

Занятие 15. Моральные и этические нормы в современном обществе. Этические нормы профессиональной деятельности.

Цель занятия: Познакомить обучающихся с понятиями моральных и этических норм в современном обществе; дать представление об этических нормах в профессиональной деятельности.

Содержание занятия

Человек в течение жизни вступает в деловые отношения с другими людьми. Одним из регуляторов этих отношений является мораль, в которой выражены наши представления о добре и зле, о справедливости и несправедливости. Мораль дает человеку возможность оценить поступки окружающих, понять и осмыслить, правильно ли он живет и к чему надо стремиться. Человек может сделать общение эффективным, достичь определенных целей, если он правильно понимает моральные нормы и опирается на них в деловых отношениях. Если же он не учитывает моральные нормы в общении или искажает их содержание, то общение становится невозможным или вызывает трудности.

Кто же создал правила человеческого поведения? Почему одно поведение одобряется обществом, а другое — осуждается? На эти вопросы отвечает этика.

Этика — это одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности). Термин «этика» происходит от греческого слова «*ethos*» («этос») — обычай, нрав. Термин «этика» был введен Аристотелем (384—322 гг. до н.э.) с целью обозначения учения о нравственности, причем этика считалась «практической философией», которая должна дать ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки?»

Первоначально термины «этика» и «мораль» совпадали. Но позже, с развитием науки и общественного сознания, за ними закрепилось различное содержание.

Мораль (от лат. *moralis* — нравственный) — это система этических ценностей, которые признаются человеком. Она регулирует поведение человека во всех сферах общественной жизни — в труде, в быту, в личных, семейных и международных отношениях.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «ответственность», «справедливость», «долг».

«Добро» и «зло» — показатели нравственного поведения, именно через их призму происходит оценка поступков человека, всей его деятельности. Этика рассматривает «добро» как объективное моральное значение поступка. Оно объединяет совокупность положительных норм и требований нравственности и выступает как идеал, образец для подражания. «Добро» может выступать как добродетель, т.е. являться моральным качеством личности. «Добру» противостоит «зло», между этими категориями с основания мира идет борьба. Часто мораль отождествляется с добром, с положительным поведением, а зло рассматривается как аморальность и безнравственность. Добро и зло — противоположности, которые не могут существовать друг без друга, как свет не может существовать без тьмы, верх без низа, день без ночи, но они тем не менее не равнозначны.

Действовать в соответствии с моралью — значит выбирать между добром и злом. Человек стремится построить свою жизнь таким образом, чтобы уменьшить зло и умножить добро. Другие важнейшие категории морали — долг и ответственность — не могут быть правильно поняты и тем более не могут стать важными принципами в поведении человека, если он не осознал сложность и трудность борьбы за добро.

Нормы морали получают свое идейное выражение в заповедях и принципах о том, как должно себя вести. Одно из первых в истории правил нравственности формулируется так: «поступай по отношению к другим так, как бы ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе». Это правило появилось в VI—V вв. до н.э. одновременно и независимо друг от друга в различных культурных регионах — Вавилоне, Китае, Индии, Европе.

Впоследствии оно стало именоваться «золотым», так как ему придавалось большое значение. В наши дни оно также остается актуальным, и всегда надо помнить, что человек становится человеком только тогда, когда он утверждает человеческое в других людях. Потребность относиться к другим, как к самому себе, возвышать себя через возвышение других и составляет основу морали и нравственности.

В Евангелии от Матфея сказано: «Итак, во всем как хотите, чтобы с вами поступали люди, так и поступайте вы с ними» (гл. 7 ст. 12).

Нравственная жизнь человека и общества разделяется на два уровня: с одной стороны, то, что есть: сущее, нравы, фактическое повседневное поведение; с другой стороны, то, что должно быть: должное, идеальный образец поведения.

Нередко в деловых отношениях мы сталкиваемся с противоречиями между сущим и должным. С одной стороны, человек стремится вести себя нравственно, как говорят, должным образом, с другой — желает удовлетворить свои потребности, реализация которых часто связана с нарушением нравственных норм. Эта борьба между идеальным и практическим расчетом создает конфликт внутри человека, который острее всего проявляется в этике деловых отношений, в деловом общении. Поскольку этика делового общения является частным случаем этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики, то под *этикой делового общения* понимается совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности. Нормы и правила поведения, действующие в обществе, предписывают человеку служить обществу, согласовывать личные и общественные интересы. Моральные нормы опираются на традиции и обычаи, а мораль учит нас делать каждое дело так, чтобы от этого не было плохо людям, которые находятся рядом.

Одним из основных элементов культуры делового общения является нравственное поведение людей. Оно опирается на общечеловеческие

моральные принципы и нормы — уважение человеческого достоинства, честь, благородство, совесть, чувство долга и другие.

Совесть — это моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям. Совесть самым тесным образом связана с долгом. *Долг* — это осознание добросовестного исполнения своих обязанностей (гражданских и служебных). Например, при нарушении долга, благодаря совести, человек несет ответственность не только перед другими, но и перед собой.

Для морального облика человека огромное значение имеет *честь*, которая выражается в признании моральных заслуг человека, в репутации. Честь офицера, честь бизнесмена, рыцарская честь — именно она требует от человека поддерживать репутацию социальной или профессиональной группы, к которой он принадлежит. Честь обязывает человека добросовестно трудиться, быть правдивым, справедливым, признавать свои ошибки, быть требовательным к себе.

Достоинство выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности; оно не позволяет человеку унижаться, льстить и угодничать ради своей выгоды. Однако чрезмерное чувство собственного достоинства не очень украшает человека. Способность личности быть сдержанной в обнаружении своих достоинств называется *скромностью*. Человеку, который чего-то стоит, нет нужды выставлять напоказ свои достоинства, набивать себе цену, внушать окружающим представление о собственной незаменимости.

Неотъемлемой частью культуры делового общения является *благородство*. Благородный человек верен своему слову, если даже оно дано врагу. Он не позволит грубость по отношению к малоприятным для него людям, не будет злословить о них в их отсутствии. Благородство не требует огласки и благодарности за помощь и сочувствие.

Вопросы для самопроверки

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое «добро» и «зло»?
3. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?

С древних времен большое значение придавали необходимости учитывать этические нормы и ценности в деловом общении. Особенно подчеркивалось их влияние на эффективность ведения дел.

Профессиональными моральными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.

Вежливость — это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. В основе вежливости лежит доброжелательность, которая проявляется в приветствиях и пожеланиях. Например, мы желаем доброй ночи, доброго утра, успехов, здоровья и т.п. Широко известны слова испанского писателя Мигеля Сервантеса (1547—1616) о том, что ничто не обходится нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость. Вежливый человек — это предупредительный человек, он стремится первым оказать любезность, первым уступит место в транспорте, подержит дверь.

Сродни вежливости нравственная норма — *корректность*, которая означает умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях и особенно в конфликтных. Корректное поведение проявляется в умении выслушать партнера, в стремлении понять его точку зрения. Вежливость обуславливается *тактом* и *чувством меры*. Быть тактичным — значит умело сделать замечание, не унижая достоинство человека, предоставить ему возможность выйти из затруднения с честью.

Совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие *профессиональная этика*. К некоторым видам профессиональной деятельности общество предъявляет повышенные моральные требования, требует высокой квалификации работников при исполнении своих профессиональных

обязанностей. Это относится к работающим в сфере обслуживания, на транспорте, в здравоохранении, в области управления, воспитания и им подобных, так как объектами деятельности этих профессиональных групп являются люди.

Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности и имеет свои специфические требования в области морали. Например, профессиональная этика воинской службы требует четкого выполнения служебного долга, мужества, дисциплинированности, преданности Родине. Свообразие медицинской этики ориентировано на здоровье человека, его улучшение и сохранение. Однако любая специфика профессиональной этики невозможна без учета общечеловеческих ценностей и этических норм.

Рассмотрим *профессиональную этику продавца*.

Вспомним, что торговля занимает одно из важнейших мест в жизни общества, исполняя роль связующего звена между сферами производства и потребления.

Принятый закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» требует от работников торговли перейти на новый уровень общения, повысить свою профессиональную культуру и уровень обслуживания покупателей.

Чего хочет покупатель от продавцов? Во-первых, приобретения качественного, модного, удобного товара по приемлемой цене. Во-вторых, компетентности, внимательного и вежливого отношения к себе при выборе покупки. Следовательно, задача продавца состоит в удовлетворении запросов и желаний потребителя. Поэтому важнейшими требованиями профессиональной этики работника торговли по отношению к покупателю являются внимательность, вежливость, доброжелательность.

Предупредительный, вежливый, обходительный продавец стал атрибутом цивилизованной торговли. Деловое отношение продавца и покупателя начинаются с приветствия, которое обязательно должно

сопровождаться улыбкой. Улыбка украшает общение и делает его приятным. За приветствиями следуют слова: «Пожалуйста, что вас интересует?» При общении с покупателем нельзя смотреть в сторону или сидеть. Если продавец уже обслуживает клиента, он должен извиниться и попросить подождать, а не говорить: «Вы что, не видите, что я занята (занят)». Освободившись, продавец выясняет, какой товар интересует посетителя магазина и по какой цене, после чего сообщает характеристики имеющихся товаров. При разговоре нельзя перебивать покупателя, необходимо выслушать собеседника, понять его мысли, понять, чего, в конечном итоге, хочет покупатель. Не следует расхваливать товар без чувства меры со словами «великолепный», а лучше сказать «надежный», «практичный». Искренность и честность по отношению к покупателю является нормой профессиональной этики. При общении с покупателем не рекомендуется поучать его, даже если вы понимаете, что покупатель не прав.

Что делать, если покупатель не согласен с продавцом? Прежде всего, не допускайте споров, прибегайте к аргументам, убеждайте покупателя конкретными фактами. Если спор все же возник, не стремитесь взять верх над собеседником, не проявляйте отрицательных эмоций, агрессии. Умейте извиняться, если вы не правы. Никогда не теряйте самообладания. Продавец обязан быть сдержанным в различных ситуациях, грубость, вульгарность и раздражительность недопустимы. Продавец должен быть сдержан даже с невоспитанным и агрессивным покупателем, поскольку ответ грубостью на грубость не дает положительного эффекта. Наоборот, атмосфера становится напряженной, назревает конфликт, который нередко влечет вмешательство администрации. Профессионализм продавца усиливается его этической воспитанностью, которая проявляется в речи, мимике, жестах. Речь продавца должна быть бодрой и четкой, произношение ясным, тон уверенным и убедительным. Повышение голоса не убеждает, а отталкивает покупателей (подробно о речевом этикете см. в параграфе 1.4) Кроме того, работникам

торговли необходимо следить за своей речью при общении не только с покупателями, но и между собой!

Окончанием общения продавцов с покупателями, является прием оплаты за выбранный товар и его упаковка, после чего продавец должен поблагодарить за покупку. Не следует забывать, что слова «спасибо», «пожалуйста», «будьте добры», придают вежливость речи продавца.

Особое место в этике торговли занимает требование к внешнему виду и одежде. Безвкусная и неопрятная одежда, непричесанные волосы и грязные руки могут отвлечь покупателя от покупки и посещения магазина.

Специалисты рекомендуют следующий алгоритм поведения продавца по отношению к покупателю:

- Встретить покупателя.
- Выяснить его потребности и оказать помощь в выборе товара.
- Выполнить по просьбе покупателя определенные действия, ответить на вопрос, показать товар, упаковать и т.д.
- Проявить активность в общении.
- Помочь покупателю решиться на покупку.
- Создать условия для того, чтобы завоевать расположение покупателей.
- Обслуживая одного, заботиться о впечатлении, производимом на других.
- В любой ситуации оставаться выдержанным, спокойным, избегать конфликтов.
- Создавать атмосферу радушия, быть источником радости и хорошего настроения людей.

Вопросы для самопроверки

1. Охарактеризуйте понятие «профессиональная этика».
2. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях?

А. Кассир банка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».

Б. В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом, упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

3. Ответьте на вопросы теста по пройденному материалу:

Тест

1. Установите соотношения

- Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:
- 1) «этика»;
- 2) «нравственность»;
- 3) «мораль».
- А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
- Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
- В. Наука, изучающая нравственность.

Правильные ответы: А – 1; Б – 2; В - 3

- 2. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Впиши понятия, которые проявляются в следующих ситуациях:
- а) Торговый работник заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии _____;
- б) Грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед покупателями не меньше, чем собственная вина _____.

Правильные ответы: а – честь; б - совесть

- 3. Выберите правильный ответ. Что, по Вашему мнению, характеризует предупредительность:
- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подбострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

Правильный ответ: а; в; д; е

- 4. Из предложенных вариантов выберите правильные.
- Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах:
- старший — младший,
- женщина — мужчина,
- начальник — подчиненный,
- пожилой человек — девушка?

Правильный ответ: младший - старшего; мужчина - женщину; подчиненный - начальника; девушка – пожилого человека.

- 5. Продолжите предложение.
- *Вежливость*—это

-
- а) выражение уважительного отношения к другим людям и их достоинству.
 - б) умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях.

Правильный ответ: а

- 6. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам в процессе телефонного разговора.
- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он! Может, обедать ушел»

- з) *«Лады, договорились. Пока»*
- д) *«Куда я попала?»*
- е) *«Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»*

Правильные ответы: а; в; г; д

- 7. Продолжите предложение.
- Главное правило макияжа _____

Правильный ответ: «лучше меньше, чем больше»; «лучше без, чем неумело».

- 8. Продолжите предложение
- Манеры—это _____

- а) совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления взаимоотношений.
- б) это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон, интонации и выражения, употребляемые в речи, а также жесты, походка и мимика

Правильный ответ : б

- 9. Какие нравственные критерии проявились в следующей ситуации:
- Женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм (_____).
- А) вежливость
- Б) тактичность
- В) деликатность

- Г) доброжелательность

Правильный ответ: Б

- 10. К кому не рекомендуется обращаться по имени?
- А) к человеку, который старше вас по возрасту;
- Б) к сотруднику со статусом выше вашего;
- В) к руководителю;
- Г) все ответы верны;
- Д) все ответы неверны

Правильный ответ: Г.

- *Отлично: 9-10* правильных ответов
- *Хорошо: 7-8* правильных ответов
- *Удовлетворительно: 5 -6* правильных ответов
- *Меньше 5* – результат неудовлетворительный

Используемая литература:

Г.М. Шеламова Деловая культура и психология общения Москва,
Издательский центр «Академия» 2015г. Стр. 9-16