Федеральное агентство по образованию

Ульяновский государственный университет

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

«Профессиональная этика и этикет»

Выполнил: Студент гр. СвУз-2С

Савиков М.А.

Ульяновск 2008г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

1. Где зарождался этикет 5

2. Понятие об этикете 5

3. Хорошие манеры 8

4. Вежливость 9

5. Тактичность и чуткость 10

6. Скромность 12

7. Происхождение профессиональной этики 14

8. Профессионализм, как нравственная черта личности 15

9. Культурный облик руководителя 18

10. Беседы с посетителями и подчинёнными 19

11. Этика приёма посетителей и подчинённых 20

12. Общение без слов 22

Заключение 24

Список использованной литературы 26

Введение

Проблемы нравственности давно волнуют человечество. Корни интереса к нравственности уходят в историю. Об этом говорят, к примеру, трактат древнеримского врача «Гигиена страстей, или нравственная гигиена»; исследования экономиста А.Смита по теории нравственных чувств, изложение основ нравственности, написанные русским физиологом И.И. Мечниковым «Этюды о природе человека». «Решение задачи человеческой жизни должно неизбежно повести к более точному определению основ нравственности. Последняя должна иметь не непосредственное удовольствие, а завершение нормального цикла существования. Для того, чтобы достигнуть этого результата, люди должны гораздо более помогать друг другу, чем они делают это теперь». [1] – писал Мечников. Суть нравственности, как реального общественного явления, существование которого сопряжено с первым усилием людей жить и действовать сообща, сначала стихийно, а затем преднамеренно объединяясь, состоит в том, что она является жизненно необходимым условием выживания людей, упорядочение их общественного образа жизни. Такая альтернатива породила ряд теоретических обоснований, согласно которым нравственный человек строго приспособлен к условиям внешней среды (английский философ Спенсер), а природа может быть названа первым учителем нравственного начала для человека (П.А. Кропоткин). Г. Селье, автор общепризнанной теории стресса, считает, что нравственно то, что биологически полезно, а поэтому нравственные нормативы должны быть основаны на биологических законах, на законах человеческого самосохранения.

Нравственность – общественное явление.

Состоит из двух уровней: отношение и сознания. Эффективное руководство немыслимо без знания руководителем такой общественной науки, как этика. И. Кант говорил, что этика является трамплином, который позволяет людям подняться выше самих себя, освободиться от эгоистических склонностей и видеть в других личностях тоже личность. Философ-материалист П.Гольбах резюмировал, что этика есть наука об отношениях, существующих между людьми, и об обязанностях, вытекающих из этих отношений.

Этика – древняя наука. Возникла как составная часть философии в период становления рабовладельческого общества. Термин «этика» ввёл один из её основателей древнегреческий философ Аристотель. По его мнению, этика помогает познать, что следует делать и от чего нужно воздержаться[2].

Объект изучения этики: нравственные явления в самых разнообразных формах их существования. Различают теоретическую этику и нормативную этику. Первая занимается изучением вопросов происхождения и сущности морали, выяснением её места в системе общественных отношений, обоснованием формы и структуры нравственного сознания. Вторая: своим предметом имеет все то, что позволяет ответить на вопрос: как должен поступать человек исходя из принципов и норм морали. Оба направления представляют собой отрасль научного знания, предметом которой является учение о морали, о законах её развития, экономических, социальных и психологических механизмах её функционирования.

1. Где зарождался этикет

Англию и Францию называют обыкновенно: "классическими странами этикета". Однако, родиной этикета назвать их никак нельзя. Грубость нравов, невежество, поклонение грубой силе и т.п. в XV столетии господствуют в обеих странах. О Германии и прочих странах тогдашней Европы можно вообще не говорить, одна лишь Италия того времени составляет исключение.

Облагораживание нравов итальянского общества начинается уже в XIV веке. Человек переходил от феодальных нравов к духу нового времени и этот переход начался в Италии раньше чем в других странах. Если сравнивать Италию XV века с другими народами Европы, то сразу же бросается в глаза более высокая степень образованности, богатства, способности украшать свою жизнь. А в это же время, Англия, закончив одну войну, вовлекается в другую, оставаясь до середины XVI века страной варваров. В Германии свирепствовала жестокая и непримиримая война Гусситов, дворянство невежественно, господствует кулачное право, разрешение всех споров силой. Франция была порабощена и опустошена англичанами, французы не признавали никаких заслуг, кроме воинских, они не только не уважали науки, но даже гнушались ими и считали всех ученых самыми ничтожными из людей. В то время как вся остальная Европа утопала в междоусобицах, а феодальные порядки держались еще в полной силе, Италия была страной новой культуры. Эта страна и заслуживает по справедливости быть названной родиной этикета.

2. Понятие об этикете

Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.

Этикет - слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально - политических систем, существующих в современном мире.

Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

Различают несколько видов этикета, основным из которых являются:

-придворный этикет – строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

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

-воинский этикет – свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;

-общегражданский этикет – совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета дипломатами придается большее значение, поскольку отступление от них или нарушение этих правил может причинить ущерб престижу страны или ее официальным представителям и привести к осложнениям во взаимоотношениях государств.

По мере изменений условий жизни человечества, роста образований и культуры одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше считалось неприличным, становиться общепринятым, и наоборот. Но требования этикета не являются абсолютными: соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

Нормы этикета, в отличие от норм морали являются условными, они носят характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества.

Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Следует отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных церемониях, но и дома. Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, обуславливается актом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Такой человек никогда не нарушит общественный порядок, ни словом, ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства. К сожалению, встречаются люди с двойным стандартом поведения: один - на людях, другой - дома. На работе, со знакомыми и друзьями они вежливы, предупредительны, а дома, с близкими не церемонятся, грубы и не тактичны. Это говорит о невысокой культуре человека и плохом воспитании.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях – приемах, церемониях, переговорах.

Итак, этикет – очень большая и важная часть общечеловеческой культуры, нравственности морали, выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности – в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности - в области культуры материальной.

3. Хорошие манеры

Одним из основных принципов современной жизни является поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избежать конфликтов. В свою очередь уважение и внимание можно заслужить лишь при соблюдении вежливости и сдержанности. Поэтому ничто не ценится окружающими нас людьми так дорого, как вежливость и деликатность. Но в жизни нам нередко приходится сталкиваться с грубостью, резкостью, неуважением к личности другого человека. Причина здесь в том, что мы недооцениваем культуру поведения человека, его манеры.

Манеры – способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика.

В обществе хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми. Дурными манерами принято считать привычки громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, проявляемые в откровенной недоброжелательности к окружающим, в пренебрежении к чужим интересам и запросам, в беззастенчивом навязывании другим людям своей воли и желаний, в неумении сдерживать свое раздражение, в намеренном оскорблении достоинства окружающих людей, в бестактности, сквернословии, употреблении унизительных прозвищ.

Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом. Этикет подразумевает благожелательное и уважительное отношение ко всем людям, безотносительно к их должности и общественному положению. Он включает в себя учтивое обращение с женщиной, почтительное отношение к старшим, формы обращения к старшим, формы обращения и приветствия, правила ведения разговора, поведение за столом. В целом этикет в цивилизованном обществе совпадает с общими требованиями вежливости, в основе которых лежат принципы гуманизма.

Обязательным условием общения является деликатность. Деликатность не должна быть излишней, превращаться в льстивость, приводить к ничем неоправданному восхвалению увиденного или услышанного. Не надо усиленно скрывать, что вы впервые видите что-то, слушаете, пробуете на вкус, боясь, что в противном случае вас сочтут невеждой.

4. Вежливость

Всем известны выражения: "холодная вежливость", "ледяная вежливость", "презрительная вежливость", в которых эпитеты, прибавленные к этому прекрасному человеческому качеству, не только убивают его сущность, но превращают ее в свою противоположность.

Эмерсон определяет вежливость как "сумму маленьких жертв", приносимых нами окружающим нас людям, с которыми мы вступаем в те или иные жизненные отношения.

К сожалению, совершенно затерто прекрасное высказывание Сервантеса: "Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость". Истинная вежливость может быть лишь доброжелательной, так как она – одно из проявлений искренней, бескорыстной благожелательности по отношению ко всем другим людям, с которыми человеку приходится встречаться на работе, в доме, где живет, в общественных местах. С товарищами по работе, со многими знакомыми в быту вежливость может перейти в дружбу, но органическая благожелательность к людям вообще – обязательная база вежливости. Подлинная культура поведения – там, где поступки человека во всех ситуациях, их содержание и внешнее проявление вытекают из нравственных принципов морали и соответствуют им.

Одним из главных элементов вежливости считают умение запоминать имена. Вот как об этом говорит Д. Карнеги: "Большинство людей не запоминают имен по той причине, что не хотят тратить время и энергию на то, чтобы сосредоточиться, затвердить, неизгладимо запечатлеть эти имена в своей памяти. Они ищут для себя оправданий в том, что слишком заняты. Однако они вряд ли больше заняты, чем Франклин Рузвельт, а он находил время для того, чтобы запомнить и при случае воскресить в памяти даже имена механиков, с которыми ему приходилось соприкасаться... Ф. Рузвельт знал, что один из самых простых, самых доходчивых и самых действенных способов завоевать расположение окружающих - это запомнить их имена и внушить им сознание собственной значительности".

5. Тактичность и чуткость

Содержание этих двух благородных человеческих качеств, внимание, глубокое уважение к внутреннему миру тех, с кем мы общаемся, желание и умение их понять, почувствовать, что может доставить им удовольствие, радость или наоборот, вызвать у них раздражение, досаду, обиду. Тактичность, чуткость - это и чувство меры, которую следует соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает незаслуженная обида, огорчение, а иногда и боль. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних.

Уважение к другим - обязательное условие тактичности даже между хорошими товарищами. Вам, наверное, приходилось сталкиваться с ситуацией, когда на совещании некто небрежно бросает во время выступлений своих товарищей "чушь", "ерунда" и т.п. Такое поведение нередко становится причиной того, что когда он сам начинает высказываться, то даже его здравые суждения встречаются аудиторией с холодком. О таких людях говорят: "Природа отпустила ему столько уважения к людям, что ему хватает его только на себя". Самоуважение без уважения к другим неизбежно вырождается в самомнение, чванство, высокомерие.

Культура поведения в равной степени обязательна и со стороны нижестоящего по отношению к вышестоящему. Она выражается прежде всего в честном отношении к своим обязанностям, в строгой дисциплинированности, а также в уважении, вежливости, тактичности по отношению к руководителю. То же - по отношению к сослуживцам. Требуя уважительного отношения к себе, задавайтесь чаще вопросом: отвечаете ли вы им тем же.

Тактичность, чуткость подразумевают также способность быстро и безошибочно определять реакцию собеседников на наше высказывание, поступки и в нужных случаях самокритично, без чувства ложного стыда извиниться за допущенную ошибку. Это не только не уронит достоинство, но, наоборот, укрепит его во мнении мыслящих людей, показав им вашу исключительно ценную человеческую черту - скромность.

6. Скромность

"Человек, который говорит только о себе, только о себе и думает – утверждает Д. Карнеги. – А человек, который думает только о себе – безнадежно некультурен. Он некультурен, как бы высокообразован он ни был".

Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает свое превосходство, свои качества, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг.

Вместе с тем, скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с застенчивостью. Это совершенно различные категории. Очень часто скромные люди оказываются намного тверже и активнее в критических обстоятельствах, но при этом известно, что спором убедить в своей правоте невозможно.

Д. Карнеги пишет: "Вы можете дать понять человеку, что он не прав, взглядом, интонацией или жестом не менее красноречиво, чем словами, но если вы говорите ему, что он не прав, то заставите ли вы его тем самым согласиться с вами? Никогда! Ибо вы нанесли прямой удар его интеллекту, его здравому смыслу, его самолюбию и чувству собственного достоинства. Это вызовет у него лишь желание нанести ответный удар, но отнюдь не изменить свое мнение". Приводится такой факт: в период своего пребывания в Белом доме Т.Рузвельт однажды признался, что если бы он был прав в семидесяти пяти случаях их ста, то не мог бы желать ничего лучшего. "Если это был максимум того, на что мог надеяться один из самых выдающихся людей двадцатого века, что можно сказать о нас с вами?" - спрашивает Д. Карнеги и заключает: "Если вы можете быть уверены в своей правоте хотя бы в пятидесяти пяти случаях из ста, то зачем вам говорить другим, что они не правы". И действительно, кто-то третий, наблюдающий за разбушевавшимися спорщиками, может положить конец недоразумению дружелюбным, тактичным замечанием, сочувственным стремлением понять точку зрения обоих спорщиков.

Никогда не следует начинать с заявления "Я вам докажу то-то и то-то". Это равносильно тому, считают психологи, чтобы сказать: "Я умнее вас, я собираюсь кое-что вам сказать и заставить вас изменить свое мнение". Это вызов. Это порождает у вашего собеседника внутреннее сопротивление и желание сразиться с вами прежде, чем вы начали спор. Чтобы что-то доказать, надо сделать это настолько тонко, настолько искусно, чтобы никто этого и не почувствовал.

Д. Карнеги считает одним из золотых правил следующее: "Людей надо учить так, как если бы вы их не учили. И незнакомые вещи преподносить, как забытые". Спокойствие, дипломатичность, глубокое понимание аргументации собеседника, хорошо продуманная контраргументация, основанная на точных фактах - вот решение этого противоречия между требованиями "хорошего тона" при дискуссиях и твердости в отстаивании своего мнения.

В наше время почти повсеместно отмечается стремление к упрощению многих условностей, предписывавшихся общегражданским этикетам. Это - одно из знамений времени: темпы жизни, изменившиеся и продолжающие быстро меняться социально бытовые условия, сильнейшим образом влияют на этикет. Поэтому, очень много из того, что было принято еще в начале или середине нашего века, может сейчас показаться абсурдным.

Тем не менее, основные, лучшие традиции общегражданского этикета, даже видоизменившись по форме, остаются жить по своему духу. Непринужденность, естественность, чувство меры, вежливость, тактичность, а главное благожелательность по отношению к людям, - вот качества, которые безотказно помогут в любых жизненных ситуациях, даже тогда, когда вы не знакомы с какими-либо мелкими правилами общегражданского этикета, которых существует на Земле великое множество.

7. Происхождение профессиональной этики

Выяснить происхождение профессиональной этики - это проследить взаимосвязь моральных требований с разделением общественного труда и возникновением профессии. На эти вопросы, много лет назад обращали внимание Аристотель, затем Конт, Дюркгейм. Они говорили о взаимосвязи разделения общественного труда с моральными принципами общества. Впервые материалистическое обоснование этих проблем дали К. Маркс и Ф. Энгельс.

Возникновение первых профессионально-этических кодексов относится к периоду ремесленного разделения труда в условиях становления средневековых цехов в XI-XII вв. Именно тогда впервые констатируют наличие в цеховых уставах ряда нравственных требований по отношению к профессии, характеру труда, соучастникам по труду.

Однако ряд профессий, имеющих жизненно важное значение для всех членов общества, возникли в глубокой древности, и поэтому, такие профессионально-этические кодексы, как "Клятва Гиппократа", нравственные установления жрецов, исполнявших судебные функции, известны гораздо раньше.

Появление профессиональной этики во времени предшествовало созданию научных этических учений, теорий о ней. Повседневный опыт, необходимость в регулировании взаимоотношений людей той или иной профессии приводили к осознанию и оформлению определенных требований профессиональной этики.

Профессиональная этика, возникнув как проявление повседневного морального сознания, затем уже развивалась на основе обобщенной практике поведения представителей каждой профессиональной группы. Эти обобщения содержались как в писаных, так и в неписаных кодексах поведения, так и в форме теоретических выводов. Таким образом, это свидетельствует о переходе от обыденного сознания к теоретическому сознанию в сфере профессиональной морали. Большую роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет общественное мнение. Нормы профессиональной морали не сразу становятся общепризнанными, это бывает связано с борьбой мнений.

Взаимосвязь профессиональной этики и общественного сознания существует и в форме традиции. Различные виды профессиональной этики имеют свои традиции, что свидетельствует о наличии преемственности основных этических норм, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении столетий.

8. Профессионализм, как нравственная черта личности

Профессиональная этика - это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу. Нравственные отношения людей в трудовой сфере регулирует профессиональная этика. Общество может нормально функционировать и развиваться только в результате непрерывного процесса производства материальных и ценностей.

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

Профессиональная этика изучает:

- отношения трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности;

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

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

- особенности профессионального воспитания.

Профессионализм и отношение к труду являются важными характеристиками морального облика личности. Они имеют первостепенное значение в личностной характеристике индивида, но на различных этапах исторического развития их содержание и оценка существенно различались. В классовом обществе они определялись социальным неравенством видов труда, противоположностью умственного и физического труда, наличием привилегированных и непривилегированных профессий. О классовом характере морали в сфере труда свидетельствует написанная в первой трети II века до н.э. христианская библейская книга "Мудрость Иисуса, сына Сирахова", в которой есть поучение о том, как следует относиться к рабу: "корм, палка и бремя - для осла; хлеб, наказание и дело - для раба. Занимай раба работою и будешь иметь покой; ослабь руки ему - и он будет искать свободы". В Древней Греции физический труд по ценности и значимости находился на самой нижней оценке. А в феодальном обществе религия рассматривала труд как наказание за первородный грех, а рай представлялся как вечная жизнь без труда.

При капитализме отчуждение рабочих от средств производства и результатов труда порождало два типа нравственности:

хищнически - грабительскую капиталистическую

коллективистски - свободительскую рабочего класса,

распространявшуюся и на сферу труда. Об этом пишет Ф. Энгельс: "...каждый класс и даже профессия имеют свою мораль".

Те ситуации, в которых оказываются люди в процессе выполнения своих профессиональных задач, оказывают сильное влияние на формирование профессиональной этики. В процессе труда между людьми складываются определенные моральные отношения. В них есть ряд элементов, присущих всем видам профессиональной этики.

Во-первых, это отношение к общественному труду, к участникам трудового процесса.

Во-вторых, это те моральные отношения, которые возникают в области непосредственного соприкосновения интересов профессиональных групп друг с другом и обществом.

Профессиональная этика не является следствием неравенства в степени моральности различных профессиональных групп. Просто к некоторым видам профессиональной деятельности общество проявляет повышенные моральные требования. В основном это такие профессиональные сферы, в которых сам процесс труда требует согласованности действий всех его участников.

Уделяется особое внимание моральным качествам работников той сферы, которые связаны с правом распоряжаться жизнью людей, здесь речь идет не только об уровне моральности, но и в первую очередь о должном исполнении своих профессиональных обязанностей (это профессии из сфер услуг, транспорта, управления, здравоохранения, воспитания). Трудовая деятельность людей этих профессий, более чем каких-либо других, не поддается предварительной регламентации, не умещается в рамках служебных инструкций. Она по своему существу является творческой. Особенности труда этих профессиональных групп усложняют моральные отношения и к ним прибавляется новый элемент: взаимодействие с людьми - объектами деятельности. Здесь нравственная ответственность приобретает решающее значение. Общество рассматривает нравственные качества работника как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности. Общеморальные нормы должны быть конкретизированы в трудовой деятельности человека с учетом специфики его профессии. Таким образом, профессиональная мораль должна рассматриваться в единстве с общепринятой системой морали. Нарушение трудовой этики сопровождается разрушением общих моральных установок, и наоборот.

Безответственное отношение работника к профессиональным обязанностям представляет опасность для окружающих, наносит вред обществу, может привести, в конечном счете и к деградации самой личности.

В данный момент в России выявляется необходимость выработки нового типа профессиональной морали, которая отражает идеологию трудовой активности на основе развития рыночных отношений. Речь идет прежде всего о моральной идеологии нового среднего класса, составляющего подавляющее большинство рабочей силы в экономически развитом обществе.

В современном обществе личностные качества индивида начинаются с его деловой характеристики, отношения к труду, уровня профессиональной пригодности. Все это определяет исключительную актуальность вопросов, составляющих содержание профессиональной этики. Подлинный профессионализм опирается на такие моральные нормы как долг, честность, требовательность к себе и своим коллегам, ответственность за результаты своего труда.

9. Культурный облик руководителя

Ныне к руководителю – особенно большие требования. Но руководителями не рождаются. Их выдвигает и воспитывает жизнь. Их избирает трудовой коллектив. Или, в основном, назначают «сверху». У нас пока не перевёлся авторитарный стиль в демократический. Хотя мы желаемое выдаём за действительное. Ибо факты жизни, как в зеркале, отражают нашу кривизну мыслей, «фантазию». Так что, до демократии нам ещё далеко. Но, тем не менее, нельзя отменить высокую требовательность к командирам производства, от рядового командира или служащего до руководителя бригады, колхозом, научной группой или министром, академиком, которые работают в окружении людей, для общения с которыми требуется их внутренняя культура и её проявление – этикет.

Чтобы понять человека, мало деловитости, логики или конкретного совета. Нужны сердечность, искренность, доброжелательность. Когда их нет – холодно людям возле того человека. Искусству руководства способствуют также вежливость, корректность в обращении, обязательность и пунктуальность.

10. Беседы с посетителями и подчинёнными

Все вышеперечисленное касается и приёма посетителей, и ответа на письма, и обещания помочь.

Важную роль играет и культура речи. Недопустимы фамильярность, «тыкание», сквернословие. Такое обращение вызывает стойкую личную антипатию и обиду на того или иного «представителя власти».

То же самое касается и трудовой сферы. На производстве, где человек проводит большую часть жизни, большое значение для людей имеет уровень культуры руководителей, призванных организовать, сплотить и направить в нужное русло работу коллектива. Приятно и интересно работать под руководством человека доброжелательного, уважающего своих подчинённых, проявляющего культуру и такт в общении с ними.

В коллективе, возглавляемом таким руководителем, создаётся атмосфера благоприятствующая раскрытию творческих возможностей каждого сотрудника, благотворно сказывающаяся на их производительности труда и здоровье.

И, наоборот, своим поведение, основанным на неуважении к людям, иной руководитель способствует созданию на предприятии или в учреждении тяжёлой, напряжённой обстановки, ведущей к срыву заданий и хроническому эмоциональному перенапряжению сотрудников. Это со временем отрицательно влияет на их здоровье и снижает производительность труда. Гуманность, корректность, такт в общении с людьми, тем более с людьми подчинёнными по службе (конечно, в сочетании с необходимой требовательностью), должны быть неотъемлемыми качествами того, кому доверено руководить другими людьми.

11. Этика приёма посетителей и подчинённых

Какова же должна быть культура общения руководителя с подчинёнными?

Если театр начинается с вешалки, то можно сказать, что любое учреждение для их посетителей начинается с проходной, с приёмной. И оттого, насколько хорошо функционируют эти заведения производственного аппарата, новые люди судят о культуре работы, культуре руководителя предприятия.

Везде ли есть указатели помещений, таблички с указанием времени приёма? Конечно жизнь не стоит на месте, и может случиться так, что человек вынужден отсутствовать в выделенное для приёма время. Тогда это должно быть чётко объяснено ожидающим людям, и после извинения нужно назвать новое время встречи.

Секретарь обязан заранее оповестить назначенных на приём людей, сообщив им другое время или переадресовав их к компетентным людям. Нередко большинство вопросов может решить заместитель руководителя учреждения.

Некоторые руководители приспособились принимать нескольких посетителей, рассчитывая, что тогда люди не будут тянуть время, видя около себя других ожидающих. Это замаскированное неуважение к нуждам людей, которые не всегда могут в присутствии посторонних полностью изложить своё дело, особенно, если оно личного свойства (беда, семейные отношения и т.д.). Тогда и присутствующим неудобно быть свидетелями интимного разговора. Нередко приём посетителей прерывается для решения неотложных дел, телефонных разговоров.

Это также создаёт неудобства и мешает сосредоточенной беседе, проникновению в суть дела. Конечно, как и любого человека, у руководителя может быть испорченное настроение, плохое самочувствие. Хороший руководитель сделает так, что это не отразится на делах, на людях, не покажет дурного характера.

Вежливость в обращении с подчинёнными играет роль своего рода архимедова рычага. Она может многократно умножить энергию коллектива. Журналист Михаил Кольцов восхищался высоким уровнем командования на «Челюскине»: руководить экспедицией во время таких событий, которые она переживала, ни разу не повысив голоса, ни разу не издав приказа за номером, - это было торжеством авторитета главы коллектива, проявление продуманной системы управления, пригодной для различных обстоятельств. Большим авторитетом пользуется тот начальник, который старается создать в коллективе такую обстановку, когда каждый работник чувствует себя непосредственным помощником «шефа».

Это совсем не означает, что отношения между сотрудниками могут быть запанибратскими, однако и начальнический строгий окрик далеко не лучшее средство общения с подчинёнными.

Характеристика хорошего начальника:

хороший начальник помнит, как зовут его подчинённых по имени и отчеству;

всегда здоровается со всеми;

не срывает гнев на других, если виноват сам;

не повышает голоса при разговоре;

не напоминает подчинённому многократно о сделанных им ошибках;

признаёт свои ошибки;

он умеет оценить хорошую шутку;

посмеяться вместе со всеми, однако, не над слабостями подчинённого;

доверяет своим сотрудникам;

дорожит их временем;

не отвлекает от основных занятий непрерывными пустяковыми поручениями;

руководитель по мере возможности откликается на просьбы личного характера;

не стараясь потом выставить своё участие, как неоценимую услугу;

обращаясь к подчинённому с деловым поручением, делает это в вежливой форме;

достаточно терпим к отдельным недостаткам своих подчинённых;

принимает их во внимание в повседневной работе.

Хотя воспитанные люди кланяются друг другу одновременно, входя в отдел, он здоровается первым. Сотрудники отвечают, но не встают. В своём кабинете руководитель может не вставать, если входит сотрудница. Если предстоит большой разговор, предлагает сесть.

Руководителю нестоит:

при беседе с сотрудником (посетителем) руководителю нестоит просматривать бумаги, не относящиеся к делу;

долго говорить по телефону (что делают многие руководители, особенно школ);

проявлять различные признаки нетерпения, например, «барабанить» пальцами по столу.

Тем не менее, беседа затягивается, руководитель может сигнализировать её окончание, поднявшись со стула.

12. Общение без слов

К.С.Станиславский утверждал: «Люди общаются с помощью органов своих пяти чувств, с помощью видимых и невидимых путей общения: глазами, мимикой, голосом, движениями рук, пальцев, а также через лучеиспускание и лучевосприятие ».[3]

Порой происходит казус: мы говорим правильные слова, но нам не доверяют. Это происходит тогда, когда наша мимика, пластика, поза, которую мы принимаем в момент общения не соответствует тому, о чём мы говорим.

Заключение

В настоящее время возрастает значение профессиональной этики в регулировании различных видов трудовой деятельности. Это связано со стремлением постоянно совершенствовать профессиональные нормы применительно к изменяющимся общественным отношениям.

Профессиональная этика общества не может представлять абсолютную истину в поведении людей. Каждое поколение должно решать их вновь и вновь самостоятельно. Но новые разработки должны опираться на моральный запас, созданный предшествующими поколениями.

Сегодня, когда имеет место опережающее развитие технических аспектов и отставание культурного, очень важно понять, что для стабилизации общества необходимы этические знания.

Интеллигентность должна быть не только в знаниях, но и в способности к пониманию другого. Она проявляется в тысяче и тысяче мелочей: в умении уважительно спорить, вести себя скромно за столом, в умении незаметно помочь другому, беречь природу, не мусорить вокруг себя - не мусорить окурками или руганью, дурными идеями.

Интеллигентность - это терпимое отношение к миру и к людям.

В основе всех хороших манер лежит забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо. Надо уметь не мешать друг другу. Воспитывать в себе нужно не столько манеры, сколько то, что выражается в манерах, бережное отношение к миру, к обществу, к природе, к своему прошлому.

Становление человека как личности реализуется в процессе его активной общественно-полезной деятельности. Она не только выступает в роли фундаментального условия совершенствования его природных данных, но и способствует его утверждению среди людей. Об этом писал французский философ К. Гельвеций: «Общество признаёт и уважает только те достоинства, которые доказаны на деле…».

Главной сферой проявления человеком своих деловых и личностных качеств является трудовой коллектив. В трудовой морали выделяется профессиональная этика. Она определяет этические принципы и нормы поведения людей в рамках конкретного вида трудовой деятельности.

Обязательным условием выполнения профессионального долга руководителя является объективное и доброжелательное отношение к личным взглядам, служебным ожиданиям – притязаниям, профессиональному мнению подчинённых.

Особое место имеет справедливая материальная и моральная оценка личного вклада каждого работника, каждого трудового коллектива в общее дело развития производственной экономики.

Проявлением профессиональной порядочности руководителя, показателем оправдания доверия людей является единство слова и дела. Руководитель постоянно находится перед моральным выбором, в результате которого его нравственное реноме не должно быть поколеблено ни в глазах людей, ни перед своей совестью. Совершенствование производственного управления невозможно без овладения механизмами нравственной регуляции. В производственном коллективе существует сложная система механизмов регулирования поведения людей. Принимаются деятельные меры по улучшению правовых механизмов регулирования поступков людей в производственных условиях. Но данные механизмы регулирования поведения срабатывают тогда, когда наилучшим образом проявляются такие нравственные качества людей, как совесть, профессиональная честь и долг, нравственная ответственность за свои поступки и дела других. В этой связи актуальной проблемой управленческой этики является обеспечение возвышенности моральных целей и мотивов у членов трудового коллектива.

Список использованной литературы

1. Аверьянов Л.А. Искусство задавать вопросы. М., 1987.
2. Бадин С.М. Этика взаимоотношений. М., 1972.
3. Браим М. Н. Этика делового общения. – Минск, 1996
4. Дебольский М. Психология делового общения. – М., 1991
5. Зигерт В., Лонг Л. Руководитель без конфликтов. Пер. с нем. М., 1990.
6. Каган М.С. Мир общения: проблемы межсубъектных отношений. М., 1988.
7. Комаров В.Д. Служебная этика. М., 1968.
8. Крашенникова Е.А. Шаг навстречу. М., 1988.
9. Миримский Л.Ю., Мозговой А. М., Пашкевич Е. К. Деловые отношения в предпринимательской деятельности. Курс деловой этики. – Симферополь, 1996.
10. "Основы этических знаний" под ред. профессора М.Н. Росенко. Изд. "Лань", 1998г.
11. Туренко Б.П. Искусство быть руководителем. М, 1989.
12. Честара Дж. Деловой этикет. – М., 1997
13. Шепель В.М. Управленческая этика. М., 1998.
14. Шмидт Г. Искусство общения. Пер. с нем. М., 1992.
15. Юнита 1. М., 1997.