

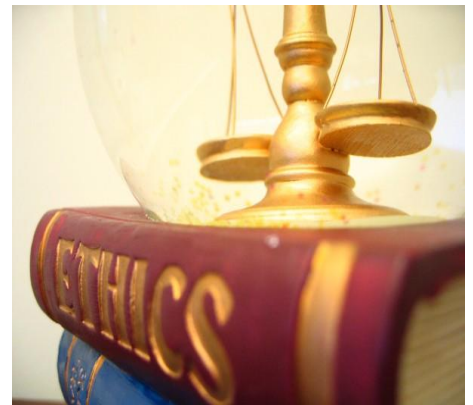
## Занятие 7. Профессиональная этика, этикет и имидж организации (часть 1)

*Этика есть безграничная ответственность за все,  
что живет.  
Альберт Швейцер*

### Этика как учение о морали

**Этика** (от греч. ethos – обычай, нрав, характер) – это совокупность принципов и норм поведения, принятых в данной эпохе и в данной социальной среде. Термин "*этика*" был введен Аристотелем в IV в. до н. э. для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки.

**Этика** — философское учение, предметом которого является мораль, а центральной проблемой – Добро и Зло. Этика дает ответ на вопрос как правильно жить. Этика не дает рецептов на каждый случай жизни. Она дает общее направление. В свою очередь, **мораль** – это нормы и правила, предъявляемые человеку, осуществление которых носит добровольный характер.



**Основные категории этики:** добро и зло, долг, честь и достоинство, совесть, счастье и смысл жизни. Этические категории взаимосвязаны и взаимообусловлены. Они характеризуют различные стороны морали, обладают индивидуальной спецификой и способны отразить все многообразие моральных явлений.

Принято выделять *золотое правило этики, которое гласит – поступайте с другими так, как хотите, чтобы поступали с вами.* В разные эпохи этот принцип нашел свое отражение в религиозно-философских учениях, таких как христианство, иудаизм, буддизм, ислам. По своей сути, это золотое правило является итогом, венчающим нравственные законы, определенные для человека, живущего в обществе. «Золотое правило» носит общечеловеческий характер и составляет нравственную основу формирования всех остальных качеств человека.

### Профессиональная этика

Нормы морали, этики распространяются на все сферы человеческой жизни, в том числе и профессиональную.

**Профессиональной этикой** принято называть специфические нормы поведения, характерные для данного рода профессиональной деятельности.



**Профессиональная этика** - это сфера управления, коммуникации и сотрудничества. Она имеет свои законы и требования, устанавливая нормы и характер взаимоотношений между руководителями и подчиненными, объединяя коллективы в единую систему с целью решения в процессе трудовой деятельности общих для них задач на основе определенных норм и требований.

Как специфически особый вид профессиональных отношений, профессиональная этика формировалась исторически по мере развития товарно-денежных отношений, возникновения профессиональных организаций.

Принято выделять **общие нормы профессиональной этики**, к ним можно отнести: трудолюбие, профессиональная совесть, гордость, честь, обязанность, профессиональный долг.

Как правило, нормы профессиональной этики распространяются на те виды профессиональной деятельности, объектом труда в которых является человек. В зависимости от сферы трудовой деятельности (производственно-экономической, научной, педагогической и т.д.) профессиональная этика подразделяется на соответствующие виды: этика врачебная, журналистская, педагогическая, инженерная, спортивная, военная и т.д.

### **Виды профессиональной этики**

**Заповедь медицинской этики** выражается формулой «не навреди». Иными словами в медицине должны быть исключены возможность злоупотреблять властью над больными, распространение врачебной тайны, негуманное использование профессиональных знаний и власти, нарушения равенства в медицинском обслуживании.

**Профессиональная этика ученых** требует от них признания огромной роли науки в жизни общества, в сохранении и развитии культуры, ответственности за результаты научных открытий для природы и общества. Она предполагает готовность отстаивать истину и добиваться использования научных достижений на благо людей, иметь способность правильно воспринимать критику.

**Профессиональная этика работников сферы искусства и средств массовой информации** (журналистов, писателей, художников, работников радио, телевидения и т.д.) требует от них правдивого отображения действительности, терпимости и милосердия. Она нацелена против фальши, ханжества, зависти, тщеславия.

**Педагогическая этика** определяет поведение преподавателя, воспитателя, учителя. Она утверждает гуманистические принципы в отношениях с детьми, осуждает бездушие, основывается на уважении к личности воспитанника и требовательности к нему.

**Профессиональная этика работников сферы обслуживания** связанная в первую очередь с культурой общения, призвана смягчать конфликты, пресекать мошенничество, нарушение правил торговли и обслуживания. Главное правило торговли: покупатель всегда прав. Особое место занимает **этика делового общения**, поскольку она выступает как в роли самостоятельной профессиональ-

ной этики (для менеджеров, предпринимателей и др.), так и в качестве элемента этики других профессий (педагога, юриста, инженера).



*Рассмотрите схему «Структура профессиональной этики».*

### Кодекс этики

Для повышения уровня этического поведения руководителей и рядовых сотрудников в настоящее время в организациях разрабатываются и принимаются профессиональные кодексы, где описываются система общих ценностей и правил организации, которых должны придерживаться ее работники.



### Этикет. Виды этикета

**Этикет** (от фр. *étiquette* - этикетка, надпись) - нормы и правила поведения людей в обществе. В современном виде и значении слово было впервые употреблено при дворе короля Франции Людовика XIV - гостям были розданы карточки (этикетки) с изложением того, как они должны держаться; хотя определенные своды норм и правил поведения существовали уже с древнейших времен.



Этикет - явление историческое, и поэтому правила поведения людей изменяются вместе с динамикой условий жизни общества и конкретной социальной среды. В итоге все надуманное и бесполезное отсеялось, оставив в нашем обиходе то, что всегда было полезно и практично.

Соблюдать этикет означает правильно вести себя в обществе, быть хорошо воспитанным, иметь приятные манеры, уметь вести разговор и многое другое. По тому, как человек ведет себя в присутствии других, можно определить его социальный статус, примерный уровень культуры и доходов.

С помощью этикета можно "измерить" отношения между людьми: отношения близкие и далекие, теплые и прохладные, дружеские и натянутые, равные и неравные. Общаясь с людьми, мы так или иначе оцениваем отношения с ними, подводим под определенный тип, регулируем их, и помогают нам в этом средства этикета.

### **Понятие делового этикета**

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту и на работе, в общественных местах и на улице, в гостях и различного рода официальных мероприятиях - приемах, церемониях, переговорах, соревнованиях.

Деловой этикет обозначает правила общения, взаимодействия и поведения людей в процессе совместной профессиональной деятельности, а также формы обхождения с окружающими, виды обращений и приветствий, манеру и принятую форму деловой одежды. Правила делового этикета помогают сближению экономических, финансовых интересов деловых людей, способствуют установлению деловых отношений с иностранными партнерами.

В книге "**Деловой этикет**" Джен Ягер (1994) предпринял попытку описать принципы делового этикета:

- ❖ **«делать все вовремя»** (помнить о правилах вежливости, делать в срок, быть пунктуальным);
- ❖ **«быть приветливым и доброжелательным»** (недобрые замыслы и поступки никогда не приведут к добрым делам и желаемым результатам);
- ❖ **«не быть словоохотливым»** (не распространяться о своей личной жизни и не расспрашивать о чужой, говорить о личных делах коллег, уметь хранить служебные тайны);
- ❖ **«думать о других, а не только о себе»** (показывать ценность новых идей, проявления творчества в решении дел, изучать опыт других людей и своих коллег);
- ❖ **«говорить и писать хорошим языком»** (уметь четко и кратко выразить свою мысль, внимательно слушать собеседника, знать этикет делового письма, этикетные формы общения, правила служебного речевого этикета владеть культурой устного выступления);
- ❖ **«знать важные принципы этики общения по телефону»** (обращаться к собеседнику вежливо и корректно, не грубить; проявлять лаконичность, четкость и ясность в их изложении, уметь вести разговор без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций; знать основные элементы композиции разговора, иметь тщательно продуманный перечень главных и второстепенных вопросов);
- ❖ **«иметь деловой внешний вид»** (соответствующую прическу и одежду, избегать замечаний по поводу

Итак, правила делового этикета разумно регламентируют взаимодействия в профессиональной сфере. Деловой этикет позволяет развивать и упрочивать важные этические нормы отношений. Наконец, деловой этикет - это культура, к которой мы все должны стремиться, потому что это необходимое условие успешной профессиональной деятельности, совершенствования общества и человека.

**Новые понятия:** этика, мораль, профессиональная этика, кодекс этики, структура профессиональной этики, этикет, деловой этикет.

### Практические задания

1. Оцените следующие ситуации. В какой из них сотрудник нарушает правила этикета? А в какой - профессиональную этику?

Ситуация 1	Ситуация 2
Сотрудник фирмы в разговоре с другим сотрудником критикует действие отсутствующего сотрудника.	Психолог фирмы жалуется на работника (пациента) другому сотруднику.

2. Посредством осуществления своей будущей профессиональной деятельности вы хотите добиться успеха. При этом какие цели вы преследуете? Проранжируйте перечисленные ниже цели по степени важности для вас, присвоив наиболее важной - 1, а наименее важной - 10.

Ранг	Цель
	личное и семейное благополучие
	здоровье личное и близких
	стремление к полноценной жизни и приобщение к культуре
	качество жизни (достаток, отдых, досуг)
	праведность и добропорядочность жизни
	законопослушность и социальная бесконфликтность
	сохранение и приумножение материальных, духовных и культурных ценностей семьи и рода
	эффективность как работника
	исполнение патриотического и гражданского предназначения
	воспитание будущих детей

### Проверочные вопросы

1. Как вы понимаете, что такое профессиональная этика?
2. Как вы считаете, у каких работников обязательно должен быть кодекс этики? Почему вы так думаете?
3. Ознакомьтесь с представленными в лекции принципами делового этикета Джена Ягера. Дополните данную классификацию своими принципами делового этикета (не менее 3-х).



4. Приведите примеры правил этикета, которыми вы пользуетесь в учебной жизни.

5. Дополнительное задание на отдельную отметку. Сформулируйте 10 правил **сетикета** - правил поведения и общения в Сети, которых, по вашему мнению, должны придерживаться большинство в интернет-сообществах.

### Список литературы

1. Технология. Базовый уровень: 10 - 11 классы: учебник для учащихся общеобразовательных учреждений / В.Д. Симоненко, О.П. Очинин, Н.В. Матяш; под ред. В.Д. Симоненко. – М.: «Вентана - Граф», 2011.

2. Технология: 10-11 классы: базовый уровень: учебник для общеобразовательных учреждений / Симоненко В.Д., Очинин О.П., Матяш Н.В., Виноградов Д.В.- М.: Вентана-Граф, 2016

3. Апресян Р. Г. Профессиональная, прикладная и практическая этики.

4. Росенко М.Н. Основы этических знаний. М, «Лань», 2009.

5. Бакштановский В. И., Согомонов Ю. В. Профессиональная этика.

6. Гуссейнов А. А. Размышления о прикладной этике.

7. Собрание кодексов профессиональной этики.

9. <http://www.abccba.ru/index.php> - этика, мораль, профессиональная этика

10. [http://www.aup.ru/books/m243/4\\_1.htm](http://www.aup.ru/books/m243/4_1.htm) - Подопригора М.Г. Деловая этика. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с. – Глава 3. Профессиональная этика.

***Это интересно знать!***

## 25 важных правил современного этикета

В современном мире не знать правил этикета — значит плевать против ветра, выставив себя при этом в неудобном положении. К сожалению, многие воспринимают соблюдение определенных норм и правил общения как нечто зазорное, считая это признаком высоколобых эстетов, которые совсем далеки от реальной жизни. Однако эти люди забывают о том, что грубое и бестактное поведение может вызвать такую же реакцию в ответ.

На самом деле основы этикета достаточно просты. Это культура речи, элементарная вежливость, опрятный внешний вид и умение управлять своими эмоциями. И то и другое касается как мужчин, так и женщин.

1. Если вы произносите фразу: **«Я вас приглашаю»**, — это значит, вы **платите**. Другая формулировка: «А давайте сходим в ресторан», — в этом случае каждый платит за себя, и только если мужчина сам предлагает заплатить за женщину, она может согласиться.

2. Никогда **не приходите в гости без звонка**. Если вас навестили без предупреждения, можете позволить себе быть в халате и бигуди. Одна британская

леди говорила, что при появлении незваных гостей она всегда надевает туфли, шляпку и берет зонтик. Если человек ей приятен, она воскликнет: «Ах, как удачно, я только что пришла!». Если неприятен: «Ах, какая жалость, я должна уходить».

3. **Не стоит приглашать девушку на свидание через смс-сообщения** и, уж тем более, общаться так с ней.

4. **Не кладите смартфон на стол в общественных местах.** Поступая таким образом, вы показываете, насколько важную роль в вашей жизни играет устройство связи и насколько сильно вам неинтересна происходящая рядом надоедливая болтовня. В любую минуту вы готовы оставить бесполезные разговоры и лишний раз проверить ленту в Instagram, ответить на важный звонок или отвлечься, чтобы узнать, какие пятнадцать новых уровней вышли к Angry Birds.

5. **Мужчина** никогда **не носит женскую сумку**. И женское пальто он берет только для того, чтобы донести до раздевалки.

6. **Обувь всегда должна быть чистой.**

7. Если вы идете с кем-нибудь, и ваш спутник поздоровался с незнакомым вам человеком, **следует поздороваться** и вам.

8. **Не ведите по телефону пустой болтовни.** Если вы нуждаетесь в душевной беседе, лучше встретиться с другом с глазу на глаз.

9. Если вас оскорбили, не следует отвечать аналогичной грубостью, и, тем более, повышать голос на оскорбившего вас человека. **Не опускайтесь** до его уровня. Улыбнитесь и вежливо удалитесь от невоспитанного собеседника.

10. По улице **мужчина должен идти слева от дамы**. Справа могут идти только военнослужащие, которые должны быть готовы выполнить воинское приветствие.

11. Водители должны помнить о том, что хладнокровно **обрызгивать прохожих грязью — вопиющее бескультурье.**

12. Женщина может не снимать в помещении шляпу и перчатки, но **не шапку и варежки.**

13. Придя в кино, театр, на концерт идти к своим местам следует **только лицом к сидящим**. Первым проходит мужчина.

14. **Мужчина входит в ресторан всегда первым**, главная причина — по данному признаку метрдотель вправе сделать выводы о том, кто является инициатором прихода в заведение, и кто будет платить. В случае прихода большой компании — входит первым и платит тот, от кого исходило приглашение в ресторан. Но если у входа посетителей встречает швейцар, то мужчина обязан пропустить первой женщину. После чего кавалер находит свободные места.

15. Никогда **не следует прикасаться к женщине без ее желания**, брать ее за руку, притрагиваться к ней во время разговора, толкать ее или брать за руку выше локтя, кроме случаев, когда вы помогаете ей войти в транспорт или выйти из него, а также перейти улицу.

16. Золотое правило **при использовании духов — умеренность**. Если к вечеру вы ощущаете запах своих духов, знайте, что все остальные уже задохнулись.

17. Если вас кто-нибудь невежливо окликает (например: «Эй, ты!»), не стоит отзываться на этот оклик. Однако не нужно читать нотаций, воспитывать других во время короткой встречи. Лучше преподать урок этикета собственным примером.

18. Воспитанный мужчина никогда не позволит себе не проявить должного **уважения к женщине**.

19. В присутствии женщины мужчина **курит только с её позволения**.

20. Кто бы вы ни были — директор, академик, пожилая женщина или школьник, — входя в помещение, **здоровайтесь первым**.

21. **Соблюдайте тайну переписки**. Родители не должны читать писем, предназначенных их детям. Супругам следует так же поступать и по отношению друг к другу. Тот, кто шарит по карманам близких в поисках записок или писем, поступает крайне некрасиво.

22. **Не стремитесь угнаться за модой**. Лучше выглядеть не модно, но хорошо, чем модно и плохо.

23. Если после извинения вы прощены, не стоит еще раз возвращаться к обидному вопросу и просить прощение повторно, просто **не повторяйте подобных ошибок**.

24. Слишком громко смеяться, шумно общаться, пристально **разглядывать людей — оскорбительно**.

25. **Не забывайте благодарить близких** людей, родственников и друзей. Их добрые поступки и готовность предложить свою помощь не обязанность, а выражение чувств, достойное благодарности.

*Я очень трепетно отношусь к правилам хорошего тона. Как передать тарелку. Не кричать из одной комнаты в другую. Не распахивать закрытую дверь без стука. Пропускать вперед даму. Цель всех этих бесчисленных простых правил — сделать жизнь лучше. Мы не можем жить в состоянии хронической войны с родителями — это глупо. Я тщательно слежу за своими манерами. Это не какая-нибудь абстракция. Это всем понятный язык взаимного уважения.*

*американский актер Джек Николсон*

статья Артема Леднёва, 22.10.2013