**Содержание:**

1. Введение 3
2. Основные понятия этики. 5
3. Основные этические принципы делового общения. 8
4. Тест 10
5. Заключение 12
6. Список использованной литературы 13

**Введение**

Деловое общение 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 деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

Под деловым общением понимается общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее 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 делового общения 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 делового общения разработала немало кодексов чести предпринимателя, профессиональных кодексов банкиров и т.п.

**1. Основные понятия этики**

Понятие **«**этика**»** происходит от древнегреческого *ethos* (этос). Сначала под этосом понималось место совместного проживания, дом, жилище, звериное логово, гнездо птицы. Затем им стали главным образом обозначать устойчивую природу какого—нибудь явления, нрав, обычай, характер. Понимая слово «этос» как характер человека, Аристотельввел в употребление прилагательное «этический» с той целью, чтобы обозначить особенный класс человеческих качеств, которые он назвал этическими добродетелями. Этические добродетели, таким образом, являются свойствами человеческого характера, его темперамента, душевными качествами. Свойствами характера можно при этом считать: умеренность, мужество, щедрость. Для обозначения системы этических добродетелей как особой сферы знания и для выделения этого знания как самостоятельной науки Аристотель и ввел термин **«**этика**».** Для более точного перевода аристотелевского термина «этический» с греческого языка на латинский Цицеронввел термин «moralis» (моральный). Он сформировал его из слова «mos» (mores – множественное число), которое использовалось для обозначения характера, темперамента, моды, покроя одежды, обычая. Слова, которые обозначают то же самое, что понимается под терминами **«**этика**»** и **«**мораль**».** В русском языке таким словом стало, в частности, «нравственность». Эти термины повторяют историю появления понятий «этика» и «мораль» от слова «нрав». Таким образом, в своем первоначальном значении «этика», «мораль», «нравственность» – три разных слова, хотя они и являлись одним термином. Со временем ситуация изменилась. В процессе развития философии, по мере выявления своеобразия этики как области знания, за этими словами начинают закреплять разный смысл.

Так, под этикойпрежде всего подразумевается соответствующая область знания, наука, а под моралью (или нравственностью) – изучаемый ею предмет. Хотя у исследователей возникали различные попытки разведения терминов «мораль» и «нравственность». Например, Гегельпод понимал субъективный аспект поступков, а под нравственностью – сами поступки, их объективную сущность. Моралью он называл, таким образом, то, какими видит поступки человек в его субъективных оценках, переживаниях вины, умыслах, а нравственностью – то, чем на самом деле являются поступки личности в жизни семьи, государства, народа. В соответствии с культурно—языковой традицией часто понимаются под нравственностью высокие основополагающие позиции, а под моралью, наоборот, приземленные, исторически очень изменчивые нормы поведения. В частности, заповеди Бога можно назвать нравственными, а вот правила школьного учителя – моральными. В целом в общекультурной лексике все три слова продолжают до сих пор употреблять как взаимозаменяемые. Например, в разговорном русском языке то, что называют этическими нормами, с таким же правом может именоваться моральными или нравственными нормами. Общение — взаимодействие двух или более субъектов, состоящее в обмене между ними сообщениями, имеющими предметный и эмоциональный аспекты. Общение основано на реализации особой [потребности](http://psi.webzone.ru/st/085000.htm) в контакте с другими субъектами, об удовлетворении которой свидетельствует возникновение „радости общения“. Нарушения общения вызывают изменения [личности](http://psi.webzone.ru/st/052300.htm). Без общения не может существовать ни отдельный человек, ни человеческое общество как целое. Общение для человека - это его среда обитания. Без общения невозможно формирование личности человека, его воспитание, интеллектуальное развитие, приспособление к жизни. Общение необходимо людям как в процессе совместной трудовой деятельности, так и для поддержания межличностных отношений, отдыха, эмоциональной разгрузки, интеллектуального и художественного творчества. Умение общаться одновременно и естественное качество всякого человека, данное от природы, и непростое искусство, предполагающее постоянное совершенствование. Общение представляет собой процесс взаимодействия личностей и социальных групп, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, навыками и результатами деятельности.

**2. Общие этические принципы делового общения**

Этику делового общения следует учитывать в различных ее проявлениях: в отношениях между предприятием и социальной средой; между предприятиями; внутри одного предприятия – между руководителем и подчиненными, между подчиненными и руководителем, между людьми одного статуса. Между сторонами того или иного вида делового общения существует своя специфика. Задача состоит в том, чтобы сформулировать такие принципы делового общения, которые не только соответствовали бы каждому виду делового общения, но и не противоречили общим нравственным принципам поведения людей. Вместе с тем они должны служить надежным инструментом координации деятельности людей, вовлеченных в деловое общение. Общий нравственный принцип человеческого общения содержится в категорическом императиве И. Канта: «Поступай так, чтобы максима твоей воли всегда могла иметь также и силу принципа всеобщего законодательства». Применительно к деловому общению основной этический принцип можно сформулировать таким образом: в деловом общении при принятии решения о том, какие ценности следует предпочесть в данной ситуации, поступай так, чтобы максимум твоей воли был совместим с нравственными ценностями других сторон, участвующих в общении, и допускала координацию интересов всех сторон. Таким образом, в основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация интересов. Естественно, если оно осуществляется этическими средствами и во имя морально оправданных целей. Поэтому деловое общение должно постоянно проверяться этической рефлексией, оправдывающей мотивы вступления в него. При этом сделать этически правильный выбор и принять индивидуальное решение часто дело совсем непростое. Рыночные отношения предоставляют свободу выбора, но вместе с тем увеличивают количество вариантов решений, порождают комплекс моральных дилемм, поджидающих деловых людей на каждом шагу в процессе их деятельности и общения. Однако, несмотря на всю проблематичность и трудность выбора нравственной позиции, в общении имеется ряд таких положений, следуя которым можно в значительной степени облегчить деловое общение, повысить его эффективность и избежать промахов в процессе взаимодействия с другими в бизнесе. Помните, что:

- В морали нет абсолютной истины и высшего судьи среди людей.

- Когда речь идет об этических промахах других, не следует делать из «моральных мух» «моральных слонов». Когда речь идет о промахах своих, следует поступать наоборот.

- В морали следует хвалить других, а предъявлять претензии к себе.

- Нравственное отношение окружающих к нам зависит, в конечном счете, только от нас самих.

- Когда речь идет о практическом утверждении норм морали, основной императив поведения – «начни с себя».

Особое внимание следует обратить на золотое правило этики общения: «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам». В отрицательной форме в формулировке Конфуция оно гласит: «Чего не пожелаешь себе, того не делай другим».

**Тест:**

А) Моральным (нравственным) чувством называется эмоциональное отношение личности к поведению людей и своему собственному. В сфере высших чувств нравственным чувствам принадлежит особое место. Моральные чувства возникают и развиваются в процессе совместной деятельности людей и испытывают влияние нравственных норм, фактически господствующих в данном обществе. Они возникают под влиянием поведения и поступков других людей и своих собственных. Эти переживания – своеобразный результат оценки поступков, их соответствия или несоответствия нормам морали, которые человек считает обязательными для себя и других. К *моральным чувствам* относятся чувства **презрения**, **гордость**, **стыд**, также среди моральных чувств особо следует выделить **чувство долга**.

Особенность моральных чувств – их действенный, то есть ярко выраженный, стенический характер. Они реализуются не только в помыслах и переживаниях, но и в активной деятельности, которой человек отдает все свои силы, всю энергию.

Б)**Сомнение**, **удивление**, **любознательность** - чувства, возникающие в процессе умственной деятельности, называют *интеллектуальными чувствами*. Интеллектуальные чувства выражают отношение человека к своим мыслям, процессу и результатам интеллектуальной деятельности. Интеллектуальные чувства связаны с умственной, познавательной деятельностью человека и постоянно сопровождают ее.

Осуществляемая познавательная деятельность вызывает целую гамму переживаний. Чувство удивления возникает тогда, когда человек встречается с чем-то новым, необычным, неизвестным. Способность удивляться – очень важное качество, стимул познавательной деятельности. Чувство сомнения возникает при несоответствии гипотез и предположений с некоторыми фактами и соображениями. Оно необходимое условие успешной познавательной деятельности, так как побуждает к тщательной проверке полученных данных.

К интеллектуальным чувствам относятся и **чувства юмора** и **иронии**, в которых выступает отношение человека к познанному и оцененному им объекту. Чувство юмора испытывают к явлению или лицу, которое с одной стороны, расценивается положительно и вызывают добродушный смех. Чувство юмора типично для людей добродушных, любящих жизнь и тонко чувствующих как прекрасное, так и безобидные недостатки и слабости.

Чувство иронии – выражение острокритического отношения к миру, людям и к самому себе. Ирония выступает в оценочных суждениях, которые беспощадно бичуют те или иные недостатки человека, промахи и ошибки, допущенные им в жизни. В иронии действительное расценивается с позиций идеального

В) *Эстетические чувства* возникают и развиваются при восприятии и создании человеком прекрасного. Сколько бы раз мы ни восхищались красотами природы или шедеврами искусства, нам хочется еще и еще раз **насладиться** ими. Прекрасное привлекает к себе, и тем в большей мере, чем глубже человек проникает в это прекрасное, полнее его понимает.

Эстетические чувства возникают не только при восприятии физически прекрасного. Морально прекрасное так же вызывает эстетические чувства. Мы нередко восхищаемся проявлениями высокоморальной личности, живущей во имя блага окружающих. Такие люди вызывают у нас чувство глубочайшего уважения.

Таким образом, предложенное деление чувств на отдельные виды является до некоторой степени условным, так как в переживаниях человека, сопровождающих его жизнедеятельность, чувства выступают в слитном комплексе, в различных сочетаниях, дополняя, обогащая и переходя друг в друга.

Заключение

Социально-психологические знания, навыки анализа ситуаций, возникающих в процессе общения, имеют огромное значение для построения эффективных отношений между людьми. С одной стороны, они помогают человеку лучше понять себя, свой внутренний мир, осознать социально-психологические аспекты своего «я»: социальные установки, стереотипы, стратегии поведения и взаимодействия, стиль общения, умение эффективно слушать, контролировать свои эмоции и адекватно понимать других людей. С другой стороны, такие знания позволяют лучше понять людей, создать такую ситуацию общения с ними, индивидуально настроившись на их внутреннее психическое состояние, которая наиболее плодотворно способствовала бы их творческому развитию, давала бы чувство защищенности. Деловые отношения складываются, в основном, в малой группе, членом которой является конкретный индивид. Окружающие его люди играют огромную роль в формировании ценностей любого человека, и знание социально-психологических законов жизни, группы, умение их анализировать – важнейшая часть жизнедеятельности личности.

Список используемой литературы:

1. Лавриненко В.Н. – Психология и этика делового общения – «Юнити», М.,2003
2. Казначевская Г.Б., Чуев И.Н. – Основы менеджмента – «Феникс», Ростов-на-Дону, 2004
3. Широкова И.Г., Этика. М.: ПРИОР, 2000.
4. Попов Л.А. Этика: курс лекций. – М., 1998.
5. Данкел Ж. Деловой этикет. Феникс. Ростов-на-Дону 1997.