# Зміст

Вступ

1. Сутність поняття етикет

2. Моральні основи етикету

3. Норми поведінки керівника

Висновки

Список використаної літератури

# Вступ

Найбільш яскраво людина виявляється в діяльності з іншими під час виконання професійних обов'язків. Від культури поведінки, говоріння, слухання та мови часто залежать результати професійної діяльності. Саме в цьому аспекті можна говорити про професійну культуру, тобто про відповідність поведінки, говоріння, слухання, мови у професійній діяльності загальноприйнятим нормам і принципам, насамперед моральним, а також вимогам, що ставляться саме до цієї професії. Людина, займаючись якимось видом діяльності, не тільки виявляє свої моральні якості, а й впливає через них на інших, йдучи до поставленої мети. Діяльність — це процес, за допомогою якого реалізується те чи інше ставлення людини до навколишнього світу, до завдань, які ставить перед нею життя, до інших людей.

Є цілий ряд професій, представникам яких треба не тільки знати, а й діяти відповідно до моральних принципів, бо об'єктом їхньої діяльності є людина. Можна назвати професії лікаря, вчителя, судді, священнослужителя. Ці професії виникли дуже давно, і з їх появою пов'язане поняття професійної моралі. і хоч деякі професії, скажімо, менеджера або маркетолога, з'явилися не так давно, проте успішність їх діяльності теж цілком залежить від дотримання ними моральних норм та принципів.

Професійна мораль — це те, що конкретизує загальнолюдські моральні цінності (норми, принципи, поняття) у конкретних професіях. Особливості професійної моралі вивчає професійна етика. Коли говорять про професійну етику, мають на увазі, що це такі моральні обов'язки, в яких відбивається ставлення представника певної професії до об'єкта розмови, до колег за професією, до партнерів, до суспільства загалом. Це насамперед усвідомлення своєї моральної відповідальності і готовність виконувати свій професійний обов'язок. Центральним поняттям професійної моралі є мораль професійного обов'язку, яке поєднується з поняттям відповідальності. Проаналізувати результати своєї праці з позицій загальнолюдських моральних цінностей спеціалісту допомагає професійна совість. Вона пересікається з такими поняттями як професійна честь, професійна гідність, професійна справедливість. Від професійного такту залежать взаємини з іншими людьми, вирішення з ними під час спілкування ділових проблем. Ділова етика регулює відносини бізнесмена з партнерами, керівника організації з підлеглими. На жаль, серед тих, хто сьогодні займається бізнесом, є люди, дії яких вступають у суперечність з чинним законодавством і моральними цінностями.

За останні десятиріччя моральні цінності у професійній діяльності змінилися — раніше вищими були суспільні інтереси, тепер — індивідуальні. Кожний прагне власного самозбагачення, більше того — досягти успіху за рахунок інших. Це — шлях у нікуди. Професійна діяльність має бути спрямована на досягнення двох цілей: індивідуального і суспільного блага, які перебувають у взаємодії. Так і діє справжній професіонал. Він розвиває свою справу, і це сприяє розвитку суспільства. За свою працю він має отримувати добру платню, користуватися повагою, відчувати, що цінують його професійний талант. Тоді людина відчуватиме задоволення життям. І, навпаки, незадоволеність професійною діяльністю може призвести до появи в людини негативних рис, навіть до душевного розладу. Розуміючи це, багато компаній, фірм, організацій вживають заходи щодо створення в колективах такого морально-психологічного клімату, який би сприяв професійному зростанню працівників, встановленню довірчих відносин у спілкуванні між колегами, з партнерами та клієнтами, приділяють багато уваги дотриманню працівниками службового етикету.

# 1. Сутність поняття етикет

Культура спілкування має не тільки внутрішню (моральну, психологічну), а й зовнішню сторону — етикет, норми якого досить значущі в моральному плані.

Етикет — це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків (ставлення до інших людей, форми звертання, поведінку, манери тощо). Це складова зовнішньої культури окремої людини і суспільства загалом. Людина, спілкуючись відповідно до загальноприйнятих норм і правил, демонструє свою готовність зважати на ту спільноту людей, серед яких вона живе Гідна поведінка людини цінувалася ще в античному суспільстві. Однак греки вважали, що людина може поводитися добре лише тоді, коли вона має певні моральні якості, гармонію "духу та тіла" (за Платоном), зовнішнього та внутрішнього. Проте зовнішня поведінка людини, що відповідає нормам етикету та правилам доброго тону, тільки тоді набуває особистісного смислу, коли в основі її лежать моральні мотиви. Пристойна поведінка — це результат осмисленого ставлення до власних вчинків, відповідальності за їх наслідки. Не випадково, великі гуманісти минулого про етикет говорили так: гарні манери складаються з дрібних самопожертв" (Р. Емерсон); "Поведінка — це дзеркало, в якому кожен показує свій образ" (Й.В. Гете); "Спілкуючись з людьми, думай не про свою користь, а про користь того, з ким спілкуєшся, і не про те, як ти будеш судити про нього, а як він буде судити про тебе" (Л. Толстой); "У будь-якому дрібному, навіть незначному, непримітному вчинку вже виявляється весь наш характер: дурень і входить і виходить, і сідає і встає з місця, і мовчить і посувається інакше, аніж розумна людина".(Ж. де Лабрюйєр).

Етикет наслідує кращі моральні принципи, норми, звичаї, традиції поведінки та культуру спілкування всіх народів. Вони є загальнолюдськими або притаманними певному народові. Наприклад, японець, як правило, у спілкуванні не вживає заперечення "ні". Те, як він вклоняється під час зустрічі, залежить від статусу особи, з якою він вітається: чим вищий статус особи, тим нижчим буде уклін. Деякі з правил етикету, що спочатку були звичаєм одного народу, поступово стають надбанням всього людства (наприклад, зі Стародавнього Китаю та Японії — прояв поваги до старших за віком людей, зі Стародавнього Риму — звичай гостинності).

# 2. Моральні основи етикету

Етикет містить ті вимоги, які набувають характеру більш-менш регламентованого церемоніалу і для дотримання яких особливе значення має певна форма поведінки. Етикет, як правило, відбиває певні моральні принципи, притаманні суспільству, й певною мірою стає ритуалом. Водночас етикет має суто зовнішню, часом відірвану від свого морального змісту, форму. Він визначається системою детально розроблених правил чемності, чітко класифікує правила поведінки з представниками різних класів і прошарків, з посадовими особами (відповідно до їхнього рангу), а також правила поведінки в певних місцях. Проте, якщо за суворим дотриманням правил етикету криється недоброзичливе ставлення до інших, то він стає формою лицемірства Моральною основою етикету є розроблені суспільством правила співжиття людей, які забезпечують умови для нормальної громадської та особистої життєдіяльності. Ці норми виражають природне прагнення людини до встановлення з іншими справді людських стосунків, що базуються на взаємоповазі, гуманності та справедливості. Спілкування між людьми сприяє їхній здатності відчувати та співчувати, переживати та співпереживати, бути совісними, милосердними, доброчесними та порядними. Завдяки соціальному та моральному прогресу відбувся перехід від ритуалізованого стереотипу поведінки до розвиненої раціоналізованої мотивації, де головну роль відіграє моральна рефлексія, тобто осмислення своїх дій та вчинків. Водночас правила етикету залежать від моральної культури особистості, відбивають її суть — тобто мотиви, потреби, цілі, установки тощо. Крім того, моральна сторона етикету тісно пов'язана з естетичною.

Безпосередньо з мораллю пов'язані такі норми етикету як ввічливість (уміння поводитися чемно), тактовність (уміння дотримуватися певної міри у відносинах з людьми), коректність (уміння тримати себе в межах пристойності, не принижуючи гідності інших), вихованість (уміння поводитись пристойно будь-де). Часом чуємо, що якусь людину називають інтелігентною чи порядною. Ця людина має внутрішню межу, яку вона не може переступити за будь-яких умов (незалежно від статі, віку, посади і т. ін.). Вона не втратить рівноваги, далека від зарозумілості, пихатості, роздратованості, вередливості, уникатиме таких ситуацій, коли можна принизити іншого (тим паче підлеглого), буде з ним ввічливою, тактовною, коректною, ніколи не виявить брутальності. Інтелігентність — це категорія моральна, рівень якої визначається не освітою, а культурою. Ось, наприклад, деякі правила етикету, прийнятого на світських раутах: розмовляти лише про приємні та цікаві речі; не обговорювати особисте життя та зовнішність присутніх, ставлення до релігії та політики, ділові проблеми; не скаржитися; посміхатися та ін. Є етикетні вимоги, які виявляють повагу одне до одного: молодшого до старшого за віком, чоловіка до жінки. Існують спеціальні протокольні служби, які стежать за дотриманням етикету у взаєминах з іноземцями, особливо на рівні офіційних переговорів. Іноді ці етикетні тонкощі дратують, але водночас вони Допомагають висловлювати почуття поваги і симпатії (іноді и антипатії), бо етикет — це мова символів. Треба пам'ятати, Що не етикет керує людиною, а людина використовує етикет Для того, щоб краще взаємодіяти з іншими. Людина протягом життя перебуває "у стані становлення", розвитку. Ще в дитинстві вона засвоює певні моральні норми та правила етикету. Проте потім її поведінка змінюється залежно від життя. Певною мірою це залежить також від індивідуальних особливостей людини — темпераменту, характеру, здібностей. Той, хто не сприйняв етичних норм і правил етикету, не засвоїв техніку гуманного спілкування, стає мікроагресором; припускаючись грубощів, може легко принизити іншого, спрямовує на нього своє роздратування. Такі люди можуть, врешті-решт, стати соціальне небезпечними.

# 3. Норми поведінки керівника

Звичайно, усі працівники повинні мати загальну культуру, інтелект, порядність. Але особливе значення має їхній моральний потенціал. Основною етичною нормою, якої слід дотримуватися у службових взаємовідносинах, є збереження гідності людини незалежно від того, яке місце вона посідає в Ієрархічній структурі. Спілкуючись, люди часом травмують одне одного, а моральні травми часто страшніші за фізичні. Морально-психологічний стан в організації багато в чому залежить від керівника, визначається його особистою поведінкою і моральними якостями.

Керівник перебуває в центрі уваги, його знають усі, про нього говорять, з нього беруть приклад інші. Не випадково американці кажуть, що краще витратити десять тисяч доларів на пошуки розумного, вихованого менеджера, який вміє працювати з людьми, аніж потім витрачати сто тисяч доларів через поганого керівника, який не може встановити нормальних стосунків з працівниками та клієнтами.

Керівник не повинен виявляти особистих симпатій, провокувати ситуації, що можуть призвести до міжособистісних ексцесів (пересудів, взаємних випадів, істерик тощо). Вихований, інтелігентний керівник завжди перший вітається з підлеглими. Якщо він зустрічається з жінкою або людиною, старшою за віком, він теж вітається першим. Якщо до керівника в кабінет заходить інша людина, яку він викликав (або навіть не викликав), він пропонує їй сісти. Якщо керівник веде бесіду з підлеглим, він не повинен довго розмовляти по телефону чи мовчки переглядати папери. Якщо розмову закінчено, керівник може першим встати з-за столу, щоб дати Це зрозуміти іншому. Керівник не повинен припускатися грубощів, принижувати людську гідність свого підлеглого.

Якщо керівник пообіцяв щось зробити, то обов'язково і своєчасно мусить це зробити, а якщо щось не виходить, то слід вибачитися і пояснити причину. Керівник має завжди пам'ятати, що недоброзичливе або образливе слово боляче вражає людину і вона ще довго через це страждатиме. Саме образа нерідко провокує виникнення конфлікту. Але якщо це вже сталося, то інтелігентна людина-керівник не забуде вибачитися перед підлеглим. Поведінка керівника, його ставлення до роботи та до людей є прикладом для підлеглих. Добре, якщо керівник вміє посміхнутись іншому, має почуття гумору, вміє гарно вдягатися, говорить чітко і дохідливе. Якщо керівник не береже свого часу, то його підлеглі тим паче не цінують свого та його часу. Керівникові доводиться не тільки заохочувати підлеглих до роботи, а й накладати на них стягнення. Якщо він при цьому керується справедливістю, підлеглий — хоча йому і не подобається бути покараним — поважатиме керівника. Якщо керівник не вміє слухати підлеглих, то навряд чи вони захочуть звернутися до нього з якоюсь пропозицією, підтримають його у важкій ситуації.

На ранній стадії створення установи правила поведінки в ній встановлюються легко й просто. Коли діяльність організації розширюється, у ній значно збільшується кількість працівників, зростає кількість партнерів, з якими встановлюються певні відносини. За таких умов стандарт поведінки керівника повинен відповідно змінюватися в напрямку деталізації етичних норм та правил.

Люди, які прийшли до керівництва організаціями, мають, звичайно, різні підготовку, попередній досвід, моральні якості, але їх умовно можна поділити на:

— "системознавців", які відмінно організовують взаємодію служб, працівників, налагоджують управління до точності годинникового механізму. "У спілкуванні вони не знають пощади іншим людям, бо для них неухильне виконання рішень понад усе. У людях бачать тільки відповідність їх створеній системі;

— "людинознавців", які вважають найважливішим звертатися до інтересів і мотивів людей, до їхнього розуму і почуттів. Спілкуючись з підлеглими, вони "роздмухують" у них іскри ініціативи, завдяки чому підлеглі розмірковують, шукають, вносять ідеї, які керівник всіляко підтримує.

У світовій практиці менеджменту є правила, які забороняють певні дії управлінців, що порушують етичні або морально-психологічні вимоги до спілкування. Серед них такі: не можна впливати на підлеглих нищівною критикою; не слід шукати винних, краще шукати причини і шляхи подолання недоліків; не принижуй гідності працівника, краще проаналізуй його дії; не пред'являй претензій до працівника у присутності інших, краще висловлюй їх наодинці; не треба боятися хвалити підлеглого, бо успіх окрилює; якщо треба висловити негативну оцінку, то мову слід вести лише про результати діяльності, а не про особистість працівника; не обмежуй самостійність і свободу людей, треба їм довіряти і сприяти їх ініціативі, бажанню генерувати ідеї та ін.

Морально-психологічний портрет вітчизняного керівника в Україні ще формується. Риси, які мали так звані номенклатурні керівники за минулих часів, у нових ринкових умовах змінюються. А молоді керівники, які з'явилися після перебудови, працюють методом пошуку та помилок, набували власного досвіду. Вже е перші спроби узагальнення якостей та стандартів їх поведінки, проте етичний бік їхньої Роботи, правила етикету в стосунках з підлеглими поки що опрацьовано недостатньо.

# Висновки

Спілкування є однією з центральних проблем, крізь призму якої вивчаються питання сприймання й розуміння людьми одне одного, лідерство й керівництво, згуртованість і конфліктність, міжособистісні взаємини та ін. Спілкування допомагає глибше розглянути процес міжособистісної взаємодії та міжособистісних взаємин

Інтерес до спілкування виявляють представники різних наук, бо воно є багатовимірним, багаторівневим феноменом. філософи, наприклад, аналізують спілкування як спосіб реалізації суспільних відносин, розглядають його як вид діяльності, де фіксуються суб'єкт-суб'єктні відносини, досліджують вплив спілкування на формування особистості. Саме вони наголосили на необхідності усвідомлення значущості іншого і цінність звернення до нього як до рівноправного та відповідального суб'єкта. Дослідження проблем спілкування в загальнофілософському плані є методологічною основою, на якій базується вивчення цього феномену в інших наукових дисциплінах, наприклад, в етиці, психології, соціології, медицині, педагогіці.

Отже,спілкування — це міжособистісна та міжгрупова взаємодія, основу якої становить пізнання одне одного і обмін певними результатами психічної діяльності (інформацією, думками, почуттями, оцінками тощо). Іншими словами, спілкування *—* це взаємодія двох або більше людей, спрямована на узгодження і об'єднання зусиль з метою налагодження взаємин та досягнення загального результату.

# Список використаної літератури

1. Шевчук С. Українське ділове мовлення. – К.: Атіка, 2004. – 592 с.
2. Етика / ред. Лозовой. - М., 2003.
3. Крижанская Ю. Третьяков В. Грамматика общения. – М., 1990. – 325 с.
4. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління. - Івано-Франківськ, 2001
5. Равич М. Этикет. СПб, 1999.
6. Рыданова Й.Й. Основы педагогики общения. — М., 1998.
7. Самоукина Н.В. Игры, в которые играют. Психологический практикум. — 1996.
8. Соціологія / ред. М. Городяненка. – К., 2002.
9. Этикет. – К., 1998.