для объекта цель;
- субъект манипуляции (тот, кто манипулирует) стремится получить некие односторонние преимущества за счет своего партнера по общению.

Мишенями манипулятивных воздействий всегда выступают устойчивые, шаблонные, стереотипные навыки и привычки восприятия, мышления, поведения.

По шкале нравственности: манипулирование – это безнравственное психологическое воздействие, осуществляя которое человек преследует корыстные цели, неизвестные его собеседнику, т. е. когда, внушая или убеждая, человек преследует корыстные цели, не ставя об этом в известность своего партнера.

К основным техникам психологического воздействия можно отнести:

- запутывание – введение партнера в заблуждение путем дозирования, искажения или утаивания деловой информации;

- запугивание – использование в деловой ситуации вербализованной угрозы и невербальных сигналов угрозы как возможного применения экономических или каких-либо других санкций против адресата, угрожающих его жизненной безопасности или деловому престижу;

- эмотирование – стимуляция неблагоприятного психоэмоционального состояния адресата, его негативных эмоциональных переживаний, тормозящих когнитивную ориентацию адресата в деловой ситуации и его ответные психические реакции;

- скрытое принуждение, замаскированное с помощью различных манипулятивных уловок (речевых двусмысленностей, ложных аналогий, тематических переключений, «коммуникативного саботажа»);

- вовлечение партнера в какие-либо процедурные или поведенческие действия, необходимые для реализации основной цели манипулятора. Осуществляется это путем разного рода обещаний, реально не подкрепленных с его стороны никакими конкретными обязательствами.

В качестве приемов **психологического воздействия** манипулятор может использовать следующие техники:

Заражение направлено на передачу («навязывание») адресату собственного эмоционального состояния или собственного восприятия деловой ситуации.

Суггестия используется тогда, когда манипулятору необходимо внушить, «привить» адресату определенную установку, психическое состояние или намерение. Суггестивность (подверженность внушению) адресата будет значительно выше, если он находится в состоянии подавленности, тревожности, неуверенности, утомления, если у него низкий уровень профессиональной компетентности и заниженная самооценка. Особенность состоит в том, что они строятся на бесконфликтном, некритическом принятии информации адресатом и имеют явно выраженную одностороннюю направленность.

Побуждение применяется манипулятором в тех ситуациях делового общения, когда для реализации собственных целей ему необходимо создать позитивную мотивацию у партнера– адресата. Основной психотехнический прием побуждения – стимулирование адресата к выполнению целей манипулятора путем выстраивания решения деловой проблемы в пользу манипулятора.

Обесценивание используется для оказания психологического давления. Реализуется в виде деструктивной критики манипулятором позиции адресата и его личности. Дискредитация личности адресата, пренебрежительные суждения о его профессиональной компетентности, принижение значения занимаемой им позиции, саркастическое осмеяние его поведенческих действий – все эти психотехнические приемы обесценивания манипулятор использует для снижения самооценки у адресата, модификации его психического состояния, приведения его в состояние неуверенности, тревожности, беспокойства.

Техника игнорирования используется для снижения самооценки у адресата. Она реализуется в виде умышленного невнимания манипулятора к высказываниям и суждениям адресата, намеренного позиционирования манипулятором рассеянности, демонстративного пропуска логически обоснованных утверждений адресата, избегания визуального контакта. Результат этой техники – состояние тревожность, неуверенность, беспокойство.

Приемы манипулятора.

1 Речевые техники. В этой группе главное место занимают трюизмы. Трюизм – это самое очевидное утверждение, общеизвестная, избитая, банальная истина. Если вы в процессе переговоров говорите оппоненту: «Иногда люди принимают решения под влиянием чувств», «люди часто чувствуют облегчение, после того как заключат договор...», то вы маскируете определенные инструкции под рассуждения.

2 Допущения. Делается допущение возникновения определенной поведенческой реакции. Например: «Прежде чем сообщить мне, над какой проблемой вы хотите работать, сделайте глубокий вдох»; «Прежде чем вы согласитесь с моим предложением, взгляните на эти схемы».

3 Противопоставления. Здесь рассматриваются две поведенческие реакции, которые можно противопоставить. Например: «Чем сильнее вы стараетесь оказать сопротивление, тем скорее вы поймете, что оно напрасно»; «Чем тяжелее кажется проблема, тем легче оказывается подходящее решение»; «Чем тяжелее дается вам изучение этого курса, тем легче будет его практическое применение».

4 Выбор без выбора. Вот несколько фраз, которые можно использовать в этой технике. «Ты хочешь пойти спать прямо сейчас или после того, как убереешь игрушки?»; «Вы сможете применять полученные знания сразу или после небольшой тренировки?» Этот прием активно применяют хорошие продавцы и торговые агенты. «Вы хотите заплатить наличными или чеком?» – спрашивают они, как будто вопрос о покупке уже решен.

5 Право выбора. При применении этого типа внушений, привлекая своей интонацией внимание человека к той реакции, которую хотите у него вызвать, вы предлагаете ему полную свободу выбора. Человек же чувствует облегчение, так как начинает понимать, что не должен реагировать каким-либо определен-

ным образом. Одна тонкость: слегка измените голос, когда будете произносить фразу, которая должна вызывать у собеседника нужную вам реакцию. «Вы можете сделать заказ по телефону, или прямо сейчас, или не делать вовсе». Отличие от предыдущего приема в том, что вы говорите и ту реакцию, которая вас не устраивает, но говорите ее пренебрежительным тоном.

6 Якорная техника. Она является самой мощной техникой манипуляции сознанием.

Якорь – это нечто из внешнего мира (звук, образ, прикосновение). И когда якорь воздействует, в ответ человек начинает испытывать вполне определенные чувства, причем каждый раз одни и те же.

Большинство якорей, которые вы имеете в настоящий момент, были установлены вами самими или другими людьми неосознанно, и поэтому их действие непредсказуемо. Сознание часто не может объяснить, почему какая-либо мелодия вызывает в нас грусть или иное чувство.

Вопросы для самопроверки

- 1 Понятие общения.
- 2 Виды потребностей в общении.
- 3 Понятие делового общения, его особенности и основная задача.
- 4 Понятие контакта. Особенности организации пространства.
- 5 Отличие общения от коммуникации.
- 6 Типы общения в зависимости от целей.
- 7 Виды делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.
- 8 Формы делового общения: споры, дискуссии, полемика.
- 9 Методы делового общения.
- 10 Техника ведения переговоров.
- 11 Техника манипуляции делового общения.

Литература: [2, с.10-31], [7, с.24-40].

Тема 2.4 Психологический климат коллектива

Обучающийся должен

знать:

- функции коллектива;
- социально-психологические аспекты формирования коллектива;
- факторы, влияющие на психологический климат коллектива.

Содержание учебного материала

Коллектив как вид социальной организации. Функции коллектива. Социально-психологические аспекты формирования коллектива. Понятие психологического климата коллектива. Факторы, влияющие на психологический климат коллектива. Понятие социальной адаптации в коллективе

Методические указания

Коллектив представляет собой разновидность социальной группы.

Социальная группа – относительно устойчивая совокупность людей, имеющая общие интересы, ценности и нормы поведения, складывающиеся в рамках исторически определенного общества. Различают большие, средние и малые социальные группы.

Коллектив – (от лат. collectious – собирательный) средняя социальная группа. Он определяется как объединение людей, занятых решением конкретных задач, основанных на общности целей, принципов сотрудничества, сочетании индивидуальных и групповых интересов. Члены коллектива работают на одном предприятии или в одной организации, коллектив возглавляет руководитель или лидер.

Коллектив – социальная организация, для которой характерна совместная социально-значимая деятельность.

Коллективы могут быть небольшими (3-5 человек на уровне отдельного подразделения) и многотысячными.

Малая социальная группа объединяет людей, непосредственно контактирующих друг с другом на базе общности целей, норм поведения, сочетания индивидуальных и групповых интересов.

Функции коллектива:

1 Функция управления деятельностью – осуществляется через различные формальные органы коллективного управления, общественные организации, специальные выборные и назначаемые органы, непосредственное участие работников в управлении.

2 Целевая – производственная, экономическая: выпуск определенной продукции, обеспечение экономической эффективности деятельности.

3 Воспитательная – осуществляется методами социально-психологического воздействия и через органы управления.

4 Функция стимулирования эффективного трудового поведения и ответственного отношения к профессиональным обязанностям.

5 Функция развития коллектива – формирование навыков и умений коллективной работы, совершенствование методов деятельности.

6 Функция поддержки рационализаторства и изобретательства.

Группа на пути к коллективу проходит несколько этапов:

– взаимная ориентация – этот этап заключается в самопрезентации, наблюдении друг за другом, попытках понять для себя важные свойства партнеров. Это этап невысокой работоспособности группы;

– эмоциональный подъем – определяется преимущественно контактами, оживленных новизной ситуации;

– спад психологического контакта – возникает потому, что люди приступают к совместной деятельности, в которой обнаруживаются не только достоинства, но и недостатки. Формируется некоторая взаимная неудовлетворенность;

– подъем психологического контакта.

Социально-психологические признаки коллектива:

- 1 Совпадение ценностных ориентаций коллектива с ценностными ориентациями общества.
- 2 Отношения товарищества, взаимопомощи, низкий уровень конфликтности.
- 3 Доброжелательное отношение к «новичкам».
- 4 Преобладание оптимистического настроения.
- 5 Удовлетворенность работой и коллективом.
- 6 Хорошая трудовая дисциплина.
- 7 Предрасположенность к общению в нерабочее время.
- 8 Свободное обсуждение вопросов, связанных с трудовой деятельностью и жизнью коллектива, доброжелательная критика.

Стадии сплочения трудового коллектива:

1 Ориентационная – это этап становления. Эта стадия характеризуется тем, что простое объединение людей преобразовывается в группу с общими целями и задачами, идейной направленностью. Каждый член коллектива ориентируется в новом для него коллективе путем целенаправленной ориентации и самоориентации.

2 Взаимоадаптационная стадия – представляет собой формирование единых установок поведения членов коллектива при целенаправленном, воспитательном воздействии руководителя или путем самоадаптации (подражание и идентификация). На этой стадии создается актив, выделяются добросовестные исполнители, организаторы и дезорганизаторы, складывается группа пассива.

3 Стадия консолидации, сплочения. Это этап зрелости коллектива. Группы формируются по интересам. Большинство работников воспринимает коллективные задачи как личные, возникает сотрудничество, единство работников.

Результативность деятельности трудового коллектива во многом определяется состоянием его социально-психологического климата.

Социально-психологический климат – это целостное социально-психологическое состояние коллектива, относительно устойчивый и типичный для него настрой, отражающий реальную ситуацию трудовой деятельности (характер, условия, организация труда) и характер ценностных ориентаций, межличностных отношений и взаимных ожиданий в нем.

Социально-психологический климат бывает:

– благоприятный, характеризующийся взаимным доверием, уважением, информированностью по значимым вопросам, взаимовыручкой и взаимной ответственностью;

– неблагоприятный, характеризующийся неуважительным отношением коллег друг к другу, черствостью, повышенным уровнем конфликтности в коллективе;

– неустойчивый, для которого характерна периодичность возникновения конфликтов.

Социально-психологический климат зависит от многих факторов и, прежде всего, от стиля и методов руководства.

Компоненты социально– психологического климата

«Вертикальные отношения» – отношения с руководством, оценка стиля лидерства, степень контроля, степень участия в принятии решений.

«Горизонтальные отношения» – взаимоотношения между подчиненными, а также между подразделениями, уровень сплоченности, участие в неформальных корпоративных мероприятиях.

Отношение к работе – отношение к целям труда, к объекту труда, к потребителям, клиентам, престижность работы внутри предприятия; справедливость распределения всех работ; график работы, темп работы.

Отношение к системе стимулирования – к зарплате, к премиям, к системе оплаты, к соцпакету, льготам, к нематериальным поощрениям; справедливость распределения всех благ и выплат.

Отношение к фирме, предприятию – надежность, стабильность, солидность фирмы, удаленность от дома; рекламная деятельность, связи с общественностью, отношение к конкурентам.

Отношение к деятельности, профессии – социальная значимость и престижность деятельности.

Отношение к собственной карьере – возможность повышения в должности, профессионального и личностного роста.

Отношение к условиям труда – оценка интерьера, эргономичности оборудования, условий работы, влияние на здоровье, возможность отдыха.

Факторы, влияющие на морально-психологический климат.

Социально-психологический климат коллектива является существенным фактором жизнедеятельности человека, оказывающим влияние на всю систему социальных отношений, на образ жизни людей, на их повседневное самочувствие, работоспособность и уровень творческой личностной самореализации. В свою очередь, сам социально-психологический климат зависит от большого числа факторов, положительно или отрицательно воздействующих на него. Эти факторы разделяют на внешние и внутренние.

Внешние факторы порождаются событиями, происходящими за пределами организации. К ним относят проблемы в семьях, социальные проблемы региона, катастрофы.

На крупных предприятиях, фирмах создаются социологические и психологические службы, которые следят за состоянием социально-психологического климата и выявляют факторы, дестабилизирующие его. Эти службы могут существенным образом сокращать масштабы конфликтов или даже гасить их полностью.

К внутренним климатообразующим факторам относятся:

1 Стиль руководства, который непосредственно влияет на настроение, поведение людей, на их взаимоотношения. Степень удовлетворенности стилем и его мотивационные последствия формируют отношение к работе.

2 Отлаженность трудового процесса. Здесь речь идет о субъективно оцениваемых организационно-управленческих, экономических и материально-технических условиях, в которых трудится человек. Недовольство работников

организацией дела отрицательно сказывается на социально-психологическом климате.

3 Личные качества работников. Через них преломляются все обстоятельства трудовой деятельности и личной жизни. Лица, склонные конфликтовать, нетерпимые к мнению других, с завышенной самооценкой, необоснованным уровнем притязаний и низкой культурой поведения провоцируют ухудшение социально– психологического климата.

4 Корпоративная (групповая) культура, которая, будучи фактором группового сознания, утверждает определенные межличностные отношения в коллективе в качестве общей ценности. При сильном групповом самосознании лица, посягающие на общую ценность, подвергаются осуждению, чем социально– психологический климат страхуеться от нарушений.

5 Групповое давление на личность. Конформизм по отношению к групповым нормам рассматривают как процесс организации человеком социальных сигналов, помогающий ему понять, какую реакцию от него ожидают и какими могут быть последствия, если он поведет себя по-другому.

6 Психологическая совместимость людей в рабочих группах, которая означает способность людей к взаимодействию в связи с их социальными и психофизиологическими качествами.

Психологическая совместимость определяется совокупностью личностных качеств, а срабатываемость прежде всего зависит от стиля работы. Трудности взаимодействия порождают стресс, который сказывается на общем настрое отдельных людей и группы в целом.

7 Соотношение мужчин и женщин в коллективе иногда также оказывает влияние на климат. Психологи рекомендуют при возможности смешанные по половому составу коллективы. Женские коллективы более подвержены колебаниям социально-психологического климата, чем мужские.

8 Размеры первичного коллектива. Оптимальными психологи считают средние коллективы от 10 до 20 человек. Большие первичные коллективы (более 25 человек) склонны распадаться на отдельные группировки, в меньших затрудняется нахождение психологически совместимых лиц по причине ограниченности выбора. Практика и исследования подтверждают, что в оптимальных по численности коллективах создаются наиболее благоприятные условия для установления здорового микроклимата, так как люди оказываются в постоянном деловом и дружеском общении, что способствует сплоченности.

9 Возрастная структура коллектива. Опытным установлено, что для большей стабильности коллектива желательно комплектовать его разными по возрасту работниками. Исследования показали, что более стабильные коллективы там, где совместно трудятся 40% работников с опытом и стажем работы и 60% молодых работников. Коллектив, состоящий из людей одного возраста, имеет тенденцию замыкаться на интересах своего возраста. Младшие с уважением относятся к старшим, а старшие помогают младшим, передают свой опыт.

Вопросы для самопроверки

1 Коллектив как вид социальной организации.

- 2 Функции коллектива.
- 3 Социально-психологические аспекты формирования коллектива.
- 4 Понятие психологического климата коллектива.
- 5 Факторы, влияющие на психологический климат коллектива.

Литература: [2, с.49-61], [7, с.50-72].

Тема 2.5 Производственный конфликт в коллективе

Обучающийся должен
знать:

- определение понятия «конфликт»;
- составляющие конфликта;
- методы преодоления конфликта.

Содержание учебного материала

Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей). Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между ними. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент. Методы преодоления конфликта

Методические указания

Конфликт – столкновение противоположных интересов на почве соперничества, противоборства или отсутствия взаимопонимания по разным причинам.

Причины возникновения конфликта в деловом общении:

- несовпадение рассуждений, т.е. разногласия из-за несовпадения ваших рассуждений с рассуждениями другой стороны;
- особенности восприятия, т.е. люди, очень часто разговаривая, не понимают друг друга;
- недостатки в организации нормирования и оплаты труда. Душевный комфорт людей во многом зависит от степени реализации принципа социальной справедливости. Очень важно, чтобы те работники, которые лучше работают, больше получали;
- недостатки в организации руководства, вызванные некомпетентностью руководителя, несоответствием его личности уровню зрелости коллектива; недостаточной его моральной воспитанностью, а также низкой психологической культурой;
- несовершенство самого коллектива или отдельных его членов: отсутствие сознательной дисциплины; косность и инертность в сфере деятельности коллектива, что ведет к большой сопротивляемости нововведениям, нездоровым отношениям между кадровыми рабочими и новичками; психологическая и нравственная несовместимость отдельных членов коллектива, перенесение личных несчастий, неурядиц отдельных лиц на отношения в трудовом коллективе.

Субъектами конфликта могут быть отдельные люди, малые группы, или целые коллективы.

Объектом конфликта становится то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие, предмет их спора, получение чего одним из участников полностью или частично лишает другую сторону возможности добиться своих целей.

Ядром любого конфликта является **противоречие**. В нем отражается столкновение интересов и целей сторон. В большинстве случаев суть противоречия в конфликте не видна, не лежит на поверхности.

Предмет конфликта – это объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство.

Чтобы конфликт начал разрастаться, необходим инцидент (повод), когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя (пусть даже неумышленно) интересы другой стороны:

Конфликт = конфликтная ситуация + инцидент.

Конфликтная ситуация – это противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний. Достаточно часто в основе конфликтной ситуации лежат объективные противоречия, но иногда бывает достаточно какой-либо мелочи: неудачно сказанного слова, мнения, т.е. инцидента – и конфликт может начаться.

Инцидент (повод) – формальный повод для начала непосредственного столкновения сторон. Может произойти случайно или быть спровоцирован субъектами конфликта.

Инцидент знаменует переход конфликта в новое качество, при этом возможны три варианта поведения сторон конфликта:

- стороны стремятся уладить возникшие разногласия и найти компромиссное решение;

- одна из сторон делает вид, что ничего не произошло (уход от конфликта);

- инцидент становится сигналом к началу открытых столкновений.

Наиболее часто встречаются конфликты между отдельными членами коллектива, т.е. **межличностные конфликты** – активное столкновение различных суждений, оценок, позиций, сопровождающееся активным возбуждением людей, искажением представлений друг о друге, развитием отношений неприязни, вражды.

Типы межличностных конфликтов:

- конфликты между управляющими и управляемыми в рамках данной организации;

- конфликты между рядовыми сотрудниками;

- конфликты на управленческом уровне, т. е. конфликты между руководителями одного ранга.

- конфликт между личностью и группой.

Причины конфликтов в организациях

1 Распределение ресурсов. Даже в самых крупных и богатых организациях ресурсы всегда ограничены. Необходимость распределять их практически неизбежно ведет к конфликтам.

2 Взаимозависимость задач. Возможность конфликтов существует везде, где один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в выполнении задачи.

3 Различия в целях. Вероятность этих конфликтов в организациях возрастает по мере увеличения организации, когда она разбивается на специализированные подразделения.

4 Различия в способах достижения целей. У руководителей и непосредственных исполнителей могут быть разные взгляды на пути и способы достижения общих целей, т.е. при отсутствии противоречивых интересов. Даже если все хотят повысить производительность труда, сделать работу более интересной – о том, как это сделать, люди могут иметь самые разные представления.

5 Неудовлетворительная коммуникация. Неполная или неточная передача информации или отсутствие необходимой информации вообще является не только причиной, но и дисфункциональным следствием конфликта. Плохая коммуникация препятствует управлению конфликтами.

6 Различия в психологических особенностях. Каждый человек обладает определенным темпераментом, характером, потребностями, установками, привычками.

Психологические различия участников совместной деятельности столь велики, что мешают ее осуществлению, повышают вероятность возникновения всех типов и видов конфликтов. В этом случае можно говорить о психологической несовместимости. Вот почему в настоящее время менеджеры все большее внимание уделяют подбору и формированию «слаженных команд».

Управление конфликтом

При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть положительную роль, т.е. быть функциональными, способствовать в дальнейшем достижению целей организации.

Различают структурные (организационные) и межличностные способы управления конфликтным взаимодействием.

Структурные методы «управления» конфликтами:

1 Четкая формулировка требования. Разъяснение требований к результатам работы каждого конкретного работника и подразделения в целом; наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил выполнения работы.

2 Использование координирующих механизмов. Строгое соблюдение принципа единоначалия облегчает управление большими группами «конфликтных ситуаций», так как подчиненный знает, чьи распоряжения он должен выполнять. Если у работников есть разногласия по какому-либо производственному вопросу, они могут обратиться к «третьей стороне» – их общему начальнику.

3 Установление общих целей, формирование общих ценностей. Этому способствует информированность всех работников о политике, стратегии и перспективах организации, а также их осведомленность о состоянии дел в различных подразделениях.

4 Система поощрения. Установление таких критериев эффективности работы, которые исключают столкновение интересов различных подразделений и работников.

Межличностные методы управления конфликтами:

1 Внутрличностные методы воздействуют на отдельную личность и состоят в правильной организации своего собственного поведения, в умении высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны оппонента. «Я-высказывание» эффективно, когда человек рассержен, недоволен. Оно позволяет высказать свое мнение о создавшейся ситуации, выразить принципиальные положения.

2 Структурные методы воздействуют преимущественно на участников организационных конфликтов, возникающих из-за неправильного распределения функций, прав и ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы мотивации и стимулирования работников.

3 Межличностные методы предполагают выбор стиля поведения участников конфликта, чтобы свести к минимуму ущерб своих интересов. Наряду с хорошо известными стилями конфликтного поведения, к которым относятся приспособление (уступчивость), уклонение, противоборство, сотрудничество и компромисс, следует обратить внимание на принуждение и решение проблемы.

Стиль принуждения может быть эффективным в ситуациях, где руководитель имеет значительную власть над подчиненными. Недостаток этого стиля заключается в том, что он подавляет инициативу подчиненных, создает большую вероятность того, что не будут учтены какие-то важные факторы, поскольку представлена лишь одна точка зрения.

Решение проблемы означает признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти путь действий, приемлемый для всех сторон.

4 Переговоры. Как метод решения конфликтов переговоры представляют собой набор приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых для противоборствующих сторон решений. Переговоры возможны при условии: взаимозависимости сторон, участвующих в конфликте; отсутствия существенного различия в полномочиях участников конфликта; глубины развития конфликта, позволяющей вести переговоры; участия в переговорах сторон, обладающих реальными полномочиями.

5 Ответные агрессивные действия. Применение этих методов приводит к разрешению конфликтной ситуации с позиции силы, в том числе с использованием грубой силы, насилия.

К персональным методам решения конфликтов относятся:

1 Использование власти, позитивных и негативных санкций, поощрения и наказания непосредственно в отношении участников конфликта.

2 Изменение конфликтной мотивации сотрудников с помощью влияния на их потребности и интересы административными мерами (например, повысить в должности работника, который заслуживает этого, и тем самым устранить нарастающее у него недовольство, послать кого-то из «переросших» свою должность сотрудников учиться).

3 Убеждение участников конфликта. Оно включает педагогические и психологические меры типа разъяснительной и воспитательной работы, оказания психологической помощи.

4 Изменение состава участников конфликта и системы их взаимодействия путем перемещения людей внутри организации, увольнения или побуждения к добровольному уходу.

5 Вхождение руководителя в конфликт в качестве эксперта и (или) арбитра и поиск согласия с помощью переговоров и компромиссов. Этот метод нередко называют экспертным.

Вопросы для самопроверки

1 Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами.

2 Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между ними.

3 Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент.

4 Методы преодоления конфликта.

Литература: [6, с.49-78].

Тема 2.6 Психологические аспекты проведения полемики, спора, дискуссии

Обучающийся должен знать:

- понятия полемики, спора, дискуссии;
- исторические школы полемики, дискуссий;
- причины спора и его виды;
- некорректные действия собеседника и контрдействия.

Содержание учебного материала

Понятия полемики, спора, дискуссии. Исторически известные школы полемики, дискуссий. Техника проведения полемики и дискуссий. Причины спора и его виды. Рекомендации по реакции на различное поведение оппонента. Перечень некорректных действий собеседника с указанием контрдействий. Влияние на поведение полемистов национальных обычаев и культурных традиций.

Методические указания

Древняя Греция. Большое значение умению спорить, отстаивать свои позиции придавалось в Древней Греции. Античные мыслители первыми обратили внимание на то, что спор играет важную роль для выяснения истины. Из глу-

бины веков дошел до нас замечательный афоризм: «Истина рождается в споре». Древнегреческие ученые выделяли разные виды спора, в частности они четко разграничивали **диалектические беседы и софистические споры**.

Диалектика в Древней Греции была областью знания, предметом которой являлось искусство ведения беседы, спора.

С целью публичного обсуждения острых проблем, злободневных тем античные мыслители широко использовали **диалог**, т. е. излагали свои мысли в форме вопросов и ответов. Они исходили из того, что о всякой вещи существуют противоположные мнения, поэтому в споре каждый из собеседников может отстаивать свою позицию.

Первым стал применять такой метод философ **Протагор**, прославившийся в Греции как большой мастер спора. Публичные диспуты, которые он устраивал, вызывали огромный интерес.

Способ ведения диалога, заключающийся в постановке вопросов собеседнику и показе ошибочности его ответов, позже стал использовать великий древнегреческий философ **Сократ**.

Отличительной чертой его способа ведения диалога была ирония – скрытая насмешка над самоуверенностью.

Конечной целью сократовских диалогов и бесед было выяснение истины. Сократ называл свой метод ведения диалога с помощью умело поставленных вопросов и полученных ответов **майевтикой**, считая, что такая форма разговора облегчает рождение истины, приводит собеседника к истинному знанию, «**Я знаю, что ничего не знаю**» – знаменитое высказывание Сократа, его кредо, выражение его взгляда на познание.

Видное место в истории искусства спора занимает древнегреческий философ **Аристотель**.

Его книга «Топпика» полностью посвящена диалектическим дискуссиям и написана для участников спора. В нем излагаются советы, как надо методически готовиться к спору перед большой публикой. Он считает, что в любом споре существуют общие приемы исследования вопросов, общие положения, так называемые **топы**, на которые должны опираться спорящие стороны. Цель диалектического спора не словесная борьба, а стремление к истине.

В Древней Греции в обиходе было и слово **эристика**. Образованное от греческого *eristikos* (спорящий), оно тоже означает искусство вести спор, полемику. **Эристикой** чаще всего называют такой спор, при котором используют любые приемы, рассчитанные только на то, чтобы победить противника.

Большое внимание спору уделялось и в **Древней Индии**. Одной из традиций индийского спора является серьезное и вдумчивое отношение к взглядам и идеям противника. Если кто-либо начинал проповедовать новую теорию, то ее сразу не отрицали и не преследовали, а прислушивались к аргументации проповедника, взвешивали ее, оценивали, нередко принимали, если она была убедительной и опровергала старые идеи.

Немало полезных советов для участников спора содержится в высказываниях китайского философа **Конфуция**, например: «Не бойся исправлять свои ошибки», «Не делай людям того, что не пожелаешь себе», «Слушай слова людей

и смотри на их действия», «Золотая середина, как добродетельный принцип, является наивысшим принципом».

Большое значение искусству спора придавалось в средневековых университетах, где часто проводились диспуты.

На факультете искусств ежегодно проводились так называемые «**диспутации о чем угодно**», которые продолжались до двух недель, а иногда и более, где выставлялись все полученные знания.

В истории полемического искусства важное место занимают **споры в России**. Интересной стороной университетской жизни, событием общественного характера были диспуты – защиты диссертаций. В зале собирались обучающийся со всех факультетов, являлись окончившие курс кандидаты, приходило много посторонних лиц. Присутствующие жаждали живой мысли, горячего спора, ярких выступлений.

Широкую известность в истории общественной мысли России получила полемика между западниками и славянофилами. Между западниками и славянофилами происходили настоящие бои на страницах газет и журналов, на литературных и нелитературных вечерах в московских домах.

Во всех этих спорах наблюдалось глубокое уважение оппонентов друг к другу, признание достоинств противоположной стороны.

Спор – это особый вид речевой коммуникации, всякое столкновение мнений, разногласие в точках зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьбе, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту.

Употребляются как синонимы к слову **спор**: **дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения**.

Дискуссией (лат. *discussio* – исследование, рассмотрение, разбор) называют такой публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление разных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса. Дискуссия считается эффективным способом убеждения, так как ее участники сами приходят к тому или иному выводу.

Диспут (*disputar* – рассуждать, *disputatio* – прение) первоначально означал публичную защиту научного сочинения, написанного для получения ученой степени. Сегодня, этим словом называют публичный спор на научную и общественно важную тему.

Полемика (*polemikos* – воинственный, враждебный) – это не просто спор, а такой, при котором имеется конфронтация, противостояние, противоборство сторон, идей и речей.

Полемика – это наука убеждать. Она учит подкреплять мысли убедительными и неоспоримыми доводами, научными аргументами. Полемика особенно необходима, когда вырабатываются новые взгляды, отстаиваются общечеловеческие ценности, права человека, складывается общественное мнение. Она служит воспитанию активной гражданской позиции.

Цель спора:

- спор из-за истины;
- для убеждения кого-либо;
- для победы;

– спор ради спора.

Виды спора:

1 К цели – это спор, в котором у участников есть какая-то общая цель, в осуществлении которой каждый заинтересован, но не согласен с тем способом ее достижения, который предлагает оппонент. Участники спора, как правило, путем переговоров приходят к компромиссу, а при культуре полемики – и к консенсусу.

2 По факту – это спор по поводу какого-то события, факта. Факты можно принимать или не принимать, но без всяких комментариев, обсуждаются лишь сами факты (римляне считали, что именно таким спор должен быть в суде).

3 К толпе, к человеку – это спор с целью убедить в чем-то слушателей и заставить их принять определенную точку зрения.

При этом пытаются объяснить иррациональное поведение человека с точки зрения категорий рациональных – справедливого и несправедливого, добра и зла, красивого и некрасивого, истинного и ложного. Поскольку в природе такие ценностей не существует, их придумывают сами люди, естественно, никаких истин в таком споре родиться не может, просто каждый высказывает свою версию, мнение.

Количество участников:

– спор-монолог (человек спорит сам с собой, это так называемый внутренний спор);

– спор-диалог (полемизируют два лица);

– спор-полилог (ведется несколькими или многими лицами).

Споры могут происходить при слушателях и без слушателей.

Форма проведения спора:

Споры могут быть устными и письменными (печатными).

Устная форма предполагает непосредственное общение конкретных лиц друг с другом, письменная (печатная) форма – опосредованное общение.

Устные споры, как правило, ограничены во времени и замкнуты в пространстве: они ведутся на занятиях, конференциях, заседаниях, различного рода мероприятиях.

Письменные (печатные) формы более продолжительны во времени, чем устные, так как связь между полемизирующими сторонами опосредованная.

Полемические приемы:

1 Выяснение принципиальной позиции оппонента по спорному вопросу. Это облегчает поиск нужных для убеждения оппонента аргументов, а иногда делает дальнейшую полемику бессмысленной.

2 Использование психологических доводов:

– довод к человеку: обращение к личным качествам или поступкам того лица, чья идея или предложение обсуждается;

– довод к публике: апелляция к чувствам свидетелей спора с целью склонить их на сторону говорящего;

– ссылка на авторитет: на высказывание или действия человека, пользующегося влиянием.

3 Сопоставление утверждения оппонента с его поступками. Этот прием оказывает сильное давление, поэтому он не уместен в споре за истину.

4 Обращение доводов оппонента против него самого – прием, называемый «возвратным ударом».

5 Применение юмора, иронии, сарказма

6 Перехват инициативы у оппонента, атака вопросами.

Уловки в споре и способы защиты от них

Определенная тактика и использование полемических приемов облегчают победу в споре. Но эти же приемы превращаются в уловки, когда их используют для психологического давления на партнера или для введения его в заблуждение.

1 «Отвод довода» Игнорирование довода, когда делают вид, что сильного довода не было или объявляют довод несостоятельным. Выслушав оппонента, ему заявляют: «Вы это серьезно?» или «Ну и что?». В таких случаях, не смущаясь, нужно решительно сказать: «Я не считаю это возражением по существу».

2 «Чрезмерное уточнение», когда требуют ответа на вопрос, не имеющий смысла. Например, после утверждения: «В армии матери нередко теряют сыновей» спрашивают: «Какие матери? Вы можете назвать их фамилии?» Пытаться отвечать на подобные вопросы не имеет смысла. Лучше сказать: «Это не имеет значения» или «Вы требуете невозможного».

3 «Сведение к абсурду». Опровергая аргумент выступающего, оппонент может до такой степени преувеличить какую-то сторону его утверждения, что оно становится нелепым. Нейтрализовать ее можно, заявив: «Не будем преувеличивать» или «Не надо утрировать».

4 «Апелляция к публике» превращается в уловку, если вместо конкретной ссылки заявляют: «По мнению большинства...» или «По мнению народа...». Можно ответить: «Если это и так, у меня есть свое мнение».

5 «Ссылка на авторитет» может стать уловкой, если ссылаются на неизвестное оппоненту высокое лицо или, подняв палец вверх, многозначительно говорят: «Есть мнение...». В подобных случаях рекомендуется ответ: «Я ценю это мнение, но, к сожалению, оно ничего не доказывает».

6 Уход в сторону, навязывание своего предмета обсуждения. В этом случае стоит сказать: «Это очень интересно, но вернемся к нашему вопросу» или «Мы не о том говорим! Ваш вопрос заслуживает отдельного разговора».

7 Обсуждение личных качеств или поступков оппонента. Не нужно радовать непорядочного полемиста и начинать оправдываться. Лучше сказать: «Простите, мы сейчас не обо мне говорим».

8 Искажение смысла высказывания. Выглядит эта уловка так: тезис оппонента искажается, потом его без труда опровергают и делают вид, что победили в споре. Заметив фальсификацию, нужно установить истину, а если первоначальное утверждение не записано или нет свидетелей и сделать это невозможно, то переключиться на обсуждение утверждения противоположной стороны.

Применяются и **психологические уловки**, основанные на знании слабостей человеческой природы.

1 «Ошарашивание» – быстрая, с множеством сложных терминов речь, самоуверенный, не допускающий возражения тон. Следует не поддаваться на

уловку, сохранять спокойствие. После «залпа» попросить повторить все сначала и помедленнее.

2 Лесть, например: «Вы как человек умный (или интеллигентный) должны согласиться и после «комплимента» скромно сказать «Спасибо».

3 Ставка на ложный стыд – делается расчет на то, что собеседник примет довод без возражения, постеснявшись проявить свою неосведомленность. Начинают убеждение примерно так: «Неужели вы не знаете, что...», «Как известно...». Не поддаваться на уловку несложно, ответив: «Представьте, мне это неизвестно» и дав тем самым понять, что свое утверждение оппонент должен обосновать. Если в споре используют непонятные термины, ссылаются на незнакомые вам теории, рекомендуется сказать: «Поясните...».

4 Ссылка на свой возраст, образование, положение, например: «Я как человек, имеющий два высших образования, утверждаю, что...» или «Как человек, который вам в отцы годится...». Защита от такой уловки – ответ: «Я знаю и ценю ваш опыт (или образование, или возраст), но это не аргумент».

5 «Карманный аргумент» – переход с рассуждений об истинности утверждения на подчеркивание выгоды его для оппонента в надежде на то, что когда отчетливо видна польза, трудно разглядеть истину. Например, намек своим оппонентам, что такое решение понравится вышестоящему начальству.

Течение полемики предполагает **ответы на вопросы**. Это может быть использовано для следующих уловок:

1 Требование ответа «да» или «нет» там, где однозначность может привести к неправильному пониманию сути проблемы. В ответ на это следует сказать: «Здесь однозначный ответ невозможен».

2 Игнорирование вопроса или ответ вопросом на вопрос, что позволяет оппоненту взять инициативу в свои руки. Нейтрализация этой уловки: «Позвольте, был мой вопрос!».

3 Отрицательная оценка самого вопроса, например: «Это всем известно!» или «Это не вопрос». Нейтрализация уловки: «Хотелось бы слышать ваше мнение».

На поведение полемистов в определенной мере влияют также **национальные обычаи и культурные традиции народа, страны**.

Например, церемониальность, правила речевого общения не позволяют японцам спорить горячо. Это считается неблагопристойным и грубым.

Японию называют страной, где люди не спорят. Слишком горячий спор может привести к ссоре, нечаянно обидеть собеседника, и естественно, что японцы таких споров избегают.

Японцы, какой бы пост они ни занимали, остерегаются противопоставлять себя другим, боятся оказаться в изоляции, стараются не довести дело до открытого столкновения противоположных взглядов.

Дискуссии у них длятся долго, так как каждый участник излагает шаг за шагом свою позицию, по ходу видоизменяя ее с учетом высказываний других. Цель дебатов состоит в том, чтобы выявить различия во мнениях и постепенно привести всех к общему согласию.

Англичанам тоже присуща склонность избегать категорических суждений или отрицаний. Слова «да» и «нет» и они стараются выразить иносказательно. Достоинством англичан считается их уравновешенный, уживчивый характер.

В повседневном быту они умело избегают болезненных столкновений, приноравливаются и приспособляются друг к другу, проявляя взаимную предусмотрительность, сдержанность и терпимость. Они способны сохранять самообладание в споре, оставаться объективными и к себе, и к другим, признавая, что, поскольку любая истина имеет много сторон, о ней могут быть различные суждения.

На Западе этих проблем не возникает, наоборот, постоянные споры там сближают людей, делают их друзьями, там культивируется давняя традиция полемики – своего рода искусства, которому надо учиться.

Вопросы для самопроверки

- 1 Понятия полемики, спора, дискуссии.
- 2 Исторически известные школы полемики, дискуссий.
- 3 Техника проведения полемики и дискуссий.
- 4 Причины спора и его виды.
- 5 Рекомендации по реакции на различное поведение оппонента.
- 6 Перечень некорректных действий собеседника с указанием контрдействий.
- 7 Влияние на поведение полемистов национальных обычаев и культурных традиций.

Литература: [2, с.62– 83], [7, с.72– 94].

Тема 2.7 Публичные выступления и индивидуальные беседы

Обучающийся должен
знать:

- историю возникновения и развития риторики;
- особенности индивидуальной беседы;
- психологические типы собеседников;
- методы нейтрализации собеседников.

Содержание учебного материала

История возникновения и развития риторики. Основные риторические средства. Определение элементов системы построения устного выступления. Использование при подготовке к выступлению аргументов, фактов, примеров для раскрытия каждого вопроса. Особенности индивидуальной беседы. Основные психологические принципы, соблюдаемые во время беседы. Рассмотрение психологических типов собеседников. Методы нейтрализации собеседников.

Методические указания

Риторика как систематическая дисциплина сложилась в **Древней Греции** в эпоху Афинской демократии. В этот период умение выступать публично считалось необходимым качеством каждого полноправного гражданина. Вследствие этого, афинскую демократию можно назвать первой риторической республикой.

В V веке до н.э. появились **софисты** (в переводе – мудрецы) – философы–просветители и платные учителя риторики. Софисты обучали своих подопечных умению мыслить и говорить. При обучении они использовали такие приемы, как наблюдение за выступлениями наиболее опытных ораторов, анализ удач и поражений, организовывали словесные баталии, состязания в остроумии.

Заслуга софистов в том, что они проводили практические занятия по подготовке молодежи к жизни и деятельности в качестве профессиональных раторов, а также в том, что они разработали основы теории красноречия, определили содержание обучения риторике.

При обучении основное внимание уделяли составлению речей, искусству спора, упражняли память, а также изучали литературу, историю для того, чтобы иметь материал к победе в споре.

Сократ (470-399 до н.э.) считал истину божественной мерой всех вещей. Он строил свою преподавательскую деятельность на устном слове. В историю эта форма вошла под названием «сократовой беседы» («сократической беседы»). Искусство Сократа состояло в умении так организовать беседу, чтобы она в конечном итоге привела учеников к нахождению истины. Системой вопросов и ответов Сократ заставлял их убедиться в том, что даже непреложная на первый взгляд истина требует глубокого осмысления.

Платон (427-347 до н.э.) отметил, что главным для ратора является не копирование чужих мыслей, а собственное постижение истины, нахождение собственного пути в ораторском искусстве. Платон отмечал, что главной задачей ораторского искусства является убеждение, прежде всего, эмоциональное.

Аристотель (384-322 до н.э.) завершил превращение риторики в научную дисциплину. Он установил неразрывную связь между риторикой, логикой и диалектикой.

В **древнем Риме** существовали грамматические школы для мальчиков, проходивших курс гуманитарной подготовки, чтобы в будущем посвятить себя деятельности политического или судебного оратора. Обучение строилось в несколько этапов: в школе литератора обучали чтению; в школе грамматиста – письму; а на высшей ступени – в школе ратора – прививали навыки красноречия, осваивали теорию, упражнялись в составлении речей на заданную тему из истории, мифологии, литературы, общественной жизни.

Наиболее известным оратором в Риме был **Марк Туллий Цицерон** (106-43 гг. до н.э.). В своих трудах он представил образ идеального оратора-философа, изложил историю красноречия, а также рассмотрел вопросы стиля речи и пути достижения успеха выступления.

Свой опыт преподавателя риторики и судебного адвоката обобщил в обширном сочинении «Риторические наставления» **Марк Фабий Квинтилиан** (36-96 гг. н.э.). Подробно разработал вопрос о логике выступления и путях украше-

ния речи, дал советы по улучшению техники речи, развитию мысли о значении жестов, мимики, телодвижений в ораторской практике.

В Средневековье в странах Западной Европы происходило переосмысление античного ораторского искусства. Церковная гомилетика вытеснила все виды ораторской речи. Эпоха Ренессанса возродила риторическую науку и ораторское искусство в Германии, Англии, Италии, Испании и других европейских странах.

Риторика в России. Широкую известность на Руси получили «Слова» известного византийского ритора **Иоанна Златоуста** (347-407), которые служили образцами для подражания. На Руси в то время были распространены два рода публичного красноречия: слово – торжественное красноречие (например, «Слово о полку Игореве») и поучение, к которому относились назидательные речи (например, «Поучения» Владимира Мономаха).

В XVII веке при монастырях появились первые московские школы «повышенного» типа. Лучшие ученики таких школ поощрялись: им давалось право произнести речь перед патриархом. Открывались и светские школы, обучение в которых сводилось к изучению классических языков (греческого и латинского), риторики, грамматики и некоторых других наук. **В 1620 году** на Руси появляется первый учебник риторики.

Огромный вклад в развитие русского красноречия внес **Михаил Васильевич Ломоносов** (1711-1765). Он предпринял реформу русского языка, заложил основу современного русского языка. В 1744 г. Ломоносов издал первый учебник риторики на русском языке «Краткое руководство к риторике, на пользу любителей сладкоречия сочиненное». Учебник был первой российской хрестоматией, содержащей образцы из произведений античных, европейских и отечественных риторов.

Большое значение для развития риторики в России имела судебная реформа 1864 года. В результате реформы судебный процесс стал открытым, гласным, состязательным, учреждена адвокатура, и, как следствие, появилось заметное число талантливых судебных ораторов.

После октябрьского переворота 1917 г. риторика объявлена старорежимной и бесполезной наукой – она практически не преподаётся в учебных заведениях. Интерес к риторике в нашей стране возрождается лишь в 90-е годы XX века, что связано с изменением социально– политических и экономических условий жизни общества, новым отношением к человеку как индивидуальности, неповторимой личности и развитием наук, которые занимаются исследованием речи с разных позиций.

Публичное выступление – это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию.

Выступление оратора состоит из **трех частей**: вступления, доказательства и заключения.

Вступление должно включать в себя краткое содержание той идеи, правильность, которой будет доказана во второй части речи. Существуют различные виды вступления. И его выбор зависит от сверхзадачи и аудитории, в которой оратор выступает.

Основная часть выступления доказательство. Оно может быть **логическим**, когда оратор логически доказывает аудитории правильность идеи. **Информационное** доказательство опирается на фактический и справочный материал. **Эмоциональное** доказательство требует от оратора большой самоотдачи и актерского мастерства. Иногда правильность идеи удобно подтверждать путем ссылки на авторитеты – это **отсылочное** доказательство.

В **заключении** оратор подводит итог, кратко повторяет ключевые мысли своей речи, еще раз излагает главную идею выступления, а также может призвать слушателей к конкретным действиям по ее реализации.

Этапы подготовки и произнесения речи:

1 Инвенция, или «нахождение», «изобретение». На этом этапе собирают и систематизируют необходимый для будущей речи материал.

2 Диспозиция, или «расположение». Автор будущей речи обдумывает материал, структурирует его, связывает детали, готовит к нему комментарии.

3 Элокуция, или «словесное оформление мысли». В этой части осуществляется первая редакция ключевых слов, стилистическое оформление главной части, формулирование выступления и заключения, окончательная редакция текста.

4 Меморио, или «запоминание». На этом этапе необходимо мысленно освоить написанный текст, может быть, даже выучить его наизусть и попробовать освоить риторически, т. е. выделить места, где необходимы паузы, модуляции голоса, невербальная поддержка текста и другие проявления индивидуального ораторского стиля.

5 Произнесение.

Достичь понимания между говорящим и слушающим помогают четыре **фундаментальных закона риторики**.

Первый закон риторики – закон гармонизирующего диалога: эффективное речевое общение возможно только при диалогическом взаимодействии участников общения, поэтому риторы советуют любой монолог превращать в диалог, чтобы пробудить мысли и чувства слушателей.

Второй закон – закон ориентации и продвижения адресата. Он требует, чтобы слушатель с помощью говорящего был сориентирован «в пространстве» речи и чтобы он чувствовал, что вместе с говорящим продвигается к цели. Для этого говорящий должен использовать в речи слова, указывающие на порядок событий (во-первых, во-вторых), резюмирующие слова (следовательно, и так), связочные предложения (Рассмотрим следующую проблему. Перейдём к следующему вопросу).

Третий закон – закон эмоциональности речи. Он требует, чтобы говорящий не только мыслил, но и чувствовал, переживал эмоционально то, о чём он сообщает, и умел выразить свои эмоции в речи.

Четвёртый закон – закон удовольствия. Он подразумевает, что речь действительна тогда, когда доставляет слушателю удовольствие.

Средства воздействия на слушателя:

1 Наглядность: пример, подробность, сравнение. Важнейшее правило гласит: все абстрактное следует представлять наглядно, с помощью метких сравнений и примеров, а также образов и включаемых в речь коротких рассказов.

2 Образ (метафора), образный ряд. Образ – особая форма сравнения. Яркий образ остается в памяти людей, а абстрактные рассуждения, как правило, не остаются.

3 Короткие рассказы. Небольшие воспоминания о пережитом, вставленные в речь анекдоты, – все это разнообразит речь.

4 Повтор. Он вызывает воспоминание, глубже закрепляет основную мысль, повышает убедительность речи. Существует большое количество основных видов повторов: дословный повтор («Никто, абсолютно никто не имеет на это права!»); частичный повтор («Я бросил упрек оппоненту один раз, я упрекнул его во второй раз»); расширенный повтор.

5 Призыв (восклицание) – это настойчивое обращение к слушателям: «Подумаем об этом!»; «Этого мы не можем допустить!».

6 Цитирование. Некоторые ораторы украшают свою речь множеством цитат, но они необходимы в научных лекциях, в популярных же выступлениях они нарушают ход речи и утомляют слушателей.

7 Противопоставление. Оно должно быть ясным, но неожиданным для слушателя.

8 Игра слов. Она остроумна и смешна. Игра слов с «подтекстом» охотно воспринимается слушателями. Любая игра слов основана на богатстве связей языка.

9 Намек. Это эффектный прием, проясняющий, обостряющий высказывание. Нередко это намек на какое-либо высказывание или факт.

10 Вставка – это замечание, которое делается мимоходом. Ее функция – приобщить слушателя к моменту высказывания («...но, возможно, вы еще не полностью разделяете мой взгляд, поэтому я хочу привести вам дальнейшие доказательства...»).

Аргументирование – это логический процесс, суть которого в том, что в нем обосновывается истинность нашего суждения.

Виды аргументов:

1 «Аргумент к личности» – ссылка на личные качества и поступки человека, чьи идеи или предложения обсуждаются.

2 «Аргумент к публике» (ссылка на общественное мнение). Действие такого довода основано на удовлетворении потребности вписаться в определенную социальную группу, заслужить ее одобрение.

3 «Аргумент к авторитету», чье высказывание прозвучит весомо для слушателей.

Беседа – это форма общения с целью обмена мнениями, информацией, чувствами.

Индивидуальная беседа – это диалог двух соучастников, стремящихся (оба или один) достичь определенной цели.

Индивидуальная беседа оказывает содействие сближению взглядов собеседников, установлению между ними контакта, доверия и взаимопонимания. Известно, что человек один на один ведет себя иначе, чем в окружении многих людей.

Психологические принципы, соблюдаемые во время беседы:

1 Принцип «отзеркаливания». Принимая открытую позу, вы тем самым побуждаете сделать то же самое и вашего собеседника. Поскольку обмен невербальной информацией происходит на бессознательном уровне, редко кто сохраняет длительное время закрытую позицию, если его партнер находится в открытой позе. Сочетанием открытой позиции с наклоном корпуса в сторону собеседника, как правило, удается побудить его принять более открытую позу.

2 Позитивная оценка сообщенной собеседником информации. Не стоит противоречить партнеру, даже если он высказывает суждения, с которыми вы не согласны. Нельзя начинать и поддерживать спор.

3 Эффективный способ заставить человека «раскрыться» – это дать ему в руки какой-нибудь предмет, например, передать документ.

4 Пауза в разговоре. С помощью паузы вы даете собеседнику возможность не только расслабиться, но и привести в порядок свои мысли, обдумать и проанализировать складывающуюся ситуацию, полученную в процессе разговора информацию.

Типы собеседников и их особенности

Каждый человек обладает своеобразной, неповторимой манерой общаться. Любой собеседник уникален. И все-таки их можно объединить в группы по каким-то общим характерным чертам.

Абстрактный собеседник – это тип, воображаемая психологическая модель, отражающая определенные характерные свойства, которые имеют значение для подготовки и проведения деловой беседы.

Основными критериями для классификации типов деловых собеседников являются следующие: компетентность, откровенность и искренность; владение приемами общения с другими участниками беседы, заинтересованность в теме и успехе беседы.

Классификация типов собеседников:

1 Вздорный человек, «нигилист». Такой человек часто выходит за рамки темы деловой беседы. В ходе беседы он нетерпелив, несдержан и возбужден. Своей позицией и подходом он смущает собеседников, неосознанно провоцирует их на то, чтобы они не соглашались с его аргументами и выводами.

2 Позитивный человек. Это самый приятный тип делового партнера. Доброжелательный и трудолюбивый, он стремится к сотрудничеству при проведении дискуссии.

3 Всезнайка. Обо всем имеет свое мнение, всегда требует слова, считает свои знания единственно верными. Надо во время разговора напоминать ему, что другие тоже хотят высказаться, задавать ему сложные специальные «учительские» вопросы. «Всезнайка» успешно может формулировать промежуточные заключения.

4 Болтун часто бестактно и без всякой видимой причины прерывает ход беседы, не обращая внимания на бесполезно потраченное время. Следует тактично остановить «болтуна», если он начинает отклоняться от темы.

5 Трусика. Этот тип собеседника характеризуется недостаточной уверенностью в себе при публичных выступлениях. Он охотнее промолчит, чем

скажет что-нибудь такое, что, по его мнению, может показаться другим глупым или даже смешным.

6 Хладнокровный, неприступный собеседник. Такой человек замкнут. Часто чувствует себя и держится отчужденно, не включается в ситуацию деловой беседы, так как это кажется ему недостойным его внимания и усилий. Любым способом необходимо выяснить причины такого его поведения, увлечь информацией.

7 Незаинтересованный собеседник. Тема беседы его вообще не интересует. Он бы охотнее «проспал» всю беседу. Надо задавать ему вопросы информативного характера, придать диалогу привлекательную форму, учесть его интересы.

8 Важная птица не выносит критики, обладает большим самомнением. Этому собеседнику нельзя позволять разыгрывать роль гостя, в диалоге с ним лучше использовать метод «да – но».

9 Почемучка задает много вопросов, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманны. Отвечать на его вопросы надо сразу или признать его правоту, или переадресовывать вопросы ему самому. Кажется, что этот собеседник только для того и создан, чтобы сочинять и задавать вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы. Он просто.

Вопросы для самопроверки

- 1 История возникновения и развития риторики.
- 2 Основные риторические средства.
- 3 Определение элементов системы построения устного выступления.
- 4 Использование при подготовке к выступлению аргументов, фактов, примеров для раскрытия каждого вопроса.
- 5 Особенности индивидуальной беседы.
- 6 Основные психологические принципы, соблюдаемые во время беседы.
- 7 Рассмотрение психологических типов собеседников. Методы нейтрализации собеседников.

Литература: [2, с.84– 120], [7, с.95– 135].

3 Вопросы к экзамену

- 1 Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность», их происхождение и историческое развитие.
- 2 Функции морали и Основные категории этики.
- 3 Разновидности профессиональной этики.
- 4 Этичность как норма поведения специалиста государственной службы и полномочного представителя государства.
- 5 Дресс-код и поведение служащего.
- 6 Внешний облик делового человека: женская деловая одежда.
- 7 Внешний облик делового человека: стиль делового мужчины.
- 8 Исходные понятия профессиональной этики.
- 9 Общие и частные принципы профессиональной этики.
- 10 Понятия о среде, личности, взаимоотношениях.
- 11 Понятия о внешних формах поведения.
- 12 Принцип субординации.
- 13 Формы обращения, приветствия, представления.
- 14 Понятие стиля руководства.
- 15 Кодекс государственного служащего.
- 16 Этика руководящего, среднего, нижнего звена работников государственного аппарата.
- 17 Типы взаимоотношений в коллективе.
- 18 Категория справедливости.
- 19 Этико-психологические нормы работы с населением.
- 20 Элементы административно-речевого этикета.
- 21 Основные показатели культуры речи. Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты.
- 22 Правила поведения на приемах и при общении с иностранцами.
- 23 Правила организации встречи важных персон.
- 24 Совокупность общепринятых правил, условностей и традиций, соблюдаемых в международном общении.
- 25 Венская конвенция о дипломатических сношениях.
- 26 Национальные обычаи и особенности протокола.
- 27 Правила работы с переводчиком.
- 28 Психические процессы и их виды.
- 29 Понятия и виды психических свойств.
- 30 Кинесика и деловой этикет.
- 31 Кинесика и конфликтные ситуации.
- 32 Типы темперамента и индивидуальные особенности личности.
- 33 Основные составляющие профессиональной деятельности.
- 34 Виды поведения человека в процессе профессиональной деятельности.
- 35 Понятие мотивации и её роли в управлении.
- 36 Виды потребностей человека, иерархия потребностей.
- 37 Понятие делового общения, его особенности и задачи.
- 38 Отличие общения от коммуникации.

- 39 Типы и методы делового общения.
- 40 Виды и формы делового общения.
- 41 Техника манипуляции делового общения.
- 42 Коллектив как вид социальной организации. Функции коллектива.
- 43 Социально-психологические аспекты формирования коллектива.
- 44 Стадии сплочения трудового коллектива.
- 45 Компоненты социально-психологического климата.
- 46 Конфликт как отсутствие согласия между отдельными людьми или группой людей.
- 47 Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент.
- 48 Методы преодоления конфликта
- 49 Понятия полемики, спора, дискуссии.
- 50 Исторические школы полемики, дискуссий.
- 51 Техника проведения полемики и дискуссий.
- 52 Причины спора и его виды.
- 53 Некорректные действия собеседника и контрдействия в споре.
- 54 История возникновения и развития риторики.
- 55 Основные риторические средства.
- 56 Элементы системы построения устного выступления.
- 57 Психологические принципы, соблюдаемые во время беседы. Психологические типы собеседников. Методы нейтрализации собеседников.

4 Варианты контрольных работ

Вариант 1

- 1 Нравственные основы деятельности государственных служащих.
- 2 Правила конструктивной критики.

Вариант 2

- 1 Общение как социально-психологическая категория.
- 2 Правила подготовки и проведения публичного выступления.

Вариант 3

- 1 Коммуникативная культура в деловом общении.
- 2 Правила подготовки и проведения делового совещания.

Вариант 4

- 1 Виды делового общения.
- 2 Правила подготовки и проведения деловой беседы.

Вариант 5

- 1 Управление деловым общением.
- 2 Деловые приемы, особенности их проведения.

Вариант 6

- 1 Основы деловой риторики и культура речи.
- 2 Деловые приемы: виды, выбор вида приема, составление списка приглашенных и рассылка приглашений, ответ на приглашение.

Вариант 7

- 1 Этика использования средств выразительности речи.
- 2 Основы дипломатического протокола: вежливость международная, дипломатическая корреспонденция.

Вариант 8

- 1 Основы невербального общения.
- 2 Основы дипломатического протокола: Венская конвенция о дипломатических сношениях, символы суверенитета.

Вариант 9

- 1 Этические нормы делового телефонного разговора.
- 2 Международный этикет.

Вариант 10

- 1 Критика и ее этические аспекты.
- 2 Внешний облик государственного служащего.

Вариант 11

- 1 Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении.
- 2 Понятие о профессиональной этике, виды профессиональной этики.

Вариант 12

- 1 Стилль и социально-психологические проблемы руководства.
- 2 Визитная карточка в деловом общении.

Вариант 13

- 1 Этикет приветствий, представлений. Титулирование.
- 2 Этические принципы деловых отношений в Европе и в Азии.

Вариант 14

- 1 Манеры и внешний облик делового мужчины.
- 2 Виды деловых приемов и их проведение.

Вариант 15

- 1 Одежда и внешний облик деловой женщины.
- 2 Национальный этикет делового общения. Германия.

Вариант 16

- 1 Природа и социальная роль конфликтов.
- 2 Этикет и имидж.

Вариант 17

- 1 Правила организации делового приема, разновидности деловых приемов.
- 2 Корпоративный этикет.

Вариант 18

- 1 Формирование дресс-кода в организации.
- 2 Мотивация как фактор управления личности.

Вариант 19

- 1 Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
- 2 Роль переводчика в международных переговорах.

Вариант 20

- 1 Особенности делового общения с иностранными партнерами.
- 2 Организация публичного выступления.

Вариант 21

- 1 Принципы деятельности государственных служащих.
- 2 Национальный этикет делового общения. Великобритания.

Вариант 22

- 1 Базовые моральные принципы управленческой деятельности и нравственные нормы служебного поведения.
- 2 Национальный этикет делового общения. Япония.

Вариант 23

- 1 Этические принципы деятельности государственных служащих
- 2 Национальный этикет делового общения. Китай.

Вариант 24

- 1 Этические нормы деятельности государственных служащих.
- 2 Национальный этикет делового общения. США.

Вариант 25

- 1 Этический кодекс, как система определенных нравственных стандартов, конкретных норм поведения государственного служащего.
- 2 Деловые переговоры.

Вариант 26

- 1 Основные показатели культуры речи в деловом общении.
- 2 Национальный этикет делового общения. Страны Азии.

Вариант 27

- 1 Манипулятивные приемы общения.
- 2 Виды дипломатических приемов.

Вариант 28

- 1 Особенности невербального общения.
- 2 Этикет пользования электронной почтой.

Вариант 29

- 1 Сущность и основные принципы этики деловых отношений.
- 2 Принципы и нормы нравственного поведения руководителя.

Вариант 30

- 1 Общение как социально-психологическая категория
- 2 Этические нормы делового телефонного разговора.

5 Список рекомендуемых источников

Основная литература

- 1 Барышева А.Д. Этика и психология делового общения: учебное пособие. – М: ИНФРА-М, 2012. – 232с .
- 2 Волкова А.И. Психология общения: учебник для сузов. – Ростов на Дону: Феникс, 2012. – 423 с.
- 3 Зарецкая Е.Н. Профессиональная этика. Учебное пособие. Волгоград, 2010. – 415 с.
- 4 Канке А.А., Кошечая И.П. Профессиональная этика: учеб. пособие для обучающихся образоват. учреждений сред. проф. образования. М., 2010. – 216 с.
- 5 Кошечая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика: учебное пособие. – М: ИНФРА-М, 2012. – 248 с.
- 7 Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления: учебник для сузов. – Ростов на Дону: Феникс, 2012. – 462 с.
- 8 Сутырин Ф.Д. Этикет и дипломатический протокол для всех. СПб, 2010. – 246 с.

Дополнительная литература

- 1 Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. 2-е изд. М., 2009. – 364 с.
- 2 Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий: теория и практика: учеб. пособие. СПб, 2011. – 246 с.

Приложение А

Пример оформления титульного листа

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Норильский государственный индустриальный институт»
Политехнический колледж**

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине
«Профессиональная этика»

Специальность
40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Вариант работы
Выполнил: обучающийся заочной
формы обучения: фамилия,
инициалы
Шифр группы
Дата сдачи:
Проверил преподаватель: фамилия,
инициалы
Оценка:

год

