**СОВРЕМЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ**

**РОСТОВСКИЙ ФИЛИАЛ**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

***ПО ДИСЦИПЛИНЕ « ЭТИКА »***

**НА ТЕМУ:**

**« Этика приёма посетителей и подчинённых**

**и беседы с ними »**

Студентки заочного отделения

юридического факультета

группы Ю – 21-1

Закаевой З.К.

**Ростов-на-Дону**

**1997-1998 уч.г.**

**Содержание.**

**Введение……………………………………………………………3**

1. **Культурное общение – важное свойство челове-**

**ческого приличия……………………………………………….6**

1. **Средства ( или знаки ) человеческого общения….7**
   1. **Взгляд и интонация……………………………………..7**
   2. **Жесты…………………………………………………………8**
   3. **Слово…………………………………………………………..8**
2. **Правила приличия или этикета………………………...10**
   1. **Вежливость………………………………………………….10**
   2. **Такт…………………………………………………………….11**
   3. **Деликатность………………………………………………12**
3. **Культурный облик руководителя……………………..13**
4. **Беседы с посетителями и подчинёнными…………14**
5. **Этика приёма посетителей и подчинённых………15**

**Заключение………………………………………………………..18**

**Список использованной литературы……………………20**

**Введение.**

**« Есть много родов об- разования и развития, и каждое из них важно само по себе, но всех их выше должно стоять образование н р а в с т в е н н о е ».**

**/ В.Г. Белинский /**

**« Поведение – это зеркало, в котором каждый показывает свой лик ».**

**/ И.В. Гете /**

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]](#footnote-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]](#footnote-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. **Культурное общение – важное свойство человеческого приличия.**

Требования этикета распространяются на всех! Элементарные символы культуры: « Доброе утро », « присядьте, пожалуйста », « благодарю » - необходимы как начальству, так и подчинённым.

Если же у того, к кому обращаются за услугой укоренилось высокомерие, он бескультурен вне зависимости от занимаемого поста и образованности. Нотариус или продавец, директор школы или работник справочного бюро или столовой выступают не как частные лица, а как представители учреждений. Следовательно, зеркало учреждения – культура его сотрудников.

Профессиональная мораль – составная часть культуры поведения. Мораль, конечно, выступает в основных нравственных категориях добра-зла, справедливости, долга, чести, достоинства, совести, счастья. Нравственные образцы поведения – идеалы – вырабатываются с детства и постепенно становятся неотъемлемой частью сознания и поведения человека. Однако в различных профессиональных группах есть свои дополнительные требования к поведению, свои идеалы. Речь идёт о профессиональной выучке человека. Характерными здесь являются нормы поведения врача, записанные ещё в клятве Гиппократа и не потерявшие своего значения и сегодня.

Культура служебного общения включает ряд общих моментов – правил служебного этикета. Так, неумение вести служебный разговор, неумение вести себя на работе, кроме потери времени многих людей, приносит массу неприятных моментов, в частности, риск быть неправильно понятым, создание психологической напряжённости и даже нервных срывов у сослуживцев, что никогда не способствует делу. Чтобы избежать подобных случаев, достаточно бывает соблюдать на службе хотя и формальные, но совершенно обязательные требования: вежливый тон обращения, лаконизм изложения, предварительную подготовку к докладу и чёткие выводы.

**2. Средства ( или знаки ) человеческого общения.**

Из чего слагается общение или, иначе, каковы выразительные средства общения?

Это прежде всего взгляд, слово, интонация, жест. Каждое в отдельности и все вместе эти средства ( знаки ) общения могут сказать многое о том, кто ими пользуется.

***Взгляд и интонация.***

Например, взглядом легко обидеть, оттолкнуть человека, если этот взгляд иронический или хмурый. Напротив, открытый, приветливый взгляд располагает к общению, настраивает на доверительное отношение к человеку. Интонация в голосе, с которой мы отвечаем на вопрос, делаем замечание или прости разговариваем, играет огромную роль в общении. Оно заключает в себе тот скрытый смысл, « подтекст », который порой важнее открытого текста. Самые « правильные » слова могут показаться обидными, оскорбительными, если они звучат пренебрежительно, произносятся в грубой форме. Вы спрашиваете у прохожего, как пройти на такую-то улицу, и слышите в ответ: « Первая направо », произнесённые отрывисто, тоном раздражённого человека. Сведения вы получили правильные, а в душе остаётся неприятный осадок, как будто вы обидели незнакомого вам человека. Интонацией можно поддержать, ободрить, вселить надежду, поднять настроение – не перечислить всех оттенков чувств т отношений, выражаемых этим действенным средством человеческого общения.

***Жесты.***

Существенную роль в общении играет ***жест*** – « немой язык » человеческих чувств, мыслей, настроений. Жест тоже может быть приветливым и обидным, красивым и грубым, выразить симпатию или антипатию к человеку. Культурный человек пользуется этим средством осторожно, так как излишняя жестикуляция производит впечатление суетливости, несдержанности, несобранности. Небрежная поза в разговоре с собеседником, конвульсивные телодвижения в танце, почёсывание, неприкрытое зевание крайне неэстетичны и свидетельствуют о пренебрежении к окружающим, о низкой общей культуре человека.

***Слово.***

Наиболее ёмкое, содержательное и выразительное человеческое общение – слово. Высокая культура общения предполагает развитое умение говорить и слушать, вести беседу. Вряд ли есть лучшее средство для развития ума и культуры общения, чем беседа. Это целое искусство, с помощью которого люди познают друг друга, находят взаимопонимание, убеждаются в правильности или неправильности своих представлений по самым разным вопросам. Где, как не в беседе, в умном и содержательном обмене мнениями о прочитанной книге, увиденном кинофильме, газетной статье на интересную жизненную тему, приглашающей к спору, можно оттачивать свою мысль, научиться ясно выражать свою точку зрения? Если люди способны лишь говорить и не умеют слушать, подобно лермонтовскому Глушницкому из « Героя нашего времени », - они глухи к тому, что думают их собеседники, слушают только себя, отвечают только на свои мысли. Умение говорить – это способность правильно и чётко выражать свою мысль, отстаивать свои убеждения. Распространённое мнение: « Думаю я правильно, только высказать не могу » - неверно. Неясная речь, бедный словарный состав языка свидетельствуют о неясности высказываемой мысли и бедности, низкой культуре чувств.

Верно говорят, что « слово лечит » и « слово ранит ». Одним словом можно человека поддержать, расположить к себе и обидеть, оттолкнуть. Слово соединяет людей, но оно же способно и разъединять. Подобно взгляду, жесту и интонации, им надо пользоваться осторожно, умело, заранее предвидя, какое впечатление и воздействие оно может произвести на другого человека. Это только кажется, что грубое слово « нечаянно сорвалось » с губ. На самом деле тот, кто грубит, как правило знает, что тем самым ранит человека. И как велика сила слова, несущего одобрение, вселяющего веру, выражающего симпатию, нежность, любовь!

Особо следует сказать о дурной, унижающей человеческое достоинство привычке сквернословия, бытующей у некоторой части взрослых и молодёжи. Ругань вообще не украшает человека, свидетельствует лишь о его невоспитанности, низкой культуре. А сквернословие всегда есть проявление низости, предельной вульгарности того, кто считает себя человеком. « Всё прекрасное в человеке – от лучей солнца и от молока матери, - вот что насыщает нас любовью к жизни! » - писал М.Горький. Замечательный татарский поэт Муса Джалиль говорил: « Мы будем вечно прославлять ту женщину, чьё имя – мать. ». Как же надо относиться к тем, кто святое имя Мать оскверняет грубым, непотребным, чёрным словом?

**3. Правила приличия или этикета.**

Выше шла речь о средствах человеческого общения, с помощью которых каждый из нас выражает своё отношение к другим людям.

Встаёт вопрос существуют ли правила приличия, следование которым обязательно для всех, и как научиться ими пользоваться? Такие правила есть, они выработаны историей человеческого общения и имеют под собой разумное основание.

Правила приличия следующие:

***3.1 Вежливость*** – форма культурного поведения человека, для которого уважение к людям стало привычным способом общения. Это элементарное требование культуры поведения, вытекающее их чувства уважения к другим людям, из умения считаться с их интересами и признания права каждого человека на внимание.

Противоположность вежливости – грубость, хамство, пренебрежительное и высокомерное отношение к окружающим. Вежливость имеет множество оттенков: можно быть приветливо вежливым ( что мы особенно ценим ), почтительно ( например, по отношению к старшим ) или сдержанно ( к незнакомым людям ) вежливым и т.д. Можно быть просто учтивым, т.е. держаться правил приличия в любых ситуациях независимо от своего настроения или желания.

Вежливый человек – тот, кто научился смотреть на себя как бы со стороны, глазами других людей. Об этом сказал в своей статье « О хороших манерах » народный артист СССР Н.П.Акимов: « Если бы удалось приучить людей почаще оценивать собственное поведение со стороны, видеть себя как бы сторонним взглядом – свою позу, свои движения, слышать свои слова и свои интонации, - это было бы огромным достижением в нашей жизни. Потому что человек, совершающий неэтичный поступок, делается при этом некрасивым, а этого никому не хочется. Невоспитанный молодой человек, грубо отталкивающий пожилого при посадке в трамвай, не думает о том, какой у него в это время неприглядный вид. Но если он знает, что на остановке осталась провожавшая его девушка, в глазах которой он хочет быть красивым, он непременно будет вести себя изящно и даже уступит дорогу женщине.».[[3]](#footnote-3)

***3.2 Такт*** – это способность человека находить форму общения с другими людьми в зависимости от конкретных обстоятельств, ситуации. Найти правильный тон в разговоре, сделать или сказать что-то кстати, соблюсти меру в своих поступках – вот что значить быть тактичным. В жизни мы сталкиваемся с множеством самых разнообразных случаев, ситуаций, обстоятельств, которые нельзя вместить ни в какие готовые правила.

Чувства такта, развитое и воспитанное в человеке с детства, помогает ему ориентироваться и находить правильное решение в любой ситуации. Глубинную основу тактичного поведения составляет умение человека поставить себя на место других людей. А для этого, помимо уважения и знания правил вежливости, надо обладать ещё и творческим воображением, сообразительностью, развить в себе дар чуткого и бережного отношения к людям. Каждому знакомы такие неожиданности человеческого общения и поведения: вы рассказываете смешную историю или анекдот, и в одном случае это вызывает восторг окружающих, а в другом – воспринимается холодно, с чувством недоумения. Чем это объясняется? Известно, у каждого человека есть свои недостатки и особенности внешнего облика ( один маленького роста, другой – слишком высок, у этой девушки – веснушки на лице, у другой курносый нос ), но даже тогда, когда вы незлобиво вышучиваете или публично обращаете внимание на это, вы невольно наносите обиду человеку. Во всех таких случаях –говорят о бестактности, о неумении найти правильный тон и меру общения с людьми.

**3.3** Особый оттенок тактичного поведения – ***деликатность***. Это умение тонко чувствовать и реагировать на состояние, когда знакомый или близкий человек оказался в затруднительном

( как говорят, « деликатном » ) положении. Не заметить и отвлечь внимание от оплошности, которую кто-то совершил по неловкости; промолчать там, где словами только повредишь; вовремя и незаметно прийти на помощь тому, кто в ней нуждается, но стесняется в этом признаться и т.д. Деликатность свидетельствует о благородстве и бескорыстии души. Говоря о вежливости, такте и деликатности, мы учитываем конкретные обстоятельства и исходим из содержания поступка человека. Вспомним эпизод из кинофильма « Баллада о солдате ». Алёша Скворцов посещает жену фронтовика, которого он встретил по пути домой, чтобы вместе с приветом от мужа передать ей дорогой для военного времени подарок – мыло. Увидев, что в доме фронтовика живёт уже другой мужчина, Алёша, юноша застенчивый, деликатный, возвращается и забирает только что отданный подарок. С формальной точки зрения Алёша совершил бестактность. Но мы, зрители, его не осуждаем, ибо нам известны высокие нравственные мотивы его поступка.

Иной пример поведения школьницы Зиночки из кинофильма « Чужие письма ». Прочитав тайком чужие письма, она не понимает, что совершила дурной поступок. Она гордится тем, что говорит в лицо другим правду.

Но правда без добра, без понимания других людей, порождённая не болью за кого-то, - бездушна, бесчеловечна, безнравственна. Отношения с людьми, не пронизанные обоюдной восприимчивостью, отзывчивостью, деликатностью, уважением достоинства другого человека, нельзя признать культурными.

**4. 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.

**5. 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.

**6. 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. 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 и признаёт свои ошибки. Он умеет оценить хорошую шутку и посмеяться вместе со всеми, однако не над слабостями подчинённого; доверяет своим сотрудникам, дорожит их временем и 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 и 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. 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.

***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 ».[[4]](#footnote-4)

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.**

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. **Зигерт В. , Лонг Л. Руководитель без конфликтов. Пер. с нем. М., 1990.**
4. **Каган М.С. Мир общения: проблемы межсубъектных отношений. М., 1988.**
5. **Комаров В.Д. Служебная этика. М., 1968.**
6. **Крашенникова Е.А. Шаг навстречу. М., 1988.**
7. **Туренко Б.П. Искусство быть руководителем. М, 1989.**
8. **Шепель В.М. Управленческая этика. М., 1998.**
9. **Шмидт Г. Искусство общения. Пер. с нем. М., 1992.**
10. **Юнита 1. М., 1997.**

1. Мечников И.И. «Этюды о природе человека». М-Л Госиздат, 1923 г. с.235. [↑](#footnote-ref-1)
2. Аристотель Этика. С-Пб., 1908, С.4. [↑](#footnote-ref-2)
3. Акимов Н.П. « О хороших манерах ». М.: 1979. [↑](#footnote-ref-3)
4. Станиславский К.С. Собр.соч. Т.2. [↑](#footnote-ref-4)