Оглавление

Введение

1. Деловое общение: понятие, содержание, вид

2. Основные принципы делового общения

Заключение

Список нормативных правовых актов и литературы

Введение

Диалектическое взаимодействие личности и общества невозможно без общения, общественные и межличностные отношения раскрываются и реализуются в общении. Оно существует одновременно как реальность общественных отношений и как реальность межличностных отношений. Потребность в общении, как считают психологи, относится к числу основных (базовых) потребностей человека. Значимость общения как базовой потребности определяется тем, что «она диктует поведение людей с не меньшей властностью, чем, например, так называемые витальные (жизненные) потребности»[[1]](#footnote-1). Общение – необходимое условие нормального развития человека как члена общества и как личности, условие его духовного и физического здоровья. Поэтому можно дать определение общению (коммуникации) как способу бытия человека в условиях взаимных отношений, взаимодействия с другими людьми[[2]](#footnote-2). Общение бывает формальное (деловое) и неформальное (обыденное, бытовое). Формальное общение отличается от неформального направленностью на достижение определенного делового целесообразного результата. Для понимания сути общения важен вопрос о связи его с деятельностью.

Основа делового общения – постановка целей и решение конкретных служебных задач. Нередко в задачах решаются вопросы, касающиеся судеб людей, материальных и финансовых затрат. Поэтому важна нравственная сторона данных решений, при которой субъекты общения опираются как на правила субординации, так и на свое понимание этических норм (представление о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей). И в зависимости от того, как должностные лица понимают моральные нормы, какое содержание в них вкладывают, в какой степени их учитывают в общении, они могут облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным для решения поставленных задач и достижения целей, а могут, наоборот, затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

Этика делового общения – это сумма выработанных наукой, практикой и мировым опытом нравственно-этический требований, принципов, норм и правил, соблюдение которых обеспечивает взаимопонимание и взаимное доверие субъектов делового общения, повышает эффективность контактов и конечных результатов их совместных действий.[[3]](#footnote-3) Знание и владение этикой делового общения – это залог успешной профессиональной деятельности, показатель соответствия современным требованиям, предъявляемым к сотрудникам службы органов безопасности.

Целью данной работы является выявление принципов и форм профессионального общения работников органов безопасности.

1. Деловое общение: понятие, содержание, виды

Под деловым общением понимается вид социальных отношений, направленных на реализацию какого-то общего дела, создающих условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели.

Деловое общение – общение, имеющее цель вне себя и служащее способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, правоохранительной и т.д. Любое общее дело предполагает общение и взаимодействие участников как необходимое средство обеспечения его эффективности. Деятельность не может ни возникнуть, ни осуществляться без интенсивного общения.

Предметом делового общения является дело. Содержание делового общения – социально-значимая совместная деятельность людей, которая предполагает согласованность действий, понимание и принятие каждым ее участником целей, задач и специфики этой деятельности, своей роли и своих возможностей по ее реализации.

Цель делового общения – организация и оптимизация определенного вида совместной предметной деятельности.

Общение состоит из трех взаимосвязанных сторон:

- перцептивной – процесса восприятия и понимания людьми друг друга в процессе общения;

- коммуникативной (информационной) – процесса обмена информацией;

- интерактивной – процесса взаимодействия людей в общении.

Общение выступает как межличностное взаимодействие, т.е. связи и влияние, которые складываются в результате совместной деятельности людей.

Выделяют следующие виды взаимодействия:

- групповая интеграция (совместная трудовая деятельность, кооперация),

- конкуренция (соперничество),

- конфликт.

Как и всякий вид общения, деловое общение имеет исторический характер, оно проявляется на разных уровнях социальной системы и в различных формах. Его отличительная черта – оно не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. Правильно организованное деловое общение способствует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами. В идеале оно предполагает такие способы достижения общих целей, которые не только не исключают, но, наоборот, предполагают также и достижение личностно значимых целей, удовлетворение индивидуальных интересов. Виды делового общения:

- Повседневное служебное общение, включая встречи, переговоры, совещания, приемы и др.

- Специфическое общение, включая такие формы, как «по вертикали» и «по горизонтали», деловые контакты с гражданами и др.

- Экстремальное общение, включая общение в конфликтных ситуациях и экстремальных условиях.

- Невербальное и неспецифическое общение, включая публичные выступления и контакты, деловую переписку, общение разного типа (телефон, радио, телевидение, интернет и т.п.) и др.

Во всех видах общения большое значение имеют частности, входящие в этикетные правила общения, такие как культура речи, стиль поведения, культура языка, внешнего вида. Для каждого из этих элементов существуют свои правила. Так же как, каждый вид имеет свои нормы, принципы, правила.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности[[4]](#footnote-4), связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей.

Неотъемлемым качеством человеческой активности является ее организованность, упорядоченность. Действенные регуляторы этой активности – выработанные в процессе эволюции нравственные правила и нормы, направленные на поддержание и сохранение жизни, благосостояния человека. Этические нормы пронизывают все формы человеческой активности, они универсальны, но в каждой сфере эти неписаные законы приобретают специфический характер.

Это относится и к деятельности сотрудников органов безопасности. Их деятельность становится эффективной, когда она регулируется некими особыми этическими правилами[[5]](#footnote-5), которые не только базируются на общечеловеческих моральных ценностях, но и учитывают конкретные условия данной организации. Своды подобных правил называют обычно профессиональной этикой. Давно существуют своды нравственных правил для врачей, учителей, представителей других профессий, имеющих дело с людьми.

Сотрудники органов безопасности с одной стороны государственные служащие и с другой, в основной массе, военнослужащие. Поэтому в своей деятельности они должны руководствоваться Уставами Вооруженных сил и общими принципами служебного поведения государственных служащих, а также приказами Директора, регламентирующими поведение сотрудников органов безопасности. Уставы Вооруженных сил определяют взаимоотношения между военнослужащими, регулируют проведение определенных церемоний, устанавливают определенную форму одежды. «Военнослужащий должен соблюдать правила воинской вежливости, поведения, выполнения воинского приветствия, ношения военной формы одежды и знаков различия»[[6]](#footnote-6). А в принципах записано о соблюдении норм служебной, профессиональной этики и правил делового этикета[[7]](#footnote-7).

Одним из специфических направлений деятельности сотрудников является оперативная работа, которую с этической точки зрения следует «рассматривать как моральный компромисс, на который общество вынуждено идти для достижения благородных целей борьбы с преступностью, но который, тем не менее, предполагает, что в любом случае средство должно быть адекватно цели»[[8]](#footnote-8). Нормативно-правовые акты, регламентирующие эту деятельность, не содержат, да и не могут содержать, полный перечень предписаний поведения оперативного работника. Особенностью делового общения данных сотрудников является не только соблюдение конспирации, общение с людьми с небезупречной нравственностью, а также привлечение граждан к участию в проведении оперативно-розыскных мероприятий и многое другое. Все это накладывает особый нравственно-психологический отпечаток на характер делового общения, и ставит оперативного работника перед нравственным выбором.

Поэтому этика делового общения является одной из важнейших форм профессиональной этики, т.к. главным фактором здесь являются люди.

Подытоживая, формулируем, что деловое общение представляет собой особую форму взаимодействия людей в процессе определенного вида трудовой деятельности, которая содействует установлению нормальной морально-психологической атмосферы труда и отношений партнерства между руководителями и подчиненными, между коллегами, создает условия для продуктивного сотрудничества людей в достижении значимых целей, обеспечивая успех общего дела[[9]](#footnote-9).

1. Основные принципы делового общения

Принципы делового общения – это общие исходные идеи, руководящие начала, основные правила его построения. Попробуем сформулировать те из них, которые способствуют оптимизации делового общения.

1. Каждая беседа должна иметь цель. Надо понимать и четко для себя формулировать, чего хотите вы добиться от собеседника, и к чему в данный момент стремится собеседник, какие цели он ставит перед собой.

2. Самые первые и сильные впечатления о человеке зависят от его внешнего вида. Поэтому каждый должен всегда иметь опрятный вид, быть стройным, подтянутым, с надлежащей выправкой (то есть стоять, ходить прямо, не сутулясь, держать плечи развернутыми и пр.).

Нужно следить за выражением своего лица. Во время общения оно не должно быть угрожающим или надменным.

3. Решающими для формирования впечатления о человеке являются первые четыре минуты общения. В этом временном интервале активно функционируют все органы чувств, с помощью которых создается целостное представление о другом человеке. Следовательно, в первые четыре минуты общения свое поведение необходимо полностью подчинить задаче создания благоприятного фона общения.

4. Во время беседы нужно поддерживать позитивную атмосферу общения. Это значит: быть вежливым, тактичным, доброжелательным и предупредительным.

Деловое общение должно основываться также на определенных нравственных принципах таких как, доброжелательность, порядочность, уважительность, приоритет интересов дела, целесообразность.

1. Доброжелательность, т.е. желание добра другому. Если я уважаю кого-либо и желаю ему добра, то я словно говорю ему: «Я готов понять и принять тебя таким, какой ты есть. Я хочу, чтобы ты был счастлив, чтобы у тебя всё было хорошо». Собеседник подсознательно воспринимает это сообщение и неизменно отвечает на него симпатией. Добро – одна из главных категорий этики. Цель профессиональной деятельности – удовлетворение общественной потребности, выполнение служебных обязательств. Принцип доброжелательности расширяет этот круг обязательств и побуждает человека выполнять сверх «должного». Доброжелательность предполагает заботливость и предупредительность. Все это благоприятно сказывается на морально-психологической обстановке общения.
2. Порядочность – моральное качество человека, характеризующееся строгим соблюдением установленных норм поведения в том обществе, в котором проходит его жизнь; неспособность к сознательному, намеренному совершению поступков, противоречащих нормам общественной морали, нравственности и воспитания, а в случае случайного или вынужденного нарушения им этих норм – способность испытывать чувство стыда и вины. Порядочность основывается на таких нравственных качествах, как

- совестливость – стремление поступать справедливо;

- стремление беречь свою честь, быть в высшей степени честным, благородным, неподкупным, достойным уважения;

- умение быть одинаковым с любым человеком вне зависимости от его социального или служебного положения;

- принципиальность – наличие твердых убеждений;

- обязательность или ответственность – наличие высоко развитого чувства долга;

- точность, т.е. действовать так, как должно;

- верность слову и делу.

Порядочность – это умение относиться к ближнему, как к самому себе, не делая и не желая ему того, чего хотел бы сделать или пожелать для себя (золотое правило этики). Порядочность это готовность отстаивать справедливость, даже в случае, если она не совпадает с личными интересами; это готовность человека, оказавшегося перед выбором как поступить, всегда поступать по совести.

Преимущества порядочности:

Порядочность обеспечивает уважение – даже низкий человек испытывает уважение к человеку порядочному. Она даёт силы для принятия справедливых решений. Порядочность даёт свободу от корыстолюбия, злобы и душевной пустоты, также даёт возможность видеть и ценить лучшие качества в каждом человеке. Порядочность даёт надежду – на изменение мира к лучшему.

Нельзя переоценить значение этого принципа для деятельности сотрудников органов безопасности. Ведь от точных и слаженных действий, ответственного и принципиального отношения к делу сотрудников органов безопасности зависит успех проведения различных операций, в том числе и по спасению людей.

1. Уважительность, т.е. уважение человеческого достоинства. Уважение – это готовность принять человека таким, какой он есть, со всеми его достоинствами и недостатками. Относясь к собеседнику с уважением, понимая и принимая его, мы дарим ему чувство безопасности. А это, без сомнения, является основой симпатии и доверия. В этом принципе этика тесно связана с этикетом (устойчивый порядок поведения). Выполняя этикетные правила, мы одновременно выполняем моральное требование: уважать человеческое достоинство. Уважительность исполняется через такие качества как

- вежливость и деликатность – соблюдение правил приличия. Для деловых отношений важна корректность и сдержанность в общении;

- тактичность – умение вести себя приличным образом, умение понять потребности и переживания другого, чувство меры;

- заботливость – умение быть внимательным.

Соблюдение этикетных норм общения позволяет избежать стрессов, нервных потрясений и других отрицательных последствий общения, и не только делового.

1. Приоритет интересов дела. Часто нарушаемый принцип, потому что не все и не всегда готовы поступиться личными интересами, особенно когда это можно сделать безнаказанно, и предпочесть интересы дела. Этот внутренний конфликт между возвышенным идеалом и практическим расчетом, нравственным долгом и непосредственным желанием существует всегда и во всех сферах жизни. Но особенно напряженно он проявляется в этике делового общения, потому что именно в этом виде общения основной предмет, по поводу которого оно образуется, является внешним для индивидов. При коллизиях долга и совести Юнг советует отдавать большее предпочтение своему внутреннему голосу совести, как первичному, более древнему феномену, авторитет которого всегда стоял выше человеческого рассудка.
2. Целесообразность и разумность – практически полезное действие. Принцип, который лежит в основе всех этических норм и необходим во всех формах человеческого поведения и общения.

Соблюдение этикетных норм общения благоприятно сказывается на нравственно-психологической обстановке служебного коллектива и улучшает его работу. Знание этикетных норм и правил поведения приносит пользу не только обществу, но и самому человеку, открывая новые границы для общения. Знания эти не даны человеку от рождения, ими нужно овладевать целеустремленно и осознано, их необходимо закреплять на практике, что должно стать внутренней потребностью каждого сотрудника органов безопасности.

Таким образом, можно сформулировать золотое правило этики общения: «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам».

Заключение

Деловое общение – необходимая часть человеческой жизни, важнейший вид отношений с другими людьми. Одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены представления человека о добре и зле, справедливости и несправедливости. И общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчиненными, начальником или коллегами, каждый, так или иначе, осознано или бессознательно опирается на эти представления. Какое содержание он в них вкладывает, в какой степени их учитывает в общении, он может облегчить или затруднить себе деловое общение.

Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил вербального (словесного, речевого) этикета, связанного формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга людей. Важно также соблюдать определенные правила в отношении одежды и внешнего вида. Особенно это касается служебного этикета, потому что неисполнение требований этикета по причине незнания или неуважения к ним воспринимается как оскорбление личного достоинства и часто становиться причиной конфликтов или вызывает оправданное неодобрение.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей.

Для сотрудников органов безопасности такие нормы и стандарты заключены в Уставах Вооруженных сил в Указах Президента РФ, приказах Директора ФСБ и других нормативно-правовых актах, регламентирующих поведение, общение, форму одежды и многое другое. Но кроме, официальных документов сотрудник своей деятельности должен стремиться руководствоваться нравственными нормами.

Список нормативных правовых актов и литературы

Нормативные правовые акты

1. Федеральный закон от 3 апреля 1995 г. № 40-ФЗ «О федеральной службе безопасности»

Указ Президента РФ от 12.08.2002 №885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих»

1. Устав внутренней службы Вооруженных сил Российской Федерации, утвержденный Указом Президента РФ от 10.11.2007№1495

Литература

1. Государственная служба: культура поведения и деловой этикет. – М.: РАГС, 1998

Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы в психологии. – М.:Наука, 1984

1. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: Юнити-Дана, 2005
2. Этика сотрудников правоохранительных органов: Учебник: – М.: Щит-М, 2005
3. Юнг К. Г. Аналитическая психология: Прошлое и настоящее. – М.: Мартис, 1995.

1. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы в психологии. - М.:Наука, 1984, с. 253 [↑](#footnote-ref-1)
2. Этика сотрудников правоохранительных органов: Учебник, М.: - Щит-М, 2005, с.312 [↑](#footnote-ref-2)
3. Этика сотрудников правоохранительных органов: Учебник, М.: - Щит-М, 2005, с.312 [↑](#footnote-ref-3)
4. Основные направления деятельности сотрудников органов безопасности см.: Федеральный закон от 3 апреля 1995 г. № 40-ФЗ «О федеральной службе безопасности». [↑](#footnote-ref-4)
5. В своей деятельности сотрудники органов безопасности, не имея своего «Кодекса чести», руководствуются принципами, изложенными в Указе Президента РФ от 12.08.2002 №885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» [↑](#footnote-ref-5)
6. Устав внутренней службы Вооруженных сил Российской Федерации, утвержденный Указом Президента РФ от 10.11.2007№1495, часть 1, глава1, п.19 [↑](#footnote-ref-6)
7. Указ Президента РФ от 12.08.2002 №885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих», п.2 [↑](#footnote-ref-7)
8. Этика сотрудников правоохранительных органов: Учебник, М.: Щит-М, 2005, с. 428 [↑](#footnote-ref-8)
9. Государственная служба: культура поведения и деловой этикет. — М.: РАГС, 1998, с 160 [↑](#footnote-ref-9)