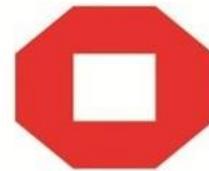


Принципы этики делового общения

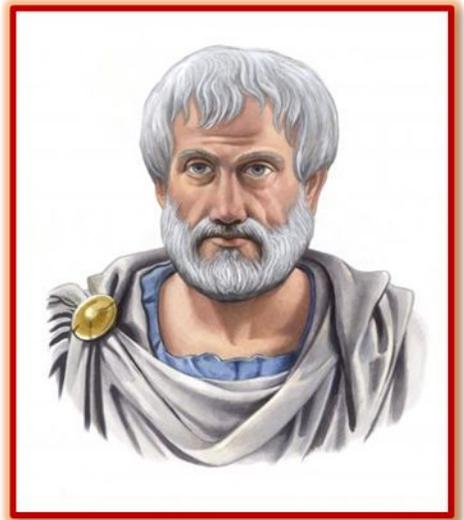


**«Поведение человека
является показателем его
нравственной культуры.»**

Предмет этики как науки

Термин "этика" - древнегреческого происхождения. Он берет начало от слова "этнос" (ἦθος, **ethos**), означавшего местопребывание человеческого жилище, звериное логово, птичье гнездо.

Аристотель (IV – V век до н.э.), отталкиваясь от слова "этнос" в значении характера, внутренней природы, нрава, образовал прилагательное "этический" или "этносный" (ἠθικός, **ethicos**) - относящийся к этосу.



Аристотель обозначил особый класс качеств, относящихся к характеру человека - **этические добродетели**.

Этические добродетели (мужество, умеренность, щедрость и др.)

Категория этики:

- 1. *Добро***
- 2. *Долг***
- 3. *Совесть***
- 4. *Достоинства***
- 5. *Честь***
- 6. *Свобода***
- 7. *Ответственность***

Из истории философской и этической мысли

В истории философской и этической мысли существовала точка зрения, согласно которой моральные качества **присущи человеку с момента рождения.**

Так, французские просветители полагали, что **человек по своей природе добр.**

Некоторые представители восточной философии считали, что человек, **наоборот, по своей природе зол и является носителем зла.**

**« Этика существует не затем,
чтобы знать, что такое
добродетель, а чтобы стать
добродетельным, иначе от
этой науки не было бы
никакого прока»**

Аристотель



Понятие этики

Этикой называют учение о морали и нравственности.

Этика касается всех сфер жизни человека и общества в целом, основывается на проявлении милосердия и справедливости по отношению ко всему окружающему.

Этика призвана определять правила взаимосвязи людей в социуме, учить их мирно сосуществовать.

И этика являются неотъемлемой частью личности, ее морального самосознания.

Нормы морали, которым учит этика, **для всех людей одинаковы**.

Объектом этики (областью деятельности) является общество и человек,

Предметом этики (что изучает) – их мораль и нравственность.

Внимание вопрос:

С какой целью возникла этика?



Внимание вопрос:

Назовите регуляторы поведения помимо этики и в чём её отличие от иных регуляторов поведения?



Мораль (от лат. *moralis*, что означает «касающийся, имеющий отношение к нравам»)

Мораль – традиционно сложившаяся система норм и правил поведения, которая определяется общественно принятыми понятиями о добре и зле, хорошем и плохом.



Нравственность - ряд правил, соблюдение которых определяет поведение человека.

Формирование нравственности происходит с изменением мыслей человека о себе и своих поступках.



Мораль ставит ограничения на свободу действий индивида, поскольку он всегда должен учитывать мнение других людей и общества, в котором живёт.

Таким образом, очевидно, что **норма морали является социальной, характерной для определенного общества и им же охраняемой.**

ФУНКЦИИ МОРАЛИ

- **Регулятивная.** Мораль выступает в качестве нравственного координатора поведения человека.
- **Воспитательная.** Мораль служит средством воспитания, предоставляя понятия об идеальном поведении.
- **Коммуникативная.** Мораль обеспечивает комфортное общение людей.
- **Ценностно-ориентационная.** Мораль служит ориентиром для человека.
- **Познавательная.** Мораль помогает человеку постигать мир путём различия понятий добра и зла.
- **Мотивационная.** Соблюдение моральных принципов стимулирует человека к самосовершенствованию и саморазвитию.
- **Гуманизирующая.** Принципы морали основываются на человеколюбии, что содействует налаживанию отношений между людьми.



**Внимани
е вопрос:
Чем
отличается
мораль от
нравственност
и?**

- **Моральные начала не заложены в человеке от рождения, а формируются в семье на том примере, который находится у него перед глазами; в процессе общения с другими людьми, в период обучения и воспитания в школе.**

Не последнее место при этом занимает и самовоспитание личности.

Способность чувствовать, понимать, творить добро, распознавать зло, быть стойким и непримиримым к нему — особые нравственные качества личности, которые человек не может получить готовыми от окружающих, а должен выработать самостоятельно.

Самовоспитание в сфере нравственности — это, прежде всего самоконтроль, предъявление высоких требований к самому себе по всем видам своей деятельности.

Этика определяет нормы и законы социального взаимодействия, стабилизируют и регулируют отношения между людьми.

Если человека, пересек границы этического, его назовут **безнравственным, аморальным или даже бесчеловечным.**

Некоторые фундаментальные нормы морали настолько важны для самого существования общества, что прописываются **в нормативных документах и защищаются на государственном уровне.**

В процессе взросления и формирования личности некоторые нормы могут деформироваться или считаться человеком необязательными к исполнению.

Проблема кроется в понимании того, какие нормы носят рекомендательный характер, а за какими кроется жесткое табу.

И то и другое понятие часть социального бытия, является неотъемлемой или негласной формой регулирования отношений между людьми.

Нормы и правила поведения в обществе, понимание ответственности за свои поступки и разграничение правильного и неправильного прививаются каждому с детства.

*Студент задал вопрос
преподавателю*

« Не считаете ли вы, что
этика – порождение
человеческой слабости. Так
как она подменяет
формирование собственных
взглядов готовыми
штампами?»

Что бы вы ответили ему?



“ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО” НРАВСТВЕННОСТИ –
нравственная максима, гласящая:
**“Поступай по отношению к другим
людям так, как ты хочешь, чтобы
они поступали по отношению к
тебе”.**

Золотое правило не отвечает на
вопрос, **почему человек должен
быть нравственным.**
Оно отвечает на вопрос, **как
быть нравственным.**

**“ЗОЛОТОЕ
ПРАВИЛО”
НРАВСТВЕННОСТИ**



Золотое правило не отвечает на вопрос, что **делать другим или людям вообще**, оно отвечает на вопрос, **что делать, как поступать мне самому.**

И только в этой связи и с этой целью оно обязывает взглянуть на ситуацию глазами других.

Соотношение морали и нравственности в этике неразрывно связаны с постоянным самосовершенствованием, тяжелой и регулярной внутренней работой.

Внимание вопрос:

Как , на ваш
взгляд, звучит
золотое правило
товароведа?



Нравственные качества личности: совесть, долг, честь, достоинство, благородство **имеют базовый характер.**

нравственные же требования к общению: вежливость, тактичность, точность, скромность **относятся к этикету.**

Существует несколько **оттенков вежливости:**

корректность, учтивость, любезность, деликатность.

Точность - это моральная норма. Нарушение ее в общественной жизни, деловой сфере приводит к невыполнению контракта, срыву важного задания и др.

Мораль в сфере делового общения, ее нормы

Деловое общение - сложный процесс развития контактов между людьми в деловой сфере.

Деловое (корпоративное) общение - это процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы, предполагающим достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи и реализацию определенной поставленной цели.



Этика делового общения

Этика делового общения -это совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности

Мораль в сфере делового общения, ее нормы

Этические нормы деловых отношений основываются на общечеловеческих нормах и правилах поведения.

Этика деловых взаимоотношений важна также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли.

Профессиональная этика

Профессиональная (или прикладная) этика представляет собой совокупность моральных требований, принципов и норм деятельности специалистов, которая является ответственной, обязательной, *но вместе с тем добровольной*, т. е. свободной деятельностью свободных людей, которые подчиняются правилам, **но лично независимы**, поступают в соответствии с законом, но выполняют долг.

Иными словами, уже в процессе получения образования человек должен осознать моральные цели своей профессии, понять свою ответственность.

Профессиональная этика

Профессиональная этика устанавливает стандарты поведения специалистов, понимая под качеством их работы наилучший результат для людей, надежность и эффективность товаров и услуг.

Поведение в процессе делового взаимодействия во многом зависит от таких личностных качеств человека, **как совесть, долг, честь, достоинство, благородство.**

Коммуникативная культура в деловом общении

Коммуникативная культура - это знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение деловых партнеров к желательному результату.

Психологические закономерности общения

Менеджеру любого уровня следует научиться располагать к себе людей, а для этого следует производить на них хорошее впечатление.

Менеджеру обязательно следует выражать одобрение подчиненным по поводу качественно выполненной работы, оказания взаимопомощи, проявления высоких моральных качеств.

Внимание вопрос

Какими особенностями обладает профессиональное общение товароведа для создания благоприятного психологического климата в деловом общении, относящихся ко всем направлениям его деятельности?



Особенности профессионального общения товароведа для создания благоприятного психологического климата в деловом общении

1. Обращайтесь к собеседнику **по имени-отчеству**, встречайте его доброжелательной улыбкой, крепким рукопожатием, в течение всей встречи смотрите собеседнику в глаза;
2. Концентрируйте свое внимание только **на положительных качествах партнера**, проявляйте свою искреннюю заинтересованность в развитии отношений;
3. Обращайте внимание **на эмоциональное состояние собеседника**, учитывайте его при выражении своих чувств, показывайте своим поведением, что вы внимательно слушаете;
4. Внимательно следите не только за **содержанием речи партнера**, но и за ее скоростью и громкостью, постарайтесь говорить в том же темпе и с той же скоростью;
5. Дайте понять собеседнику, что положительно отзывайтесь о своих коллегах, о личности собеседника и т. д.;
6. Старайтесь **вести себя спокойно и непринужденно**, это поможет вашему собеседнику сосредоточиться, обрести уверенность и деловой настрой.

Контрольные вопросы

- 1. Дать определение, что такое Этика?
- 2 Кто был её основателем?
- 3 Дать определение, что такое мораль, нравственность?
- 4 Назовите функции морали
- 5 Дать определение, что такое деловое общение, профессиональная этика, коммуникативная культура
- 6 Назовите особенности профессионального общения менеджера

Спасибо за внимание!

