

Занятие 6. Лекция

Оформление конспекта

Тема: Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль. Этические принципы делового общения

Что такое нравственные принципы общения?

Нравственные принципы общения — это совокупность моральных и этических норм, регулирующих процесс общения между людьми. Иными словами, **это своеобразная система ценностей**, в которую собран весь нравственный опыт человечества и закреплены основополагающие моральные обязанности каждой отдельной личности. Формировать и закреплять указанные принципы в сознании конкретной личности помогает **воспитание, благодаря которому человек постепенно начинает осознавать и принимать данные постулаты**, а затем и следовать им.

Естественно, есть немало число людей, наивно считающих, что принятые в обществе правила и нормы не распространяются на них, а потому им не стоит их соблюдать. Но неспособность человека корректно общаться с окружающими **идет во вред прежде всего ему самому**, а потому рано или поздно каждый из нас начинает анализировать собственные умения в области коммуникации. А анализ таких умений и навыков наталкивает человека на поиск неких основ нормального общения, к которым относят, в числе прочего, и нравственные принципы.

Классификация и примеры нравственных принципов общения

Нравственные принципы общения делятся на 2 категории:

- Универсальные принципы (первооснова, охватывают все виды коммуникации);

- Нравственные принципы **делового** общения;

Рассмотрим каждую из категорий подробнее, приведем примеры.

1. Универсальные принципы

К числу универсальных нравственных принципов общения относятся следующие:

- **Паритетность**, т.е. равенство партнеров, которое помогает поддерживать взаимное уважение во время коммуникации;
- **Вежливость**, под которой в данном аспекте понимают прежде всего достойное и уважительное отношение к собеседнику;
- **Тактичность**, которая проявляется в соблюдении чувства меры в момент общения и не позволяет кому-либо из собеседников поставить в неловкое положение своего оппонента;
- **Корректность**, то есть умение собеседников сдерживать эмоции и оставаться в рамках приличия даже в острой или конфликтной ситуации;
- **Скромность**, исключаящую любое позерство и развязность при разговоре и сочетающуюся со сдержанностью в оценках и уважительным отношением к взглядам и вкусам собеседника;
- **Деликатность**, под которой в данном контексте понимается умение обходить неприятные для собеседника моменты, к примеру, вовремя сменив тему на более приятную либо нейтральную;
- **Терпимость**, т.е. способность спокойно воспринимать противоположную сторону, не фокусируясь на чересчур холодном или слишком эмоциональном состоянии собеседника;
- **Непредвзятость** или умение абстрагироваться от токсичных стереотипов и подвергнуть полученную информацию критическому анализу, делая на основе полученных сведений беспристрастные выводы;
- **Честность**, под которой понимается способность человека прямо выражать свои взгляды на те или иные вопросы, избегая недомолвок и ложных суждений.

Соблюдение перечисленных выше принципов делает процесс общения не только полезным и эффективным для всех сторон, но и способствует налаживанию прочной и длительной коммуникации между участниками беседы.

Нравственные принципы делового общения

Помимо традиционного общения, включающего в себя большинство неформальных видов коммуникации, существует ещё такая форма, как деловое общение. Помимо общих этических начал, **деловая среда отличается от повседневного общения рядом собственных, дополнительных норм**, регулирующих порядок делового общения. Основное различие между деловой и повседневной коммуникацией заключено в перечне различных формальностей, соблюдение которых является обязательным для делового человека. Следовательно, в дополнение к основным нравственным принципам коммуникации в деловом общении выделяют еще несколько дополнительных принципов. К ним относят:

- **Конфиденциальность**, подразумевающая под собой строгое сохранение сотрудниками компании корпоративных тайн и иной не подлежащей разглашению информации (включая и личные сведения о сотрудниках и сослуживцах, а также о руководстве компании).

- **Субординация**, что означает соблюдение определенной должностной иерархии, в том числе соблюдение необходимой коммуникативной дистанции с лицами, стоящими выше по служебной лестнице. При этом, субординация не противоречит принципу равенства сторон, поскольку обе стороны также имеют одинаковые личные права, отличаются лишь права служебные;

- **Пунктуальность**, т.е. стремление делать все в положенное время (вовремя приходить на встречи, совершать деловые звонки, высылать документы и др.). Опоздания являются серьезной помехой в работе, а потому считаются неприемлемыми в деловой среде. А опоздание на деловую встречу и вовсе может негативно повлиять на ее результаты, поэтому лучше приходить на переговоры с партнерами не просто вовремя, а даже чуть раньше договоренного времени;

- **Доброжелательное и приветливое отношение к клиентам, сослуживцам и деловым партнерам.** Соблюдение этого принципа создаст условия для вежливой и уважительной коммуникации между всеми сторонами, что положительно скажется на результатах работы компании (к примеру, поможет не только сохранить, но и существенно расширить уже имеющуюся клиентскую базу);

- **Внимательное отношение к коллегам.** Этот принцип закрепляет важность равного и уважительного отношения каждого сотрудника к коллегам по цеху (и к начальникам, и к собственным подчиненным).

- **Грамотная устная и письменная речь.** Как внутренняя, так и отправляемая деловым партнерам документация должна быть изложена не только грамотно, но и правильно (с точки зрения языковых правил и норм). А в устной речи нельзя использовать бранные выражения (даже цитируя других людей).

Таким образом, к фундаментальным основам деловой коммуникации относят пунктуальность, ответственность и взаимное уважение. Эти принципы являются своего рода культурными универсалиями, считаясь не просто правилами хорошего тона, но и основой для длительного делового сотрудничества в любом бизнесе.

Последствия несоблюдения нравственных принципов общения

Несоблюдение нравственных принципов коммуникации чревато для личности целым рядом негативных последствий. К таковым следует отнести:

- **Нравственная деградация**, под которым понимается потеря индивидом ранее успешно усвоенных им правил и норм общения, что влечет за собой быстрое и закономерное возникновение у человека проблем при налаживании коммуникации с другими людьми;

- Показная нравственность, т.е. стремление произвести на собеседника хорошее впечатление, показательным следя принятым в обществе нормам этикета и правилам приличия, но **не подкрепляя свои слова действительно нравственными побуждениями**;

- Нетерпимость и откровенно враждебное отношение к окружающим людям (данная черта особенно ярко проявляется у личностей с авторитарным складом характера, оправданием ей нередко становятся разнообразные религиозные, национальные, социальные и другие предрассудки);

- Примитивизм в совокупности с оправданием собственного поведения некими былыми заслугами либо личными интересами (в этом случае человек вполне осознает аморальность собственного поведения, но стремится всячески ее оправдать как перед окружающими, так и перед самим собой);

- Нравственная глухота, проявляемая в отсутствии желания услышать собеседника и попытаться понять его позицию и убеждения.

- Образование вокруг индивида нравственного вакуума (часто это связано с банальным незнанием человеком этических правил и норм определенного сообщества);

- Отсутствие нравственной инициативы (нередко люди ожидают нравственного поведения и поступков со стороны собеседника, но не стремятся совершать их сами, не пытаясь даже наладить процесс общения);

Как видно из вышесказанного, несоблюдение нравственных принципов общения делает коммуникацию между людьми не только малопродуктивной, но и фактически невозможной. В результате человек теряет возможности для эффективного взаимодействия с собственным окружением, перестает понимать своих друзей, коллег и даже членов семьи, приобретая множество психологических, профессиональных и личностных проблем.

Понятие об этике и морали

Мораль выступает в качестве регулятора поведения человека в обществе. Понятие морали становится актуальным при оценке поступков индивида по отношению к природе и другим живым существам. Мораль ставит ограничения на свободу действий индивида, поскольку он всегда должен учитывать мнение других людей и общества, в котором живёт.

Мораль — традиционно сложившаяся система норм и правил поведения, которая определяется общественно принятыми понятиями о добре и зле, хорошем и плохом.

Этика — идеология, изучающая понятия морали и нравственности. Существует и другое определение: этика — обобщённые нормы поведения и морали для определённой общественной группы или профессии.

В процессе формирования понятие морали прошло несколько *ступеней*.

- **Табу** — религиозный запрет, налагающийся на совершение какого-либо действия.

- **Обычай** — повторение каких-либо действий, основанное на поведении предков или сложившейся социальной группы.

- **Традиция** — комплекс обрядов, привычек и действий, передающихся в течение нескольких поколений.

- **Моральные нормы** — устоявшиеся представления о поведении личности.

❖ Функции морали

- **Регулятивная.** Мораль выступает в качестве нравственного координатора поведения человека.

- **Воспитательная.** Мораль служит средством воспитания, предоставляя понятия об идеальном поведении.

- **Коммуникативная.** Мораль обеспечивает комфортное общение людей.

- **Ценностно-ориентационная.** Мораль служит ориентиром для человека.

- **Познавательная.** Мораль помогает человеку постигать мир путём различия понятий добра и зла.
- **Мотивационная.** Соблюдение моральных принципов стимулирует человека к самосовершенствованию и саморазвитию.
- **Гуманизирующая.** Принципы морали основываются на человеколюбии, что содействует налаживанию отношений между людьми.