# 1. Моральные ценности добра и зла, долга и совести, чести и достоинства, их роль в служебных отношениях.

1.1 Моральные ценности добра и зла.

**Моральные ценности добра.**

В повседневной жизни мы нередко используем слово «добро» и несмотря на лексическое единство («доброе вино» «одобрение» и.т.д.) необходимо понимать смысловые различия в употреблении этого слова. Важным при этом различать добро в относительном и абсолютном смысле. «Доброе» в одном случае - это хорошее, т.е. приятное и полезное, а значит, ценное ради чего–то другого, ценное для данного индивида, в сложившихся обстоятельствах и т.д., а в другом – есть выражение добра т.е. ценного самого по себе и не служащего средством ради иной цели. Доброе во втором абсолютном значении – моральное, этическое понятие. Оно выражает положительное значение явлений или событий в их отношении к высшей ценности – к идеалу.

Добро есть то, что оценивается положительно, рассматривается как важное и значительное для жизни человека и общества. Добро есть то, что позволяет человеку и обществу жить, развиваться, благоденствовать, достигать гармонии и совершенства.

В безрелигиозном сознании добро (благо) рассматривается только как результат нашей оценки, т.е. некоей субъективной позиции. В религии же добро выступает характеристикой самого мира. Оно задано Богом, более того, Бог сам есть Благо, высшее из всех возможных благ, он – источник и средоточие человеческого ценностного мира. Облик добра предпослан человеку. Люди должны не измысливать свои представления о добре, а искать и открывать их как объективно существующие. На этом пути они неминуемо придут к Богу как к высшему Благу.

Понятие добра соотносится с двумя понятиями – доброты и добродетели. Добрым мы называем человека, который несёт людям добро, понятое как любовь, помощь, благоволение. Добродетелями мы называем нравственно – похвальные человеческие качества, а они в разных культурах и в разные эпохи существенно отличаются.

Так, например, главными добродетелями греческого мудреца были бесстрастие, строгость и безжалостность, мужество и неукоснительное выполнение долга. Гордость тоже относится к тем же добродетелям. В противоположность этому ведущими христианскими добродетелями выступает смирение и неизбирательная сочувствующая любовь, которая обращена даже к врагам. А гордость – гордыня – напротив, причисляется к порокам.

В рамках одной и той же моральной системы разные добродетели выражают разные формы добра. Так добродетелями одновременно является смирение и мужество, доброта и строгость, щедрость и бережливость, справедливость и великодушие. Каждое общество и каждая культура вырабатывает ряд приёмов, которые позволяют сформировать в членах сообщества эти высокоценимые моральные качества, которые необходимы для выживания и развития общества. Во всех культурах носителями наилучших добродетелей выступают народные герои и святые

Добро всегда должно быть бескорыстно. В противном случае это не добро, оно должно быть щедрым, и не требовать вознаграждения, а лишь на него надеяться. Настоящее добро возможно делать только при условии большого душевного богатства. Чтобы безвозмездно и щедро отдавать другим благоволение, заботу, внимание, любовь, надо всё это иметь в изобилии в душе и не бояться, что, истощившись, сам останешься без него. Истинное добро творится без расчётов, из самой потребности изливать любовь, дарить её миру и людям.

**Моральные ценности зла.**

Зло – это то, что разрушает жизнь и благополучие человека. Зло – всегда уничтожение, подавление, унижение. Зло деструктивно, оно ведёт к распаду, к отчуждению людей друг от друга и от животворящих истоков бытия, к гибели. Зло есть противоположность добра.

Зло существует в мире в трёх видах. Первое – физическое или природное, зло. Это все естественные стихийные силы, которые разрушают наше благополучие. Исторически природное зло не зависит от человеческой воли и сознания, биологические и геологические процессы происходят помимо человеческих желаний и действий. Впрочем, издревле существовали учения, утверждавшие, что именно негативные человеческие пороки создают особые вибрации на тонких уровнях мироздания, которые провоцируют и вызывают природные катаклизмы.

Таким образом, духовный мир людей оказывался существенно связанным с якобы чисто природным злом. Подобный взгляд находил выражение и в религии, которая всегда говорила, что физические несчастья, нежданно свалившиеся на людей – это результат Божьего гнева, ибо люди натворили столько безобразий, что последовало наказание. В последствии оказалось, что многие явления природного зла прямо связанны с масштабной деятельностью человека.

Вторым видом объективного зла является зло в общественных процессах. Совершается оно с участием человеческого сознания, но всё таки во многом помимо его воли. Так социальное отчуждение, которое находит выражение в классовой ненависти, насилии, тяжёлых чувствах зависти, презрения, рождается из объективного процесса разделения труда, который неизбежно приводит к частной собственности и эксплуатации, после чего происходит объективное противостояние интересов – борьба за земли, источники сырья которые оборачиваются агрессией, войнами, в которые оказываются втянуты множество людей помимо их собственной воли. Социальные катаклизмы начинаются так же стихийно и неконтролируемо, как бури, и тяжелейшее колесо истории безжалостно проезжает по тысячам и миллионам человеческих судеб, ломая и калеча их. Результатирующая, возникающая из взаимодействия и столкновения многих воль, обнаруживает себя в исторических событиях как слепая и могучая сила, которую не укротить индивидуальным усилием, не отвести от себя. Можно быть образцово–нравственным, хорошим порядочным человеком, но волею судеб оказаться в эпицентре социального зла, каковым являются война, революция, рабство и т. д.

Третий вид зла – зло субъективное по происхождению, собственно нравственное зло. Нравственным или моральным злом называется зло, которое совершается при непосредственном участии человеческого внутреннего мира – его сознания и воли. Это зло, происходящее и творимое по решению самого человека, по его выбору разделяется на две разновидности – враждебность и распущенность.

К враждебности относится стремление к разрушению, агрессия, насилие, гнев, ненависть, желание гибели, подавление других. Враждебность активна, энергична, она стремиться уничтожить чужое бытие и благополучие. Враждебно настроенный человек сознательно стремится нанести другим вред, ущерб, страдание, унижение.

Однако общество часто одобряет и направляет враждебность, награждает и прославляет за неё.

Распущенность – другая разновидность морального зла – объединяет такие человеческие пороки: малодушие, трусость, лень, холопство, неумение совладать со своими влечениями, желаниями и страстями. Вся история развития морали и моральной философии – это упорная и настойчивая борьба с распущенностью.

Даже знаменитый философ Фридрих Ницше говорит о том, что жестокость, агрессивность, безжалостность – нормальное проявление воли к власти, которая свойственна не только человеку, но и всей природе.

Выбор

В ситуациях конфликта человек видит свою задачу в том, чтобы сделать правильный и достойный выбор. Моральный выбор заключается в выборе между добром и злом. Человеку часто случается выбирать между положительными ценностями, а точнее между образами жизни, в которых утверждаются различные положительные ценности.

При этом человек часто оказывается в ситуациях, когда приходится принимать решения, не лежащие в рамках однозначного противостояния добра и зла. Это – решение в условиях выбора между большим и меньшим добром или большим и меньшим злом.

На этом уровне морали, выбор особенно труден. Тем более в ситуациях, когда большим или меньшим добром в любом случае будет добро. При выборе же даже меньшего зла, выбранным оказывается зло. Последствия такого выбора – не как меньшего зла, а как зла, непредсказуемы как для окружения, так и для самого выбирающего.

Важным аспектом морального выбора меньшего и большего добра или зла связан с тем, что эти понятия хотя и «сбаллансированны» на уровне понятий, представляют неравные основания для оценки соответствующих действий. Одно дело противопоставлять одно другому и другое позволять злу твориться. «Покровительство злу» морально предосудительно, «потворствование злу», т.е. содействование злу, – недопустимо и почти приравнивается моральным сознанием к творению зла.

Однако «попустительствование добру» – фактически морально нейтрально, а «потворствование добру» воспринимается как само собой разумеющееся и этому не придаётся особого значения.

С моральной точки зрения вред зла значительнее, нежели благо добра. Недопущение несправедливости, с моральной точки зрения, существеннее, чем творение милосердия: зло несправедливости – более разрушительно для сообществ, чем добро милосердия – созидательно

1.2 Моральные ценности долга и совести.

**Моральные ценности долга.**

В повседневном общении мы нередко говорим: долг учителя, долг руководителя, долг офицера и, наконец, долг Человека. Что под этим обычно подразумевается? Пожалуй, совокупность обязанностей, которые общество предъявляет к личности.

Но моральное поведение осуществляется не автоматически. Поэтому долг необходимо включает в себя осознание своей ответственности перед другими людьми, перед обществом, перед самим собой. Иначе говоря, в долге осмысляется, переживается отношение человеческой личности к другим (ближним и дальним), к обществу, Тиру через призму высших моральных ценностей. Добродетель, писал В.Соловьев, есть "должное отношение ко всему". А должное отношение выражается, прежде всего, в том, что индивид выполняет свои обязанности наиболее оптимальным для данной ситуации образом, а не чисто формально, "для галочки". Впрочем, не только у индивида имеются обязанности перед обществом, но и у самого общества существуют обязанности перед отдельным человеком, особенно перед сиротами, больными, престарелыми, которые сами не могут защитить себя, удовлетворить свои насущные потребности.

Сознание долга играет очень важную роль в общественной жизни. При утрате или ослаблении чувства долго деградируют многие общественные отношения. Впрочем, оскудевает и духовная жизнь личности. Не случайно во все времена большим уважением пользовался Человек Долга, человек, умеющий обуздывать эгоистические устремления.

У индивида существуют не только нравственные потребности, нё только стремление делать добро, но и целый ряд других (физиологические, эстетические, религиозные, политические и др.), которые также стимулируют те или иные действия. Хорошо, когда между нравственными и другими потребностями нет серьезных противоречий. Но здесь возникает вопрос: В какой мере подобные поступки являются моральными? В какой мере в них проявляется доброта человека?. Например, продавец внимательно обслужил клиента. О чем это говорит? О его высокой моральности? Или о том, что ему это просто выгодно? Кант подобные действия называл не моральными, а легальными, т.е. в них не проявляется уважение к моральному закону, действие осуществляется не ради уважения к добру, но такие действия в то же время и не противоречат нормам нравственности. Словом, стремясь сохранить "чистоту" морального мотива, немецкий философ выводил огромное число действий из-под моральной оценки. Ведь даже любовь матери к ребенку и любовь ребенка к матери "отягощена" склонностью, даже надеждой на отдаленную или близкую выгоду.

Подобный формализм не учитывал того обстоятельства, что добрые поступки, добро существуют не в чистом виде, а реализуются в самых различных видах деятельности (хозяйственной, политической и др.), где не могут не присутствовать и другие мотивы (произвести возможно больше продукта, заработать больше денег и т.д.).

Необходимо подчеркнуть, что нравственные потребности и облагораживают все другие влечения человека.

Чем же обусловлена обязательность требований долга? Ответ на этот вопрос зависит от мировоззренческих установок личности. Для верующего эта обязательность определяется волей самого Бога, а для неверующего на первый план выходит зависимость личности от общества, вне которого существовать он просто не может (не выживать, а осуществлять полноту бытия). Но на каких бы позициях мы не стояли, мы все же не можем признать, что в сознании долга аккумулировались те требования, которые общественные институты от себя или от имени Бога предъявляли к индивиду. По мере развития культуры эти требования превращались в те требования, которые индивид предъявляет к самому себе. Аналогичный процесс идет в ходе становления человеческой личности. У младенца нет, конечно, представлений о своих обязанностях. Но по мере взросления те требования, которые ему предъявляют взрослые (требования первоначально самые простейшие), становятся требованиями, которые он предъявляет к самому себе. Таким образом у индивида и происходит становление сознания долга (соответствующие чувства, представления).

**Моральные ценности совести.**

Совесть иногда называют другой стороной долга. Совесть - самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимно-личностных регуляторов поведения людей.

Совесть - категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения.

Совесть - субъективное осознание личностью своего долга и ответственности перед обществом, другими людьми, выступающее как долг и ответственность перед самим собой.

Чувство совести ограждает человека от дурного, порочного, стимулирует благородство, ответственность - люди нередко апеллируют к собственной совести и к совести других, дают оценку себе и другим, используя понятия "чистая совесть", "нечистая совесть", "уснувшая совесть", "совестливый человек", "бессовестный", "угрызения совести" т. п.

Роль совести особенно важна, когда человек находится перед моральным выбором, а внешний контроль со стороны общественного мнения или исключается, или затруднен.

1.3 моральные ценности чести и достоинства.

Понятия "честь", "достоинство", "репутация" определяют близкие между собой нравственные категории. Различия между ними лишь в субъективном или объективном подходе при оценке этих качеств.

Честь - объективная оценка личности, определяющая отношение общества к гражданину или юридическому лицу, это социальная оценка моральных и иных качеств личности.

Достоинство - внутренняя самооценка личности, осознание ею своих личных качеств, способностей, мировоззрения, выполненного долга и своего общественного значения. Самооценка должна основываться на социально-значимых критериях оценки моральных и иных качеств личности. Достоинство определяет субъективную оценку личности.

Категории чести и достоинства определяют отношение к человеку как высшей общественной ценности.

Еще в древней Греции и древнем Риме понятия чести и достоинства соизмерялись с уважением к личности, соотносились с моралью и правом. Честь играла видную роль в этике многих великих мыслителей, политиков, философов разных эпох и народов, характеризуя далеко не в малой степени их общественные взгляды и направления деятельности.

С точки зрения философско-правовых воззрений, честь представляет собой могучую власть, крупнейшую из сил, проявляемых в истории отношений людей и народов в целом.

Понятия чести и достоинства имеют и определенную направленность. Их объектом является прежде всего человек, или группа людей, или коллектив, или в более широком плане говорят о чести нации.

Чувства чести и достоинства не только переживаются, но и осознаются, поэтому при толковании понятия чести разграничивают чувство чести от сознания собственного достоинства. У человека сознание и чувство чести и достоинства как бы органически слиты воедино, но их нельзя отождествить.

При определении понятия чести различают два аспекта - объективный и субъективный, личный. Честь - это и общественная оценка общественного признания, и стремление поддержать свою репутацию. Ее содержание является социальным, то есть не зависящим от индивидуального человека, а принадлежащим нравственным принципам. Честь прежде всего выступает как оценочная категория, направленная от общества к личности.

Что же касается субъективной, личной стороны чести, то она заключается в способности человека оценивать свои поступки, подавлять в себе эгоистические, безнравственные стремления и намерения, осуществление которых в данном обществе расценивалось бы как бесчестье, и в его способности действовать в соответствии с принятыми в этом обществе моральными нормами, правилами.

Личная сторона чести всегда неразрывна с социальной, подчиняется и обуславливается последней и оказывает на нее огромное воздействие, так как человек не может "уклониться" от суждений окружающих его людей, которые оценивают его поступки, от общественного мнения.

Роль общественного мнения очень велика, в силу того или иного общественного мнения приходят и уходят политические партии и движения, политические и государственные деятели самых различных уровней. Под его влиянием могут происходить изменения в любой из жизненно важных сфер общественной жизнедеятельности.

Каждому человеку, таким образом, приходится волей-неволей примиряться с тем, что другие люди судят о его поступках по-своему. Он не может подчиниться началу свободного выбора.

Положительная оценка деятельности и поведения человека со стороны общества возвышает его в глазах окружающих, благотворно воздействует и на чувство собственного достоинства, придает ему силы для дальнейшего нравственного совершенствования. Разные последствия для того или иного лица может вызвать его отрицательная оценка. В одних случаях она заставляет человека стремиться к исправлению своих недостатков, в других - усугубляет их. Поэтому общественная оценка должна быть объективной.

Честь является категорией исторической, ибо она возникла с появлением человеческого общества, поэтому ни это общество, ни личность не в состоянии отменить эту нравственную категорию. Следовательно, пока существует человеческий коллектив, его отдельные члены будут подвергаться определенной оценке со стороны окружающих лиц. При этом общественная оценка не зависит от воли и желания самого оцениваемого лица.

В основе представления о чести лежит определенный критерий нравственности. В силу этого проявляется объективный характер категории чести. Но нельзя отрицать возможности формирования неправильной общественной оценки по отношении к кому-либо. Таким образом, честь является категорией, отражающей достоинство индивида в сознании других людей, общественная его оценка, положительная репутация человека.

Вместе с честью, понимаемой в обществе как определенная социальная оценка человека, находится категория достоинства. Достоинство - это самооценка личности, основанная на его оценке обществом. Такая неразрывная связь чести и достоинства вполне объяснима и естественна, так как находясь в определенном коллективе, в обществе в целом, лицо (человек) не может не считаться с тем, как оценивает его коллектив, общество. В силу этой общественной оценки в сознании человека складывается представление о себе как члене определенного коллектива, общества, о своем месте и значении для коллектива и общества в целом.

Достоинство того или иного человека заключается в духовных и физических качествах, ценных с точки зрения потребностей общества. Эти личные качества и составляют то, что принято называть личным достоинством. Однако человек также обладает определенной ценностью и безотносительно к его индивидуальным качествам, социальному положению, профессиональной принадлежности. Такой ценностью и является человеческое достоинство.

Достоинство также, как и честность, сочетает в себе и социальную, и индивидуальную стороны. Его социальный характер проявляется в том, что как моральная ценность и общественно-значимое качество личности достоинство определяется существующими общественными отношениями и нередко не зависит от человека. Но данная категория выступает еще и как сознание и чувство собственного достоинства.

Эти субъективные стороны достоинства представляют собой осмысление и переживание человеком своей моральной ценности и общественной значимости, они обуславливаются общественными отношениями и зависят от них.

Признание обществом достоинства личности, означает определенную оценку всех моральных качеств, которыми она обладает. Все, что аморально в человеке, осуждается обществом. Чем сильнее развито в человеке чувство уважения к другим людям, доброжелательность, благородство, отзывчивость, чуткость, честность, искренность, скромность и т.д., тем большую ценность он представляет для общества, тем более высокую оценку его он получает. Отсюда необходимо воспитание этих качеств человека с первых дней его жизни. Определяющим в формировании достоинства является отношение человека к окружающей его действительности, взаимоотношение с тем коллективом в котором он находится: сад или школа, ВУЗ или трудовой коллектив.

Честь и достоинство между собой имеют неразрывную связь в силу того, что в их основе лежит единый критерий нравственности. Между тем, несмотря на неразрывную связь, существующую между общественной оценкой лица и его самооценкой, между честью и достоинством существуют и различия. Они заключаются в том, что честь - объективное общественное свойство, а в достоинстве на переднем плане - субъективный момент, самооценка. Отсюда можно сделать вывод, что достоинство человека находится в определенной зависимости от его воспитания, от внутреннего духовного мира, особенностей его психического склада.

В общем виде достоинство представляет собой своеобразную совокупность положительных качеств индивида, его моральную ценность. Оно может рассматриваться как социальная значимость того или иного лица, обусловленная его общественно полезными свойствами.

Категории честь и достоинство вытекают одна из другой. Они едины, но не тождественны.

Честь и достоинство, в частности, граждан не одинаковы, поскольку не одинаковы их заслуги перед обществом. Содержание чести и достоинства любого человека постоянно обогащается, меняется по мере развития его общественной деятельности.

Неразрывно с честью и достоинством стоит и такое понятие, как репутация.

При этом, как уже отмечалось выше, если представление о достоинстве личности исходит из принципа равенства всех людей в моральном отношении и их самооценки, то понятием чести, наоборот, дифференцировано оценивает людей, что тем или иным образом находит отражение в их репутации. Следует заметить, что понятие репутации в известном смысле совпадает с понятие чести в ее внешнем, объективном значении.

1.4 Роль моральных ценностей в служебных отношениях.

Деловые отношения является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчинёнными, начальником или коллегами, каждый так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы. Какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе деловые отношения, сделать их более эффективными, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить эти отношения или даже сделать их невозможными.

Под деловыми отношениями понимаются отношения, обеспечивающие успех какого-то общего дела, создающие условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнёрства между коллегами по работе, руководителями и подчинёнными, партнёрами, соперниками и конкурентами. Оно предполагает такие способы достижения общих целей, которые не только не исключают, но, наоборот, предполагают также и достижение лично значимых целей, удовлетворение личных интересов. Причем речь идёт об интересах физических и юридических лиц.

Знания личности позволяют определить, насколько эффективными могут быть деловые отношения с конкретным человеком.

Но для обеспечения высокого уровня общения руководитель должен уметь пользоваться технологиями общения, основанными на психологических знаниях.

Так, нужно обязательно учитывать, что в процессе общения между партнерами, коллегами может возникнуть напряженность и даже конфликтная ситуация, например, из-за неуважения к чувству собственного достоинства. Или, также, неумелое пользование словом может привести к значительным информационным потерям, а следовательно, к сбоям в выполнении служебных обязанностей.

Этика деловых отношений основывается на таких правилах и нормах поведения партнеров, которые, в конечном счете, способствуют развитию сотрудничества, т.е. укрепляют сущностную основу деловых отношений. Смысл этих правил и норм - укрепление взаимного доверия, постоянное информирование партнера о своих намерениях и действиях, исключение обмана и дезориентация партнера. Практика деловых отношений разработала немало кодексов чести предпринимателя, профессиональных кодексов банкиров и т.п.

# 2. Этапы организации деловой беседы.

В политической, предпринимательской, коммерческой и иных сферах деятельности важную роль играют переговоры и деловые беседы. Изучением этики и психологии переговорных процессов занимаются не только отдельные исследователи, но и специальные центры. Переговоры осуществляется в вербальной форме. Это требует от участников общения не только грамотности, но и следования этике речевого общения. Кроме того, важную роль играет, какими жестами, мимикой мы сопровождаем речь (невербальное общение). Особую важность знание невербальных аспектов общения приобретает при ведении переговорных процессов с иностранными партнерами, представляющими иные культуры и религии. Самое существенное, заключено в умении слушать собеседника, постоянно проявлять к нему внимание и поощрять его наградами, т.е. отмечать положительные качества, помогать самоутверждению партнера по переговорам.

Так что же такое переговоры? Переговоры -- это средство, взаимосвязь между людьми, предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы. Переговоры имеют более официальный, конкретный характер и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т.д.).

Успех переговоров всецело зависит от того, насколько хорошо вы к ним подготовились. До начала переговоров необходимо иметь разработанную их модель:

- четко представлять себе предмет переговоров и обсуждаемую проблему. Инициатива на переговорах будет у того, кто лучше знает и понимает проблему;

- обязательно составить примерную программу, сценарий хода переговоров. В зависимости от трудности переговоров может быть несколько проектов;

- наметить моменты своей неуступчивости, а также проблемы, где можно, уступить, если неожиданно возникает тупик в переговорах.

Реализация данной модели возможна в том случае, если в процессе подготовки переговоров будут изучены следующие вопросы:

1) цель переговоров;

2) партнер по переговорам;

3) предмет переговоров;

4) ситуация и условия переговоров;

5) присутствующие, на переговорах;

6) организация переговоров.

Содержательная подготовка переговоров включает следующее:

-анализ проблемы и диагностика ситуации;

-формирование общего подхода, основных целей и задач;

-определение переговорной позиции, возможных вариантов решение проблемы и согласование интересов;

-формирование предложений и их аргументация.

Анализ проблемы и диагностику ситуации следует считать ключевым элементом всего подготовительного этапа. В процессе подготовки к переговорам необходимо выявить интересы участников переговоров, причем не только собственные, но и партнера по переговорам. Непонимание интересов партнера часто приводят к срыву процесса переговоров.

Организационная подготовка переговоров предусматривает:

-формирование делегации;

-методы подготовки к переговорам.

Количественный и качественный состав делегации определяется количеством вопросов, подлежащих обсуждению, необходимостью привлечения экспертов, параллельным обсуждением некоторых вопросов, уровнем представительства. При формировании делегации определяются основные функции каждого участника переговоров.

В процессе подготовки переговоров проводятся совещания. Этот метод подготовки можно считать общепризнанным. Совещания различаются по числу участников, периодичности их проведения, количеству обсуждаемых проблем. Совещания направлены на определение задач и целей предстоящих переговоров.

В процессе подготовки к переговорам проводятся также деловые или имитационные игры, позволяющие воспроизвести ситуации на предстоящих переговорах. Параллельно деловые игры способствуют выработке навыков ведения переговоров.

Важным является точное определение позиций участников переговоров и возможные варианты взаимоприемлемых решений.

Необходимо уделить должное внимание правилам организации и проведения переговоров. Основной принцип - равноправия и взаимного уважения. Обычно о времени и месте проведения беседы договариваются заранее, за 3 - 5 дней. Местом проведения обычно является служебное помещение одного из участников, но не исключена и нейтральная территория. Тот, кто проводит беседу в своем офисе, получает преимущество «своей территории», что отчасти нарушает принцип равноправия. Продолжительность беседы также определяется заранее и регламент должен соблюдаться каждой из сторон. При длительных беседах рекомендуется через 40-50 минут устраивать перерыв, чтобы продуктивность работы не снижалась от утомления.

Состав участников переговоров также согласуется заранее и отражает баланс интересов сторон. Оговариваются также тематические рамки беседы и ее основные цели. Поведение участников встречи регулируется правилами этикета в соответствии с их статусом. Если участники беседы ранее не были знакомы, то их взаимное представление сопровождается обменом визитными карточками.

Проведение беседы предполагает конфиденциальность содержания, поэтому фиксировать ход беседы или отдельные обсуждаемые положения можно только при взаимном согласии, т.е. этот вопрос требует особого обсуждения. Правила организации и проведения деловых бесед, которые направлены на то, чтобы способствовать успешному их проведению, чтобы удовлетворение и хорошее впечатление от взаимодействия осталось у каждой из сторон.

А вот и некоторые советы, которые помогут добиться вам успехов при проведении переговоров:

- не искажайте факты. Честность и прямота всегда вознаграждаются по заслугам.

- не делайте необоснованных предположений. Не надо полагать, что вы хорошо знаете настроения и чувства вашего партнера. Всегда проверяйте себя вопросами.

- будьте терпеливы. Задержка в ходе переговоров всегда расстраивает, но это все-таки лучше необдуманного решения. Решения, принятые наспех, не принесут пользы ни вам, ни вашим партнерам.

- не верьте всему, что слышите. Проверяйте правильность любой полученной информации.

Есть и другие не менее важные советы:

- всегда просите большего. Тактика начального шока вполне обоснованна.

- никогда не соглашайтесь первым и не выступайте первым со встречным предложением.

- не показывайте, что вы готовы пойти на уступки. Как только вы произнесете фразу: «Это можно обсудить», считайте, что вы выписали партнеру банковский чек.

- если все же необходимо пойти на уступку, делайте это неохотно и медленно.

- старайтесь избегать небрежных и жестких высказываний. Это может вызвать непримиримость вашего партнера.

- сохраняйте чувство юмора. Если вы занимаетесь чем-то слишком долго и слишком интенсивно, это начинает раздражать, и в результате у партнера сложится ощущение, что переговоры стали для него отрицательным опытом. Вы должны время от времени разряжать атмосферу, чтобы она не угнетала вас.

Если ход переговоров был позитивным, то на завершающей их стадии необходимо резюмировать, кратко повторить основные положения, которые затрагивались в процессе переговоров, и, что особенно важно, характеристику тех положительных моментов, по которым достигнуто согласие сторон. Это позволит добиться уверенности в том, что все участники переговоров отчетливо представляют суть основных положений будущего соглашения, у всех складывается убеждение в том, что в ходе переговоров достигнут определенный прогресс. Целесообразно, также основываясь на позитивных результатах переговоров, обсудить перспективу новых встреч.

При негативном исходе переговоров необходимо сохранить субъективный контакт с партнером по переговорам. В данном случае, акцентируется внимание не. на предмете переговоров, а на личностных аспектах, позволяющих соопределение обоснованности предложений, связанных с продолжением переговоров, а на личностных аспектах, позволяющих сохранить деловые контакты в будущем, т.е. следует отказаться от подведения итогов по тем разделам, где не было достигнуто позитивных результатов. Желательно найти такую тему, которая представит интерес для обеих сторон, разрядит ситуацию и поможет созданию дружеской, непринужденной атмосферы прощания.

Итак, после проведения переговоров наступает время подвести итоги. Переговоры можно считать завершенными, если тщательно и ответственно проанализированы их результаты, когда приняты необходимые меры для их реализации, сделаны определенные выводы для подготовки следующих переговоров. Анализ итогов переговоров преследует следующие цели:

- сравнение целей переговоров с их результатами;

- определение мер и действий, вытекающих из результатов переговоров;

- деловые, личные и организационные выводы для будущих переговоров или продолжения проводившихся.

Он должен проходить по следующим трем направлениям:

1) Анализ сразу по завершении переговоров - такой анализ, который помогает оценить ход и результаты переговоров, обменяться впечатлениями и определить первоочередные мероприятия, связанные с итогами переговоров;

2) Анализ на высшем уровне руководства организацией;

3) Индивидуальный анализ деловых переговоров - это выяснение ответственного отношения каждого участника к своим задачам и организации в целом. Это критический самоанализ в смысле контроля и извлечения уроков из переговоров.

3. Общая характеристика воли. Волевые качества личности.

**3.1 общая характеристика воли.**

Проявление воли (точнее было бы - «силы воли», волевого усилия) в различных специфических ситуациях заставляет говорить о волевых качествах, свойствах личности. При этом как само понятие «волевые качества», так и конкретный набор этих качеств остаются весьма неопределенными, что заставляет некоторых ученых сомневаться в действительном существовании этих качеств

До сих пор имеются большие трудности в разведении или идентификации понятий, обозначающих волевую активность. Проявляет ли ребенок, требующий от родителей, чтобы ему непременно сейчас купили понравившуюся игрушку настойчивость, упорство? Всегда ли дисциплинированность и инициативность характеризуют силу воли? Почему у психологов решительность непременно упоминается вместе, со смелостью. Где грань между нравственным и волевым качеством? Все ли волевые качества нравственны? Эти и ряд других вопросов представляют не только теоретический, но и практический интерес, так как от их решения зависят методы диагностики волевых проявлений и педагогические методы развития конкретного волевого качества.

Волевые качества - это особенности волевой регуляции, проявляющиеся в конкретных специфических условиях, обусловленных характером преодолеваемой трудности.

Желание, хотение, воля суть состояния сознания, хорошо знакомые всякому, но не поддающиеся какому-либо определению. Мы желаем испытывать, иметь, делать всевозможные вещи, которых в данную минуту мы не испытываем, не имеем, не делаем. Если с желанием чего-нибудь у нас связано осознание того, что предмет наших желаний недостижим, то мы просто желаем; если же мы уверены, что цель наших желаний достижима, то мы хотим, чтобы она осуществилась, и она осуществляется или немедленно, или после того, как мы совершим некоторые предварительные действия.

Единственные цели наших хотений, которые мы осуществляем тотчас же, непосредственно, - это движение нашего тела. Какие бы чувствования мы ни желали испытать, к каким бы обладаниям мы ни стремились, мы можем достигнуть их не иначе, как совершив для нашей цели несколько предварительных движений. Этот факт слишком очевиден и потому не нуждается в примерах: поэтому мы можем принять за исходный пункт нашего исследования воли то положение, что единственные непосредственные внешние проявления - телесные движения. Нам предстоит теперь рассмотреть механизм, с помощью которого совершаются волевые движения.

Воля как сознательная организация и саморегуляция деятельности, направленная на преодоление внутренних трудностей,--это прежде всего власть над собой, над своими чувствами, действиями. Общеизвестно, что у разных людей эта власть обладает разной степенью выраженности. Обыденное сознание фиксирует огромный спектр индивидуальных особенностей воли, различающихся по интенсивности своих проявлений, характеризуемых на одном полюсе как сила, а на другом как слабость воли. Человек, обладающий сильной волей, умеет преодолевать любые трудности, встречающиеся на пути к достижению поставленной цели, при этом обнаруживает такие волевые качества, как решительность, мужество, смелость, выносливость и т. д. Слабовольные люди пасуют перед трудностями, не проявляют решительности, настойчивости, не умеют сдерживать себя, подавлять сиюминутные побуждения во имя более высоких, нравственно оправданных мотивов поведения и деятельности.

Понятие воли, как известно, имеет в психологии множество значений. Мы будем считать, что воля - это способность человека достигать сознательно поставленную цель, преодолевая при этом внешние и внутренние препятствия. Волевое поведение в этом аспекте предполагает целенаправленность, самоконтроль поведения, возможность воздерживаться в случае необходимости от тех или иных действий, то есть овладение собственным поведением.

Умение владеть своим поведением - важное качество зрелого, взрослого человека. «Мы только тогда можем говорить о формировании личности, - писал Л.С. Выготский, -- когда имеется налицо овладение собственным поведением».

Прежде всего, волевым актом можно называть только действия или процессы целеподчиненные. Под целью понимается некоторый предполагаемый сознаваемый результат, к которому должно привести действие.

И, таким образом, процессы можно разделить на две группы: непроизвольные (к ним относятся автоматические, инстинктивные, импульсивные действия, т. е. действия по прямому побуждению, действия под влиянием аффекта, страсти) и преднамеренные, произвольные, т. е. целеподчиненные. Совершенно очевидно, что когда мы говорим о воле, то уже интуитивно всегда относим эти процессы к группе произвольных.

3.2 Волевые качества личности.

В соответствии со сложностью волевой деятельности сложны и многообразны также и различные волевые качества личности. Среди важнейших из этих ткачеств можно, во-первых, выделить инициативность. Говорят часто, что «первый шаг труден». Умение хорошо и легко взяться за дело по собственному почину, не дожидаясь стимуляции извне, является ценным свойством воли. Существенную роль в инициативности играет известная интенсивность и яркость побуждений; немаловажное значение имеют и интеллектуальные данные. Обилие и яркость новых идей и планов, богатство воображения, рисующего эмоционально привлекательные картины тех перспектив, которые новая инициатива может открыть, соединенные с интенсивностью побуждения и активностью стремлений, делают некоторых людей как бы «лучом света» в той среде, в которую они попадают. От них постоянно исходят новые начинания и новые импульсы для других людей.

Прямую противоположность им составляют инертные натуры. Раз взявшись за дело, инертные люди также способны иногда не без упорства продолжать его, но им всегда особенно труден первый шаг: меньше всего они в состоянии сами что-то затеять и без стимуляции извне, по собственной инициативе что-то предпринять.

Вслед за инициативностью, характеризующей человека по тому, как у него совершается самый начальный этап волевого действия, необходимо отметить самостоятельность, независимость как существенную особенность воли. Ее прямой противоположностью является подверженность чужим влияниям, легкая внушаемость. Подлинная самостоятельность воли предполагает, как показывает анализ внушаемости, негативизма и упрямства, ее сознательную мотивированность и обоснованность.

Неподверженность чужим влияниям и внушениям является не своеволием, а подлинным проявлением самостоятельной собственной воли, поскольку сам человек усматривает объективные основания для того, что бы поступить так, а не иначе.

От самостоятельности и мотивации решения нужно отличать решительность - качество, проявляющееся в самом принятии решения. Решительность выражается в быстроте и, главное, уверенности, с которой принимается решение, и твердости, с которой оно сохраняется, в противоположность тем колебаниям наподобие качания маятника в одну и в другую сторону, которые обнаруживает нерешительный человек. Нерешительность может проявиться как в длительных колебаниях до принятия решения, так и в неустойчивости самого решения.

Сама решительность может быть различной природы, в зависимости от роли, которую в ней играют импульсивность и обдуманность. Соотношение импульсивности и обдуманности, порывистости и рассудительности, аффекта и интеллекта имеет фундаментальное значение для волевых качеств личности. Оно, в частности, определяет различную у разных людей внутреннюю природу их решительности. Решительность обусловлена не столько абсолютной, сколько относительной силой импульсов по сравнению с задерживающей силой сознательного контроля. Она связана с темпераментом.

Импульсивный тип определяется не абсолютной силой импульсов, а господством или преобладанием их над интеллектуальными моментами взвешивания и обдумывания. Рассудительный тип необязательно отличается абсолютной слабостью импульсов, а преобладанием или господством над ними интеллектуального контроля. Решительность у некоторых людей сводится попросту к импульсивности, будучи обусловлена относительной силой импульсов при слабости интеллектуального контроля. Высший тип решительности покоится на наиболее благоприятном, оптимальном соотношении между большой импульсивностью и все же господствующей над ней силой сознательного контроля.

Но так, же как решение не завершает волевого акта, решительность не является завершающим качеством воли. В исполнении проявляются весьма существенные волевые качества личности. Прежде всего здесь играет роль энергия, т. е. та концентрированная сила, которая вносится в действие, учитывая которую говорят об энергичном человеке, и особенно настойчивость при приведении в исполнение принятого решения, в борьбе со всяческими препятствиями за достижение цели.

Некоторые люди вносят сразу большой напор в свои действия, но скоро «выдыхаются»; они способны лишь на короткий наскок и очень быстро сдают. Ценность такой энергии, которая умеет брать препятствия лишь с налета и спадает, как только встречает противодействие, требующее длительных усилий, невелика. Подлинно ценным качеством она становится лишь соединяясь с настойчивостью. Настойчивость проявляется в неослабности энергии в течение длительного периода, невзирая на трудности и препятствия. Настойчивость наряду с решительностью является особенно существенным свойством воли. Когда, не дифференцируя различных сторон, говорят о сильной воле, то обычно имеют в виду именно эти два свойства - решительность и настойчивость, то, как человек принимает решение и как он его исполняет. И точно так же, когда говорят о слабости воли или безволии, то имеют в виду прежде всего неумение принять решение и неумение бороться за его исполнение. Поскольку это, в сущности, два различных свойства воли, можно различать два разных типа безволия: 1) нерешительность, т. е. неумение принять решение, и 2) отсутствие настойчивости, т. е. неумение бороться за исполнение принятого решения.

Такую нерешительность или ненастойчивость обычно проявляют люди, не способные гореть тем делом, которое они делают, или легко воспламеняющиеся, но быстро охлаждающиеся. Когда порыв, который человек вносит в борьбу за достижение поставленной цели, накален страстью и озарен чувством, он выливается в энтузиазм.

Поскольку в волевом действии для достижения цели приходится часто сталкиваться не только с внешними препятствиями, но и с внутренними затруднениями и противодействиями, возникающими при принятии и затем исполнении принятого решения, существенными волевыми качествами личности являются самоконтроль, выдержка, самообладание. В процессе решения они обеспечивают господство высших мотивов над низшими, общих принципов над мгновенными импульсами и минутными желаниями, в процессе исполнения - необходимое самоограничение, пренебрежение усталостью и прочее ради достижения цели. Эти качества воли в сильной мере зависят от соотношения между аффектом и интеллектом, влечением и сознательным контролем.

Развитие произвольных движений делает возможным первые разумные, собственно волевые действия ребенка, направленные на осуществление какого-нибудь желания, на достижение цели.

Уже первое, направленное на определенный объект, осмысленное действие ребенка, разрешающего какую-нибудь «задачу», является примитивным «волевым» актом. Но от этого примитивного акта до высших форм волевого избирательного действия еще очень далеко. Равно несостоятельно как то представление, будто у ребенка в раннем детстве, в 2-4 года, воля уже созрела, так и то, встречающееся в литературе, утверждение, будто воля, как и разум, является новообразованием подросткового возраста. В действительности волевые действия появляются у ребенка очень рано; совершенно неправильно изображать хотя бы трехлетнего ребенка как чисто инстинктивное существо, у которого нет и зачатков воли. В действительности развитие воли, начинаясь в раннем возрасте, проходит длинный путь. На каждой ступени этого развития воля имеет свои качественные особенности.

Поскольку деятельность человека совершается в более или менее длинной цепи действий, существенно, насколько все волевые акты личности объединены общей линией, насколько твердо сохраняются и последовательно проводятся одни и те же принципиальные установки в следующих друг за другом поступках. Бывают люди, которые могут с известной настойчивостью добиваться достижения какой-нибудь цели, но сами цели у них изменяются от случая к случаю, не объединяясь никакой общей линией, не подчиняясь никакой более общей цели. Это беспринципные люди без четких установок. Последовательность и принципиальность как свойства личности, характера, в силу которых через все поступки человека на протяжении больших периодов или даже всей его сознательной жизни проходит как бы единая линия, составляет выходящую за пределы собственно волевых качеств существенную черту характера личности. При наличии такой принципиальности все время от времени пробуждающиеся желания, любая частная цель, которая может встать перед человеком на каком-нибудь отдельном этапе его жизненного пути, подчиняются большой единой цели - конечной цели всей его жизни и деятельности.

Волевые качества личности принадлежат к числу самых существенных. Во всем великом и героическом, что делал человек, в величайших его достижениях его волевые качества всегда играли значительную роль.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Выготский Л.С. Собр. соч.: В 6 т. - Т. 3. - М., 1983.
2. Высоцкий А. И. Волевая активность школьников и методы ее изучения: Учебное пособие. - Челябинск, 1979.
3. Джемс У. Научные основы психологии. - СПб., 1902.
4. Иванов-Смоленский А.Г. Основ-ные проблемы патологической физиологии высшей нервной деятельности человека. М., 1933.
5. Алексеев Н.Г. Воля // Философский энциклопедический словарь.- М. ов. энцикл., 1983.
6. Баканов Е.Н. Исследование генезиса волевого действия.- М: МГУ, 1979.-
7. Божович Л.И. Что такое воля? // Семья и школа.- 1981.- №1..
8. Опалев А.В., Дубов Г.В. Профессиональная этика сотрудников правоохранительных органов. -М., 1997.
9. Гусейнов А.А. Апресян Р.Г. «Этика» М. 1998 г.
10. .Золотухина–Аболина Е.В. «Курс лекций по этике» Р-н-Д. 1999 г.
11. .Кондрашов В.А. «Этика» Р-н-Д. 1998 г.
12. 1. Грачев Ю.Н. Внешнеэкономическая деятельность, Организация и техника внешнеторговых операций. М.: ЗАО «бизнес-школа «Интел-Синтез»», 2001