

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	6
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	9
Понятие этики. Этика и мораль	11
Деловое общение. Цели и основные функции делового общения.....	13
РАЗДЕЛ 2. ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	23
Деловая беседа как основная форма делового общения.....	25
Деловые переговоры. Характеристика этапов деловых переговоров	31
Деловые совещания	40
Этические нормы делового телефонного разговора	45
РАЗДЕЛ 3. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ	61
Понятие этикета. Хорошие манеры.....	63
Имидж делового человека	68
Тактика общения.....	70
РАЗДЕЛ 4. СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ	77
Структура общения.....	79
Особенности невербального общения.....	80
Общение. Понятие речевой коммуникации.....	97
Язык как средство общения. Язык и речь	100
Нормативный аспект культуры речи	103
РАЗДЕЛ 5. ОСНОВЫ РЕЧЕВОЙ ЭТИКИ	113
Этический компонент культуры речи. Речевой этикет.....	115
Особенности речевого делового общения.....	118
Национальные особенности делового общения.....	120

РАЗДЕЛ 6. МАСТЕРСТВО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ	127
Особенности публичных выступлений.....	127
РАЗДЕЛ 7. КОНФЛИКТЫ И ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ	141
Понятие конфликта.	
Разновидности конфликтов.....	143
Стадии и стратегии разрешения конфликтов.....	145
Спор и дискуссия.....	147
РАЗДЕЛ 8. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА	157
Особенности общения медицинского персонала.....	159
РАЗДЕЛ 9. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОЙ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ	167
Особенности официально-делового стиля речи.....	169
Стиль и оформление служебных документов.....	169
Структура и содержание служебных документов различных типов.....	172
ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ	184
Невербальное общение.....	184
Барьеры в общении.....	188
Правила слушания.....	189
Комплимент.....	190
Манипуляции в общении.....	192
Критика в деловом общении.....	193
КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ	196
«Мимика и жесты».....	196
«Физиогномика».....	199
Итоговый тест.....	201
Ответы к тестовым заданиям.....	206

ПРИЛОЖЕНИЯ	209
Приложение 1. Юности честное зерцало, или показание к житейскому обхождению, собранное от разных авторов, напечататася повелением царского величества в Санкт- Петербурхе лета господня 1717, февраля 4 дня.....	211
Приложение 2. Кодекс врачебной этики	214
Приложение 3. Этический кодекс медицинской сестры Российской Федерации.....	217
Глоссарий	228
Рекомендованная литература	239

ПОНЯТИЕ ЭТИКИ. ЭТИКА И МОРАЛЬ

Слово «этика» (от греч. *ethos* — обычай, нрав, характер) понимается в двух значениях: во-первых, как философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность; во-вторых, как совокупность норм поведения, мораль отдельного человека или общественной группы. Термин «этика» ввел Аристотель, обозначив им совокупность этических добродетелей и науку, которая отвечает на вопросы, что такое добродетель и что должен делать человек, чтобы быть добродетельным.

Важнейшие категории этики: добро, зло, справедливость, благо, ответственность, долг, совесть, честь и некоторые другие. Характеризуя особенность этики, Аристотель говорил, что ее целью являются не знания, а поступки. Не для того человек изучает этику, чтобы узнать, что такое добродетель, а для того, чтобы стать добродетельным.

Деловая этика представляет собой совокупность принципов поведения людей, занятых в сферах управленческой предпринимательской деятельности. Такая этика позволяет рассматривать и оценивать деловые отношения предпринимателей, а также их личное поведение с точки зрения соответствия общепринятым в деловом мире принципам поведения.

Этикет — это система норм и правил, регулирующих поведение людей и их взаимоотношения в процессе общения.

Деловой этикет — свод правил для упорядочивания общения в деловой среде. Этикет регламентирует взаимоотношения начальника и подчиненного, деловых партнеров, коллектива. Соблюдение этикета деловых отношений показывает предпринимателя с выигрышной стороны.

В основе делового этикета лежат правила:

- уважение чужого мнения;
- уважение, вежливость и доброжелательность по отношению к деловому партнеру;
- умение отказывать, не задевая чувств делового партнера;
- самокритичность, умение признавать свою неправоту;
- умение аргументированно отстаивать свое мнение в спорах;

- субординация: соблюдение дистанции между сотрудниками, которые занимают разное положение в иерархии компании;
- этикет в письменном деловом общении.

Этикетные нормы общения призваны удовлетворить социальную потребность во взаимодействии, привязанности и поддержке, уважении и признании людьми. Хорошую репутацию приобрести очень трудно, на это порой уходят годы. Для репутации важно все: культура речи, одежда, манера поведения, интерьер офиса. Деловые контакты обрываются сразу же, как только обнаруживаются некомпетентность или непорядочность собеседников.

При нарушении этикетных норм следуют соответствующие санкции, начиная от формирования негативного общественного мнения и заканчивая прекращением общения с человеком, грубо нарушающие данные нормы.

Наличие готовых стереотипов должного поведения избавляют нас от необходимости каждый раз заново конструировать схемы общения.

Традиционно различают несколько видов этикета, основными из которых являются:

- **придворный этикет** — строго регламентированный порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;
- **дипломатический этикет** — правила поведения дипломатов и других официальных лиц во время официальных мероприятий;
- **воинский этикет** — свод общепринятых в армии правил, норм поведения военнослужащих;
- **общегражданский, или светский, этикет** — совокупность правил и традиций, касающихся поведения обычных граждан;
- **служебный этикет** — профессиональные требования к подготовленности человека, к соблюдению им канонов своей профессии.

Деловое общение включает ряд обязательных требований: вежливый тон обращения, лаконизм изложения, предварительную подготовку к докладу и четкие выводы.

Стремясь разграничить добро и зло, определить, что такое добродетель, люди выработали **нормы морального поведения** — сложную систему правил, позволяющих людям сосуществовать. Нормы морали выражаются в общих представлениях, заповедях, принципах о том, как полагается вести себя. С одной стороны, человек стремится вести себя нравственно, должным образом, с другой — ему необходимо удовлетворить свои потребности, реализация которых часто связана с нарушением нравственных норм. Этот внутренний конфликт между возвышенным идеалом и практическим расчетом, нравственным долгом и непосредственным желанием существует всегда и во всех сферах жизни. Мораль всегда предполагает определение нравственного идеала, образца для подражания.

В современной деловой практике такие черты, как трудолюбие, бескорыстная доброжелательность, пунктуальность, точность, справедливые решения и т.п., квалифицируются как моральные качества. Понятие этики ассоциируется с правилами, стандартами поведения. Соответственно, и в сфере деловой этики ценятся в первую очередь надежность, порядочность, умение выполнять обещание.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ. ЦЕЛИ И ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Человек имеет склонность общаться с себе подобными, ибо в таком состоянии он больше чувствует себя человеком, то есть чувствует развитие своих природных задатков.

Иммануил Кант

Деловое общение — это двусторонний процесс, взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или достижение определенной цели. В деловом общении человек ставит задачу убедить партнера принять конкретные предложения, побудить

его предпринять конкретные действия, дать необходимую информацию, заинтересовать в своих действиях и т.д.

Нравственная сторона делового общения играет большую роль. В практике деловой жизни люди стремятся к достижению не только общих, но и значимых личных целей. Важно не забывать золотое правило морали: не делай другому того, чего не хочешь себе.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта. Отличительной чертой делового общения является то, что оно служит средством для достижения каких-либо других целей.

«Врач должен обладать двумя искусствами — искусством лечить, которое немислимо без обладания научными знаниями, и искусством исцелять. Наука никогда не сможет полностью подменить человеческие отношения, как не сможет подменить искусство» (Б. Лоун).

Цель делового общения — организация плодотворного сотрудничества, создание оптимальных условий для успешного решения задач, стоящих перед организацией и отдельными сотрудниками.

Основные функции делового общения:

- информационно-коммуникативная (прием и передача информации);
- регулятивно-коммуникативная (взаимная корректировка действий в процессе совместной деятельности);
- аффективно-коммуникативная (передача эмоционального отношения).

Специфические особенности делового общения:

- *регламентированность* — подчинение установленным правилам и ограничениям (предполагается соблюдение делового этикета, знание речевого этикета, ограниченность временными рамками и др.);
- *строгое соблюдение* ролевого амплуа (руководитель, подчиненный, коллега, партнер, официальный представитель и т.д.);
- *грамотное использование* речевых средств;

- *учет иерархии* организации (характер вертикальных и горизонтальных связей, которые устанавливаются между сотрудниками и между подразделениями).

В процессе делового общения очень важно выбрать свою позицию отношения к собеседнику. Существенное условие эффективного делового общения — соблюдение его участниками коммуникативного кодекса, регулирующего речевое поведение обеих сторон. Основу этого кодекса составляют организационные принципы ведения разговора: последовательность, предпочитаемая структура, кооперация, вежливость.

Принцип последовательности предполагает соответствие ответной реакции: если первая реплика — вопрос, вторая — ответ; приветствие сопровождается приветствием, просьба — принятием или отклонением и т.д.

Принцип предпочитаемой структуры характеризует особенности речевых фрагментов с подтверждающими и отрицающими ответными репликами. Согласие обычно выражается без промедления, предельно лаконично и ясно. Несогласие же формулируется пространно, сопровождается доводами и, как правило, дается после паузы. Последняя служит своего рода индикатором негативного ответа. Она позволяет говорящему своевременно дополнить иницилирующую реплику усиливающими доводами. Соблюдение описанного принципа позволяет не обидеть собеседника, избежать критической направленности разговора.

Дж.-Н. Лич описал еще один ведущий принцип коммуникации — **принцип вежливости**, представляющий собой совокупность ряда максим:

- **Максима такта.** Учитываются границы личной сферы. В идеале любой коммуникативный акт предусматривает определенную дистанцию между участниками. Следует соблюдать правило: «Делать коммуникативную цель собеседника предметом обсуждения допустимо лишь в том случае, если цель эта им эксплицитно (открыто) обозначена». Не следует затрагивать темы, потенциально опасные (частную жизнь, индивидуальные предпочтения и т.д.).
- **Максима великодушия.** Это максима необременения собеседника в ходе коммуникативного акта. Например, пред-

положение должно быть сформулировано таким образом, чтобы его можно было отложить. Не следует связывать партнера обещанием или клятвой. Хороший коммуникативный акт не должен быть дискомфортным для участников общения.

- **Максима одобрения, позитивности в оценке других.** («Не судите, да не судимы будете», «Не осуждай других»). Атмосфера, в которой происходит речевое взаимодействие, определяется позициями собеседников не только по отношению друг к другу, но и по отношению к миру и тем, совпадают ли эти позиции.
- **Максима скромности.** предполагается, что человек должен адекватно относиться к похвале в собственный адрес. Одним из условий успешного развертывания коммуникативного акта является реалистическая, по возможности объективная самооценка. Сильно завышенная или сильно заниженная самооценка может отрицательно повлиять на установление контакта.
- **Максима согласия.** Отсутствие оппозиционности предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьезной задачи, а именно сохранения предмета взаимодействия, предотвращения конфликта путем самостоятельной коррекции собственной коммуникативной тактики.
- **Максима симпатии.** Максима благожелательности создает благоприятный фон для перспективного предметного разговора. Определенную проблему представляет безучастный контакт, когда собеседники, не будучи врагами, не демонстрируют доброжелательность по отношению друг к другу.
- **Максима доброжелательности.** Дает основание рассчитывать на положительное развитие речевой ситуации с намечающимся конфликтом.

На эффективность общения часто влияет неумение (нежелание) слушать (слышать) партнера. Этому может мешать сосредоточенность на собственных мыслях и желаниях, негативная оценка высказываний партнера, игнорирование, пренебрежение высказываниями партнера.

Умение слушать — наиболее важное из качеств, которыми должен обладать успешный в общении человек, тем более если профессия требует коммуникативной компетентности. Дать человеку возможность высказать свои мысли и чувства, выслушав его внимательно, с пониманием не так просто, как может показаться на первый взгляд.

Слушание представляет собой процесс восприятия, осмысления и понимания речи говорящего. Это возможность сосредоточиться на речи партнера, способность выделить из его сообщения идеи, мысли, эмоции, отношение к чему-либо, умение понять своего собеседника. Предполагается психологическая готовность к контакту с другим человеком.

Виды слушания

- **Нерефлексивное слушание** состоит в умении молчать, не перебивая речь собеседника. Это активный процесс, требующий внимания. В зависимости от ситуации собеседник может выразить понимание, одобрение и поддержку короткими фразами или междометиями. Нерефлексивное слушание наиболее востребовано в напряженных ситуациях. Люди, переживающие эмоциональный кризис, часто ищут в собеседнике не резонера и не советчика.
- **Активное рефлексивное слушание** является объективной обратной связью для говорящего, и служит критерием точности восприятия услышанного. Этот прием помогает собеседнику наиболее полно выразить свои мысли и чувства, создает благоприятные условия для общения, обеспечивает правильное и точное понимание собеседника.
- **Направленное, критическое слушание.** Критический анализ сообщения уместен там, где обсуждаются решения, проекты, идеи, точки зрения т.д. Если же обсуждается новая информация, сообщаются новые знания, критическое слушание малоперспективно, так как установка на отторжение информации не позволяет прислушиваться к ней.

- **Эмпатическое слушание** — это понимание любого чувства, переживаемого другим человеком, и ответное выражение своего понимания этих чувств.

Наладить контакт с собеседником, понять его точку зрения, вникнуть в суть разногласий с ним поможет **принцип эффективного слушания**:

1. В процессе слушания правомерно ставить вопросы, требующие уточнения, разъяснения, обоснования.
2. Любым доступным способом понять позицию противоположной стороны. Понять еще не значит согласиться.
3. Стремитесь уловить истинные мотивы, цели говорящего, суть его подходов к решению проблемы.
4. Ваши жесты, мимика должны отражать вашу заинтересованность как слушателя, который понимает о чем речь. Вам не стоит делать вид, что поняли, если такого понимания нет.
5. Старайтесь сконцентрироваться на человеке, который говорит с вами; обращайтесь внимание не только на слова, но и на звук голоса, мимику, жесты, позу и т.д.
6. Не давайте оценок, не давайте советов.

Восточная мудрость гласит: «Истина лежит не на устах говорящего, а в ушах слушающего».

Вопросы и задания

- 1) Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете? Каковы причины их возникновения?
- 2) В чем сущность коммуникативной, перцептивной сторон общения?
- 3) Какие личностные качества субъекта общения определяют уровень его коммуникативной культуры?
- 4) Какой вид активного слушания наиболее продуктивен в медицинской практике?
- 5) Что мешает эффективному слушанию?

Задание 1. Используя пословицы, назовите положительные и отрицательные качества участников разговора. Какие

из пословиц вы отнесли бы к себе, к кому-то из своих друзей, сокурсников?

- 1) Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.
- 2) Петь хорошо вместе, а говорить порознь.
- 3) Он на ветер слов не бросает.
- 4) Я ему про Фому, а он мне про Ерему.
- 5) Ты ему слово, а он тебе десять.
- 6) Слово не стрела, но пуще стрелы ранит.
- 7) Всякая ссора красна миром.
- 8) С брани люди сохнут, а с похвалы толстеют.
- 9) Не молвя слова — крепись, а молвя — держись.
- 10) Без рассуждения не твори осуждения.

Задание 2. Выпишите пословицы, в которых говорится о языке, как средстве общения. Раскройте смысл каждого изречения.

- 1) Язык мой — враг мой: прежде ума глаголет.
- 2) Ешь пирог с грибами, да держи язык за зубами.
- 3) Языком мели, а рукам воли не давай.
- 4) Язык до Киева доведет.
- 5) Шила и мыла, гладила и катала, пряла и ложила, да все языком.
- 6) На языке мед, под языком лед.
- 7) В спорах да во вздорах пути не бывает.
- 8) Недоброе слово что огонь жжет.
- 9) Красно поле пшеном, а речь — слушанием.
- 10) Ножом убивают в безлюдном месте, словом — на людях.
- 11) Будешь следить за языком — он охранит тебя, распустишь — он тебя продаст.
- 12) Невысказанное высказать можно, высказанное возвратить нельзя.
- 13) Не говори всего, что знаешь, но знай все, что говоришь.
- 14) Доброе молчание лучше пустой болтовни.
- 15) Лучше хорошо молчать, чем плохо говорить.

Задание 3. Прочитайте фрагмент из рассказа К. Акулинича.

Во время командировки я поскользнулся на обледеневшей лестнице и сильно повредил руку. Запястье распухло, делать было нечего: пришлось идти на прием к хирургу. Так я, житель

большого областного города, оказался в обычной районной больнице. Врач почему-то не начинал прием, и около дверей в тесном коридорчике, освещенном чахлой лампочкой, было настоящее вавилонское столпотворение. Кого тут только не было! Пожилые женщины, лица которых раскраснелись от духоты; хмурые старики, старшеклассницы, визгливо кричащие, что пройдут вне очереди, потому что им всего-навсего нужно поставить штамп. Грудные дети плакали на руках измученных ожиданием мам, которые устало их качали и в немой тоске смотрели на закрытую дверь кабинета.

Время шло, а прием все не начинался. И терпение людей лопнуло.

Вначале послышался какой-то глухой ропот, который, будто спичка сухие ветки, поджег общее недовольство. Дети, как по сигналу, в один голос заплакали, и уже не ропот, а возмущенно-жалобный вой наполнил весь коридор.

«Господи, зачем я здесь?!» — думал я, глядя на этих людей. Разбуженная в руке боль запылала с удвоенной силой, голова закружилась. Ждать стало невозможно, я решил действовать. Твердым шагом я подошел к окошечку регистратуры, тихо, но властно постучал в стекло. Полная женщина взглянула на меня поверх очков, я жестом попросил ее выйти в коридор.

Когда она вышла, я протянул ей талон к врачу и пятьдесят рублей.

— Мне нужно срочно попасть на прием к хирургу. Пожалуйста, устройте.

Женщина молча взяла мой талон, деньги положила в карман халата.

— Отойдите все от дверей, отойдите! — проворчала она и, пройдя сквозь толпу людей, будто нож сквозь студень, вошла в кабинет. Через минуту она вышла и кивнула мне головой:

— Сейчас вас вызовут!

Плакали дети, лампочка, мигая от перепадов напряжения, разбрызгивала пучки желтенького света, запах чего-то несвежего и затхлого забивал легкие.

Вдруг в мои ноги уткнулся вырвавшийся из рук измученной мамы мальчик в синей кофточке. Я погладил его пушистую

головку, и малыш доверчивыми глазами посмотрел на меня. Я улыбнулся. Молодая мама усадила его на колени.

— Потерпи, маленький, потерпи, скоро мы пойдем!

Инвалид уронил костыль и, беспомощно водя рукой, пытался поднять его с пола. Я закрыл глаза. Дверь распахнулась, и медсестра звонко крикнула:

— Никитин, на прием!

Люди закрутили головами, спрашивая, кто здесь Никитин. Я, не шевелясь, стоял в стороне.

— Никитин кто? Где он?

Медсестра недоуменно пожала плечами и сказала:

— Ну, тогда кто первый по очереди, заходите!

К двери бросилась молодая мама с ребенком. Я отошел к окну.

Сыпал редкий снег, потемневшее небо, похожее на затянутую льдом реку, низко висело над землей, и сквозь него летели голуби. Из кабинета врача вышла молодая мама с малышом, тот посмотрел на меня и помахал мне перебинтованной ручкой.

— Не подошел еще Никитин? Ну, тогда следующий, по очереди...

Вопросы и задания

- 1) Сформулируйте, какое значение имеет для героя описанный эпизод.
- 2) Выделите основные проблемы, отраженные в тексте.
- 3) Определите авторскую позицию.
- 4) Напишите небольшое сочинение-рассуждение о том, согласны или не согласны вы с точкой зрения автора. Свой ответ аргументируйте.