

**Медицинский колледж
ФГБОУ ВО ДГМУ Минздрава России**

Теоретическое занятие №2

Название УД: Основы этики и деловой культуры

Тема: «Социокультурная роль этикета в обществе»

План:

1. Роль этикета в обществе.
2. Виды этикета.
3. Деловой этикет.
4. Обращение в деловом этикете.
5. Культура речи в деловом общении.
6. Этика и эстетика как часть культуры общества.
7. Основные категории эстетики.
8. Профессиональная этика.

Конспект

Приличие – это наименее важный
из всех законов общества
и наиболее чтимый.
Ф.Ларошфуко (1613-1680),
французский писатель-моралист

Роль этикета в обществе

В начале XVIII века Петр Великий издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя «в нарушение этикету».

Этикет – слово французского происхождения, означающее манеру поведения. Родиной этикета считается Италия. Этикет предписывает нормы поведения на улице, в общественном транспорте, в гостях, в театре, на деловых и дипломатических приемах, на работе и т.д.

К сожалению, в жизни мы нередко сталкиваемся с грубостью и резкостью, неуважением к личности другого. Причина в том, что мы недооцениваем значение культуры поведения человека, его манер.

Очевидно, что существует огромное множество жизненных ситуаций, каждая из которых представляет собой определенный набор условий, при которых люди взаимодействуют друг с другом и между ними происходит общение. Естественно, каждая из этих ситуаций предполагает определенный тип поведения тех, кто в ней участвует. Поэтому правила этикета, постепенно формировавшиеся в течение долгого времени, не могут быть едиными, пригодными для любых случаев и действующими всегда и везде. По мере развития этикет постоянно изменялся, и в настоящее время обычно выделяют такие его виды, как повседневный, деловой, воинский, дипломатический и придворный или дворцовый. Разница между ними состоит не только и не столько в том, какие правила включает в себя тот или иной раздел этикета. Они во многом совпадают, поскольку основаны в первую очередь на вежливом и уважительном отношении людей друг к другу. Однако несоблюдение норм поведения в определенных ситуациях, например при общении на официальном, дипломатическом уровне, может повлечь за собой весьма тяжелые последствия вплоть до конфликта между двумя странами. Но это отнюдь не значит, что в быту соблюдать устоявшиеся правила поведения менее важно.

Манеры – это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон, интонации и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, это жесты, походка, мимика, характерные для человека.

Хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека в проявлении своих поступков, умение контролировать свое поведение, внимательно и тактично обращаться с другими людьми. Дурными манерами считаются: привычка громко говорить и смеяться; развязность в поведении; употребление нецензурных выражений; грубость; неряшливость внешнего

вида; проявление недоброжелательности к окружающим; неумение сдерживать свое раздражение; бестактность. Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом, а подлинная культура поведения – там, где поступки человека во всех ситуациях основаны на нравственных принципах.

Еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал, что успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 – от его умения общаться с людьми.

2. Виды этикета

Выделяют такие виды этикета, как повседневный, деловой, воинский, дипломатический и придворный или дворцовый.

Повседневный этикет представляет собой единство норм, традиций и обычаев, которые необходимо соблюдать в ежедневном бытовом общении: в семье, в гостях, на улице, в общественном транспорте, в магазине и так далее. То есть, в тех ситуациях, с которыми каждый из нас сталкивается чаще всего. В руководствах по этикету именно этому его виду, как правило, уделяется наибольшее внимание. Ведь воспитанность человека проявляется, прежде всего, в том, как он ведет себя по отношению к своим близким, друзьям и знакомым, в общественных местах.

Деловой этикет предписывает, как нужно вести себя на работе, в контактах, касающихся ведения бизнеса, при встречах с партнерами и так далее. Причем несоблюдение принятых норм может значительно повредить имиджу человека, его карьере и успеху в делах. Во многих странах этот вид этикета имеет очень давнюю историю и основывается на давно устоявшихся традициях, относящихся, например, к организации встреч на официальном уровне, ведению переговоров, участию в деловых приемах. В России же традиции свободного предпринимательства и ведения бизнеса лишь совсем недавно возродились после их фактического отсутствия в советское время, в условиях плановой экономики. По сути дела они формируются заново, ведь

существовавшие в дореволюционной России нормы делового общения в наши дни уже несколько устарели и не всегда пригодны. Именно поэтому, учитывая также современную тенденцию глобализации экономики и формирования единого мирового рынка, многие бизнесмены в нашей стране все чаще и чаще обращаются к международному деловому этикету. Ведь незнание или нарушение его правил может существенно повредить успеху бизнеса, в котором также участвуют зарубежные партнеры.

Воинский этикет представляет собой совокупность общепринятых правил общения военных друг с другом и с гражданскими лицами, предписывающих, как нужно выглядеть и вести себя при этом. Однако соблюдение этих правил важно и вне службы. Особенность воинского этикета в том, что его основами являются субординация, дисциплина и исполнительность. Причем военнослужащий должен уважительно относиться не только к старшим, но и к равным и младшим по званию.

Придворный и дипломатический этикет имеют между собой много общего, ведь исторически сложилось так, что второй сформировался на основе первого. Правила придворного или, как его еще называют, дворцового этикета строго регламентируют поведение при дворе монарха, причем важную роль здесь играют национальные традиции и особенности культуры страны. В свою очередь, дипломатический протокол принят на международном уровне и содержит правила проведения встреч государственных лиц, официальных приемов, переговоров и так далее. В отличие от трех ранее упомянутых видов этикета – повседневного, делового и воинского – знание тонкостей дипломатического и придворного общения имеет значение для сравнительно небольшого количества людей, сталкивающихся с этими ситуациями.

Существует также этикет поведения в высшей школе. Так, например, преподаватель и другие должностные лица обращаются к студентам «на Вы»; преподаватель заходит в аудиторию и здоровается со студентами, а те в знак приветствия молча встают; перед лекцией, как студенты, так и преподаватели

отключают сотовые телефоны. При встрече профессорско-преподавательского состава первым здоровается младший по ученой степени или званию, а также мужчина с женщиной, но первыми подают руку для рукопожатия старший по ученой степени или женщина, и т.п. При прочих равных условиях первым здоровается тот, кто лучше воспитан.

Придворный этикет - свод строгих правил, которых должны были придерживаться все присутствующие в монарших дворах, его история насчитывает более пятисот лет. И по сей день он вызывает немалый интерес у современников.

Особо строго соблюдали правила этикета при дворе Людовика XIV, здесь каждая мелочь в поведении имела важнейшее значение. Вся придворная жизнь подчинялась строгому регламенту, за соблюдением которого следил церемониймейстер.

В России расцвет придворного этикета начался при Петре I, он внедрял в жизнь страны и двора различные новшества, которые увидел за границей. Так с его легкой руки, монарший двор Российской империи тоже обзавелся особыми правилами поведения. Прививался этикет насильно, дворяне не стремились исполнять все правила, которые выдвинул Петр I. Особенно противились внедрению танцев, однако император заставлял придворных танцевать, во что бы то ни стало, и вскоре балы стали одним из самых важных придворных событий.

Придворные того времени должны были быть любезными, внимательными, вежливыми. Этикет обязывал их знать несколько языков и свободно общаться на них, в беседе надо было избегать неправдивых и напоминающих сплетни разговоров. К хорошим манерам относилось умение играть в карты, рисование, пение, игра на музыкальных инструментах и умение танцевать. Обращение к королю должно было быть подобным тому, как слуга обращается к господину. Женщины на балах должны были появляться исключительно с веерами в руках, а все мужчины должны были быть в перчатках, эти правила строго соблюдали.

Также были установлены правила регламентирующие форму одежды, в которой должно было появляться при дворе. Все придворные получили особые звания, каждому был присвоен мундир, чем выше было положение придворного лица, тем больше золотого шитья было на мундире.

Годы шли, все изменилось, монархия оказалось свергнутой, царских дворов и придворных больше нет, а этикет остался, конечно, он претерпел множество изменений, однако знать основные правила поведения в обществе и следовать им, считается признаком хорошего тона и вызывает уважение.

Придворный этикет в наше время - это правила поведения на официальных приемах, где присутствуют высокопоставленные должностные лица и президент. В чистом виде придворный монарший этикет остался только в Великобритании.

Следуя правилам придворного этикета британцев, при встрече с королевой необходимо присесть в реверансе в знак уважения, ближе, чем на три метра к лицам королевской крови приближаться нельзя и нив коем случае нельзя к ним прикасаться. Подавать руку лицам королевской семьи нельзя, пожать руку в поклоне можно только в тех случаях, когда вам сами подали руку.

Современный публичный этикет подразумевает соблюдение и других правил поведения в обществе. Следуя правилам этикета, каждый человек, перед тем как выйти в общество должен обязательно обратить внимание на одежду. В зависимости от того на какое событие собирается человек, стиль одежды должен быть соответствующим. Одежда обязательно должна быть чистой, опрятной, не вызывающей.

3. Деловой этикет

Деловой этикет – это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

Хотя этикет и предполагает установление лишь внешних форм поведения, но без внутренней культуры, без соблюдения этических норм не

могут сложиться настоящие деловые отношения. Джен Ягер в своей книге «Деловой этикет» отмечает, что каждая проблема, связанная с этикетом, начиная от хвастовства и кончая обменом подарками, должна решаться в свете этических норм. Деловой этикет предписывает соблюдение правил культурного поведения, уважительного отношения к человеку.

Джен Ягер сформулировала **шесть основных заповедей делового этикета**.

1. **Делайте все вовремя.** Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2. **Не болтайте лишнего.** Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

3. **Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.** Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придирается к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. **Думайте о других, а не только о себе.** Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените замечания и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. **Одевайтесь, как положено.**

6. **Говорите и пишите хорошим языком.**

4. Значение обращения в деловом этикете

Этикет выражается в самых разных сторонах нашего поведения. Например, этикетное значение могут иметь разнообразные движения человека, позы, которые он принимает. Сравните вежливое положение лицом к собеседнику и невежливое – спиной к нему. Такой этикет называется невербальный (т.е. бессловесный). Однако самую важную роль в этикетном выражении отношений к людям играет речь – это словесный этикет.

Специалисты по деловому этикету большое значение придают обращению, ведь от того, как мы обращаемся к человеку, зависит форма дальнейшего общения.

Постараемся ответить на вопросы: «Как приветствовать?», «Кого и где приветствовать?», «Кто приветствует первым?»

Входя в кабинет (комнату, приемную) принято приветствовать находящихся там людей, даже если вы не знакомы с ними. Первым здоровается младший, мужчина с женщиной, подчиненный с начальником, девушка с пожилым мужчиной, но при рукопожатии порядок обратный: первым руку подает старший, начальник, женщина. Если женщина ограничивается при приветствии поклоном, то мужчине не следует протягивать ей руку. Не принято обмениваться рукопожатием через порог, стол, через какую-либо преграду.

Здороваясь с мужчиной, женщина не встает. Мужчине, здороваясь, всегда рекомендуется вставать, за исключением случаев, когда это может потревожить окружающих (театр, кино) или когда это сделать неудобно (например, в машине). Если мужчина желает подчеркнуть особое расположение к женщине, то при приветствии он целует ей руку. Женщина подает руку ребром ладони к полу, мужчина поворачивает ее руку так, чтобы она была сверху. Рекомендуется наклониться к руке, но прикоснуться к ней губами не обязательно, при этом помните, что прикладываться к руке дамы лучше в помещении, а не на улице. Правила приветствовать друг друга действуют у всех народов, хотя формы проявления могут существенно различаться.

5. Культура речи в деловом общении

Обязательным условием делового контакта является **культура речи**. Культурная речь – это прежде всего правильная, грамотная речь и, кроме того, верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова. Чем больше словарный запас (лексикон) человека, тем он лучше владеет языком, больше знает (является интересным собеседником), легче выражает свои мысли и чувства, а также понимает себя и других.

Специалисты рекомендуют:

- следить за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;
- не использовать обороты, содержащие лишние слова (например, «абсолютно новый» вместо «новый»);
- избавляться от слов-«паразитов» («так сказать», «такая», «ну» и т.д.);
- избегать заносчивости, категоричности и самонадеянности.

Привычка говорить «спасибо», вежливость и учтивость, использование подобающего языка и умение одеваться соответствующим образом относятся к числу ценных черт, которые увеличивают шанс на успех.

6. Этика и эстетика как часть культуры общества

Этика и эстетика возникли в древнейшее время в 5 веке. Это философская дисциплина. Об этике одним из первых заговорил Аристотель. Об эстетике говорили все древние мудрецы. Огромный вклад в развитие эстетики внесли Аристотель, Платон. *Этика – искусство жить*. В восточной культуре этика развивалась в рамке религии. В западной культуре этика и эстетика как философия. Эстетика как самостоятельная дисциплина возникла в 18 веке. Людвиг Ван Гарте выделил эстетику. Эстетику нужно отличать от наук о природе. *Эстетика – наука о чувственном познании*. Первые университеты появились 1600 году. Эстетические знания преподавались в комплексе других дисциплин. Этика (от греч. «этос» сфера обитания, дом, очаг, обычай, нрав) – наука о морали, принципы поведения человека в обществе. Цицерон вводит понятие мораль, ассоциируя его с этикой.

Этические знания помогают отличать добро от зла. Образ – одна из центральных фигур в эстетике. Эстетика учение о прекрасном и о том как человек воспринимает окружающий мир. Изучением истины - философия, добра – этика, красоты – эстетика. Триединство истины добра и красоты – фундамент западной культуры. Для этики главные категории – воля, честь, долг, совесть. Этика и эстетика ищет истину красоты.

7. Основные категории эстетики

Основными категориями эстетики являются: прекрасное - безобразное, возвышенное - низменное, комическое - трагическое и др. Рассмотрим каждую из пар этих категорий.

Прекрасное - безобразное

Прекрасное - эстетическая категория, характеризующая явление с точки зрения совершенства, как обладающее высшей эстетической ценностью. В истории культуры были выработаны различные характеристики прекрасного. Прекрасное определялось как гармония, симметрия, ритм, пропорциональность, целесообразность, внутренне присущая предметам мира, а также мера в звуковых и цвето-световых отношениях, характеризующая внешний облик явлений и т. д. Эти конкретно-чувственные проявления прекрасного можно было бы продолжать до бесконечности, так как они относятся к эмпирическим объектам.

Прекрасное - есть результат соотнесения свойств объективной действительности с человеком как мерой красоты или с его практическими потребностями, идеалами и представлениями о прекрасном в жизни. При этом подходе прекрасное истолковывается как высшая ценность, в которой выражено объективно-эстетическое значение явлений, но которое осваивается через субъективные эстетические оценки, сквозь призму вкусов и идеалов людей.

Безобразное - категория эстетики, противоположная прекрасному, выражающая негативную эстетическую ценность. Как подсказывает этимология самого слова безобразное - значит безобразное, лишенное образа,

меры, порядка, другими словами - хаос. В древнегреческой эстетике безобразное сближалось с понятиями небытия и зла. В средневековой философии безобразное трактовалось как следствие и форма проявления греховности. Прекрасный ангел Люцифер, выступив против Бога, превратился в безобразного Сатану. Человек (Адам и Ева), нарушив запрет Бога, - является творцом всего безобразного в мире. Таким образом, в средневековом мышлении безобразное понималось как наглядное свидетельство греховности мира.

Безобразное - антипод прекрасному. И именно поэтому безобразное и прекрасное теснейшим образом связаны друг с другом.

2. Возвышенное и низменное

Возвышенное качественно определяется как прекрасное, только это качество проявляется как чрезмерно прекрасное, в высшей мере прекрасное, как безмерно прекрасное.

Соотносительной категорией возвышенного является категория низменного. Низменное - эстетическая категория, характеризующая эстетическую ценность предметов и явлений, которые обладают большой отрицательной общественной значимостью и таящее в себе угрозу для общества и личности. Низменное - это крайняя степень безобразного, чрезвычайно негативная ценность.

Трагическое и комическое

Линия взаимодействия прекрасного и безобразного, возвышенного и низменного продолжают категории трагического и комического. Трагическое и комическое в большей мере представляют отношения людей, жизненных позиций и судеб. Трагическое - категория эстетики, отражающая острейшие жизненные противоречия (коллизии), ситуации и обстоятельства, развертывающиеся в процессе взаимодействия свободы и необходимости и сопровождающиеся человеческими страданиями, смертью и гибелью важных для жизни ценностей.

Противовесом трагического в жизни и искусстве выступает комическое. Комическое (от гр komikos - веселый, смешной) - категория эстетики, отражающая социально-значимые противоречия действительности под углом зрения эмоционально-критического к ним отношения с позиций эстетического идеала. Во всяком комическом противоречии действуют два противоположных начала, первое из которых кажется положительным и привлекает к себе внимание, но на деле оборачивается отрицательным свойством.

Комическое, как правило, вызывает смех. В комедийном смехе заложено глубокое критическое начало. Однако комедийный смех не действует как всеобщее слепое беспощадное отрицание, то есть разрушение. В нем заложен глубоко утверждающий потенциал, поскольку комедийный смех базируется на определенном эстетическом идеале. Таким образом комедийный смех стремится искоренить недостатки, разрушить существующую несправедливость и создать новую, принципиально отличную систему отношений.

8.Профессиональная этика

На Востоке и в Западной Европе с древних времен большое значение придавали необходимости учитывать этические нормы и ценности в деловых отношениях. 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. При обслуживании клиентов первое, с чего начинает грамотный специалист, – это приветствие.

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, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие «*профессиональная этика*». К некоторым видам профессиональной деятельности общество предъявляет повышенные моральные требования. Это профессии из сферы услуг, транспорта, здравоохранения, 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. Своеобразие медицинской этики ориентировано на здоровье человека, его улучшение и сохранение. Однако любая специфика профессиональной этики невозможна без учета общечеловеческих ценностей и этических норм.

Если сферой вашей деятельности являются люди, то несмотря на специфику профессии, всегда нужно обращать внимание на правила и нормы поведения, на обязанности по отношению к клиенту, к коллегам; нужно уметь владеть собой, быть терпеливым, внимательно выслушивать посетителя, а также иметь надлежащий внешний вид и владеть культурой речи.

Вопросы для закрепления нового материала:

1. Какова роль этикета в обществе.
2. Какие виды этикета вы знаете.
3. Перечислите заповеди делового этикета, сформулированные Джен Ягер.
4. Какова роль обращения в деловом этикете.
5. Насколько важна культура речи в деловом общении.
6. Этика и эстетика как часть культуры общества.
7. Перечислите основные категории эстетики.
8. Какой должна быть профессиональная этика.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

- | | |
|--|------------------------------------|
| 1. Нормы и правила поведения.
(Мораль) | 3. Сделанное добро, помощь другим. |
| 2. Все хорошее в жизни людей, что отвечает их интересам, желаниям, мечтам.
(Добро) | (Благотворительность) |
| Действие, которое требует необычайного напряжения физических сил, самопожертвования, риска для жизни.
(Подвиг) | 4. |
| 5.
Тот, который придерживается правил приличия, проявляет внимание, любезность.
(Воспитанный) | |
| 6.
Ощущение полного удовлетворения жизнью.
(Счастье) | |
| 7.
Совокупность особенных черт человека, которые проявляются в его поведении; нрав.
(Характер) | |
| 8.
То, что есть в каждом из нас особенного, неповторимого.
(Индивидуальность) | |
| 9.
Осознание и чувство моральной ответственности за свое поведение, свои поступки перед самим собой.
(Совесть) | |
| 10.
Чувство смущения.
(Стыд) | |
| 11.
Столкновение противоположных интересов, мыслей, взглядов.
(Конфликт) | |
| 12.
Человек, связанный с кем-либо доверием, преданностью, общими взглядами; на него можно во всем положиться. | |

(Друг)

13.

Человек, который совместно с кем-либо выполняет определенное дело, принимает участие в каких-либо действиях.

(Товарищ)

14.

Слишком высокое мнение о себе, надменность, важничанье.

(Высокомерие)

15. Чувство досады, раздражения, вызванное каким-либо преимуществом другого.

(Зависть)

16. Способ поведения, умение держаться в обществе.

(Закон)

17. Тот, кто любит, уважает родную землю.

(Патриот)

18. Документ, в котором государство предписывает гражданам правила поведения.

(Закон)

19. Обычаи, нормы поведения, которые передаются из поколения в поколение.

(Традиция)

20. Человек, точный во времени.

(Пунктуальный)

Домашнее задание:

1. По материалу текста составить небольшой доклад (на 10 мин.) ответа
2. Подготовиться к ролевой игре «Этика в жизни делового человека»
3. Использовать свободный материал (помимо обязательного, учебного) из сетей при подготовке домашнего задания .

Шахбанова Д.Н. _____