

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВПО «Саратовский государственный
университет имени Н.Г. Чернышевского»

Е.Г.Евдокимова

Е.В.Куприянчук

Этика и манипуляции
в профессиональном общении

Учебно-методическое пособие
по дисциплине «Профессиональная этика»
для бакалавров всех специальностей и форм обучения

Саратов,

2015

УДК 17.34

ББК 74.58

Е.Г.Евдокимова, Е.В.Куприянчук. **Этика и манипуляции в профессиональном общении.**: Учеб.-метод. пособие в 2-х частях по дисциплине "Профессиональная этика» для студентов всех специальностей и форм обучения. Саратов, Изд-во Саратовского ун-та, 2015.-98 с.

В пособии представлены основные положения, касающиеся решения сложных ситуаций в профессиональном общении. Предложенные задания направлены на распознавание и управление этическими ситуациями и ситуациями «варварского манипулирования» в профессиональном общении.

Для студентов всех специальностей и форм обучения СГУ при изучении дисциплины "Профессиональная этика».

Рекомендовано к печати

Кафедра педагогики факультета психологии СГУ

Доцент кафедры общей и социальной психологии, к.пед.н,
Гуменская О.М.

УДК 17.34

ББК 74.58

©Евдокимова Е.Г., Куприянчук Е.В., 2015

©Саратовский государственный университет, 2015

Введение

В данном учебном пособии предлагается описание положений профессиональной этики, а также их нарушение в сложных этических ситуациях профессионального общения, например, в сфере сервиса. Кроме того, рассматриваются основные способы выявления и нейтрализации «варварской манипуляции», встречающейся в профессиональном общении.

Основное назначение данного пособия заключается в информировании и проблематизации сложных в этическом плане ситуаций профессионального общения. Данный материал позволит студентам расставить нужные акценты в обсуждаемых вопросах, что, в конечном итоге, способствует формированию заявленных навыков и компетенций.

Структура данного пособия построена по единому алгоритму и включает:

- а) информационное содержание разделов;
- б) творческие задания, кейсы на основе аутентичных профессиональных ситуаций и психологические тренажеры ;
- в) перечень литературных и Интернет источников для поиска дополнительного материала.

Разработанное учебное пособие может представлять интерес и для преподавателей смежных дисциплин, т.к. информационные материалы носят междисциплинарный характер.

Авторы:

Евдокимова Е.Г., к.пед.н.

Часть 1. Этика в профессиональном общении

доцент

Куприянчук Е.В., к.соц.н.,

Часть 2. Манипуляции в профессиональном общении

доцент

Оглавление	Стр.
Часть 1. Этика в профессиональном общении	
1.1. Этический аспект профессионального общения.	5
Творческие задания	11
1.2. Этические затруднения в профессиональном общении	12
Творческие задания	18
1.3. Основные правила речевого поведения в профессиональном общении	19
Творческие задания	
Заключение	24
Приложение 1. Кейсы профессионального общения (авторы -Герасимец А., Закревская Е., Федулова В, бакалавры 431г. «Сервис» ИИ и МО)	25
Творческие задания	
Приложение 2. Психодиагностические методики для самоанализа	31
Приложение 3. Этические нарушения и пути их преодоления (по Ермолаевой Г.С. «Этика деловых отношений»)	42с.
Приложение 4. Упражнения на совершенствование навыков слушания (из книги Атватер И. «Я Вас слушаю...»)	47
Список литературы	49

Часть 1. Этика в профессиональном общении

1.1. Этический аспект профессионального общения.

Общеизвестны следующие высказывания относительно этического аспекта общения: «Отойди от зла, сотвори благо», «каждый должен мешать злу и вреду», «каждый должен воздерживаться от зла и вреда». Это означает, что все три формы содействия благополучию включают позитивные действия — мешать злу, воздерживаться от него и поддерживать добро, тогда, как не причинение зла подразумевает только одно действие — неделание зла.

В современном мире, характеризующимся значительным ускорением темпов развития экономики, науки, культуры и общества в целом, ростом социальной активности человека, все более существенную роль приобретают этические аспекты человеческих отношений, система норм нравственного поведения.

Этика представляет собой отрасль философского знания, объект исследования, которой – мораль, а центральная проблема – добро и зло. Этика определяет место и роль морали в системе общественных отношений, рассматривает её природу и внутреннюю структуру, изучает историю происхождения и развития нравственности, теоретически обосновывает ту или иную её систему.

Одной из разновидностей этики является этика деловых отношений, представляющая собой совокупность универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в профессиональной деятельности [2, С. 39]. В общем виде этику профессионального общения можно определить как *все положительное или правильное в процессе осуществления его функций*. Этичной называют деятельность, соответствующую как законодательству, так и моральным принципам.

Этика профессиональных отношений включает в себя этическую оценку поведения организации во внешней среде, моральные принципы поведения руководства и сотрудников организации, морально-психологический климат в организации, а также нормы делового этикета.

Этика профессиональных отношений определяет общие моральные правила поведения в бизнес-сообществе. Однако каждая сфера предпринимательской деятельности имеет свои особенности, что обуславливает необходимость существования специальных норм, регулирующих поведение индивидов, групп и организаций в этой области.

Система этики профессиональных отношений на современном этапе развития общества содержит следующие основные уровни: общие этические ценности, специальные этические нормы, корпоративные нормы поведения руководства и персонала организации, личностные ценности отдельных сотрудников организации.

К общим этическим ценностям можно отнести справедливость, мудрость, смелость, самообладание, правдивость, доброта, сострадание, скромность.

Корпоративная культура любой организации представляет собой систему сложившихся традиций, ценностей, символов, убеждений, формальных и неформальных правил поведения администрации и персонала, характерных для данной организации.

Таким образом, этика профессиональных отношений оказывает существенное влияние на поведение индивидов, формируя морально-психологический климат в коллективе, уменьшая количество стрессовых и конфликтных ситуаций, устанавливая нормы поведения организации во внешней среде, что, в конечном итоге, отражается на эффективности деятельности субъектов организации.

Основу этических решений в профессиональном общении составляют *обязательства и ответственность* перед заинтересованной стороной. Нет сомнений, что в деловом общении и отдельные лица, и компании связаны между собой взаимоотношениями, которые основаны на ответственности, обязательствах и обязанностях.

Например, отрасль сервиса имеет обязательства служить обществу, в котором она функционирует. Работники данной отрасли имеют многочисленные обязательства: придерживаться требований законодательства, помогать своей фирме получать прибыль, хорошо обслуживать клиентов; обязательства перед своим работодателем, людьми, для которых предоставляют услуги, обществом в целом и собой.

При создании и реализации различных проектов в сфере сервиса необходимо учитывать интересы всех заинтересованных сторон. В тот момент, когда все перечисленные обязательства конфликтуют между собой, и когда личные ценности человека входят в противоречие с потребностями компании, в которой он работает, возникают *этические дилеммы*¹.

Этика в широком смысле это система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни.

Следует отметить, что этическим нормам служебных отношений присущи некоторые особенности. Подмечена взаимосвязь между этикой вообще и деловой этикой. Практически все направления деловой этики имеют правила, применяемые этикой поведения в широком смысле.

Направления деловой этики базируются на основополагающих нормах этики. Принципы этики деловых отношений – это обобщённое выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений.

В настоящее время основные принципы и правила делового поведения формулируются в этических кодексах. Это могут быть стандарты, по которым живут отдельные фирмы (корпоративные кодексы), или правила, регулирующие отношения внутри целой отрасли (профессиональные кодексы). Рассмотрим некоторые из них.

Сущность *первого принципа* исходит из так называемого золотого стандарта: «В рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к коллегам, к клиентам и т.п. таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе».

Второй принцип: нужна справедливость при наделении работников необходимыми для их служебной деятельности ресурсами (денежными, сырьевыми, материальными и пр.).

Третий принцип требует обязательного исправления этического нарушения независимо от того, когда и кем оно было допущено.

Четвертый принцип – принцип максимума прогресса: служебное поведение и действия сотрудника признаются этическими, если они

¹ Дилемма- положение при котором выбор одного из двух противоположных решений одинаково затруднителен <http://ozhegov.org/>.

способствуют развитию организации (или ее подразделений) с моральной точки зрения.

Пятый принцип – принцип минимума прогресса, в соответствии с которым действия работника или организации в целом этичны, если они хотя бы не нарушают этических норм.

Шестой принцип: этичным является терпимое отношение работников организации к моральным устоям, традициям и пр., имеющим место в других организациях, регионах, странах.

Седьмой принцип рекомендует разумное сочетание индивидуального релятивизма и этического релятивизма с требованиями общечеловеческой (универсальной) этики.

Восьмой принцип: индивидуальное и коллективное начало равно признаваемы за основу при разработке и принятии решений в деловых отношениях.

Девятый принцип: не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов. Однако нонконформизм как черта личности должен проявляться в разумных пределах.

Десятый принцип – никакого насилия, т.е. «нажима» на подчиненных, выражающегося в различных формах, например, в приказной, командной манере ведения служебного разговора.

Одиннадцатый принцип – постоянство воздействия, выражающееся в том, что этические стандарты могут быть внедрены в жизнь организации не единовременным приказом, а лишь с помощью непрекращающихся усилий со стороны и менеджера, и рядовых работников.

Двенадцатый принцип – при воздействии (на коллектив, отдельного работника, на потребителя и пр.) учитывать силу возможного противодействия. Дело в том, что признавая ценность и необходимость этических норм в теории, многие работники, сталкиваясь с ними в практической повседневной работе, по той или иной причине начинают им противодействовать.

Тринадцатый принцип состоит в целесообразности авансирования доверием – чувству ответственности работника, к его компетенции, к чувству долга и т.п.

Четырнадцатый принцип настоятельно рекомендует стремиться к бесконфликтности. Хотя конфликт в деловой сфере имеет не только дисфункциональные, но и функциональные последствия, тем не менее конфликт – благоприятная почва для этических нарушений.

Пятнадцатый принцип – свобода, не ограничивающая свободы других; обычно этот принцип, хотя и в неявной форме, обусловлен должностными инструкциями.

Шестнадцатый принцип: работник должен не только сам поступать этично, но и способствовать такому же поведению своих коллег.

Семнадцатый принцип: не критикуй конкурента. Имеется виду не только конкурирующая организация, но и «внутренний конкурент» - коллектив другого отдела, коллега в котором можно «усмотреть» конкурента

В некоторых сферах деятельности в перечень этических требований входят *требования к личности работников*. Хмурый менеджер или неквалифицированный продавец-консультант могут провалить немало прекрасных маркетинговых начинаний, а разочарование клиентов от обманутых ожиданий способно прямо повлиять на доходы компании.

Например, к работникам, в чью компетентность входит общение с людьми, предъявляются следующие ожидания: ответственность перед клиентом, ответственность перед профессией и коллегами, ответственность перед обществом. У него должны быть развиты:

- чувства долга, добра и справедливости,
- собственного достоинства и уважения достоинства другого человека;
- терпимость, вежливость, порядочность, эмоциональная устойчивость;
- адекватность самооценки, уровня притязаний и социальной адаптированности.

Личностные ценности отдельных сотрудников организации оказывают существенное влияние на их поведение, являясь его мощным регулятором, определяющим не только цели, но и способы достижения поставленных целей. В связи с этим системе менеджмента организации необходимо выявлять ценности различных категорий сотрудников, а также формировать и культивировать общие ценности, отвечающие стратегии развития организации.

Современные этические принципы делового поведения, опирающиеся на аксиомы мировой философской мысли, прошедшие многовековую проверку теорией и практикой, сформулированы американским социологом *Л. Хосмером*:

1. никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах твоей компании (принцип основан на учении древнегреческих философов, в частности Протагора, о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей, и различии между интересами долгосрочными и краткосрочными);

2. никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению (принцип основан на взглядах Аристотеля и Платона о личных добродетелях – честности, открытости, умеренности и т.п.);

3. никогда не делай того, что есть добро, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель (принцип основан на заповедях всемирных религий (св. Августин), призывающих к добру и состраданию);

4. никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества (принцип основан на учении Т. Гоббса и Дж. Локка о роли государства как арбитра в конкуренции между людьми за благо);

5. никогда не делай того, что не ведет к большему благу, нежели вреду для общества, в котором ты живешь (принцип основан на этике утилитаризма (практической пользе нравственного поведения), разработанной И. Бентамом и Дж. Миллем);

6. «Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации». Принцип основан на категорическом императиве Канта, в котором декларируется знаменитое правило об универсальной, всеобщей норме.

7. «Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других». Принцип основан на взглядах Ж.-Ж.Руссо и Т. Джефферсона на права личности.

8. «Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат, ибо максимальная прибыль при соблюдении этих условий свидетельствует о наибольшей эффективности производства». Принцип основан на экономической теории А. Смита и учении В. Парето об оптимальной сделке.

9. «Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе». Принцип основан на правиле распределительной справедливости Ролса.

10. «Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию». Принцип основан на теории Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества [4].

П.Н. Шихирев приводит 10 современных этических принципов делового поведения, которые были выведены из аксиом мировой философии мысли.

- Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании.
- Никогда не делай того, о чём нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы объявить на всю страну.
- Никогда не делай того, что не есть добро, что не способствует чувству локтя, так как мы все работаем на одну цель.
- Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества.
- Никогда не делай того, что не ведёт к большому благу, нежели вреду для общества, в котором ты живёшь.
- Никогда не делай того, что ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации.
- Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других.
- Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учётом затрат.
- Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе.
- Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию [5].

Творческие задания.

1. Конкретизируйте положения кодекса корпоративной этики, добавьте собственные:

- Общие положения корпоративной идеологии.
- История возникновения и развития Компании.
- Что ценит и ожидает Компания от своих сотрудников
- Обязательства Компании перед сотрудниками.
- Протокол бизнес-норм.
- Общение сотрудников.
- Внешний вид сотрудников.
- Этические нормы общения с Клиентами.
- Поведение в публичных местах и с представителями СМИ.
- Протокол совещаний.

- Система коммуникативной безопасности в Компании (включая типы информации, не подлежащей разглашению).

- Ритуалы и традиции:

- а) Ритуал посвящения.
- б) Этапы роста сотрудников Компании.
- в) Поощрения и взыскания.
- г) Тренинги, семинары, конференции.
- д) Корпоративные праздники.

1. Поясните смысл следующего высказывания, подтвердите примером: «каждый должен делать добро или способствовать ему».

2. Сравните принципы, разработанные Л.Хосмером и П.Н. Шихиревым.

В чем их сходство и различие?

1.2. Этические затруднения в профессиональном общении

Рассмотрение типологии этических затруднений в профессиональном общении направлено на развитие уверенности в том, что разнообразные ситуации поддаются анализу, что в дальнейшем послужит основанием освоения моделей успешного поведения специалистов.

К ситуациям профессионального общения, для которых характерно наличие этических проблем, в основном *относят мошенничество, манипулирование информацией, взяточничество, конфликт интересов, сексуальные приставания, безопасность продукта, наем и увольнение сотрудников.*

Выделение данных ситуаций делового общения как особого класса основано на существовании этического знания – моральных кодексов, специальных должностных лиц, обеспечивающих соблюдение моральных норм, «горячих линий» и систем наставлений и представлений о том, некоторый работник, рядовой служащий и менеджер, или специальный сотрудник – знает, что хорошо, а что плохо. В таком случае, основная проблема этики бизнеса проблема соответствия нормам.

Другой проблемой этики профессионального общения выступают моральные дилеммы. Речь идет о выборе между взаимоисключающими требованиями морали: лояльность или честность; необходимость уволить одного из двух преданных сотрудников. Возникновение моральных дилемм связано с тем, что в противоречие вступают разные права и интересы людей,

когда соблюдение одного из них необходимо требует нарушения или невыполнения другого. Об этих дилеммах охотно рассказывают писатели, психологи, журналисты, кинематографисты. (Например, муж совершает кражу из аптеки дорогостоящего лекарства для больной раком жены). Или аборт может стать трудноразрешимой дилеммой для женщины, которая понимает правильность обеих позиций - за и против.

Различие между моральной проблемой и моральной дилеммой можно показать на следующем примере: конфликт между моральным долгом и собственным интересом - это моральная проблема, но моральная дилемма возникает только тогда, когда каждый из противоположных видов обязательного, должного действия может быть морально обоснован.

Моральные дилеммы подразделяются на два вида. Первый, когда человек обязан делать два противоположных поступка, поскольку оба они - правильные. Второй, когда человек одновременно и должен, и не должен совершать один и тот же поступок (например, намеренное прекращение жизнеобеспечивающего лечения в случае постоянной и необратимой комы).

Следующим аспектом моральных проблем является *слабость воли*, под которой понимается неспособность учесть имеющиеся возможности и сделать практический шаг в направлении высокой моральной цели.

На основе сочетания выраженности моральной позиции и мотивации выявляют следующие типы этических проблем

1. Субъект намерен поступать хорошо, но не знает, как.
2. Знает об обязанностях; имеет волю и способность им следовать.
3. Признает общий этический закон, но в конкретных условиях не делает практических шагов по его соблюдению.
4. Знает моральные нормы, но не стремится им следовать. [6, С.133]

Реальные этические дилеммы. Возникают, когда конфликтуют два и более этических императива или законных интереса.

Особенности моральной дилеммы:

1. Агент должен выполнить два и более действия одновременно;
2. Агент не может их выполнить одновременно;
3. Ни одним из требований нельзя пренебречь.

Независимо от того, что он сделает, он сделает неправильно.

С точки зрения философии моральные дилеммы нерешаемы. Все же в бизнесе их решение является главной проблемой.

Классический пример: лояльность к компании или предотвращение

опасности для общества. Зависит от того, насколько очевиден вред, насколько серьезно нарушение моральных норм, в какой степени использованы все внутренние средства

Система поощрений и наказаний может основываться как на этических принципах – *заслуга и воздаяние*, так и на управленческих – *эффективность*. Необходимо утвердить среду, в которой для большинства членов организации нравственное поведение более привлекательно, чем аморальное.

Слабость воли.

В этом случае мы осознаем важность высокоморальной цели и верим, что можем когда-либо сделать что-либо в данном направлении, но все же в настоящее время не предпринимаем конкретных действий по ее достижению.

Проблема не в том, чтобы выбрать между противоречивыми обязанностями и не в том, чтобы уяснить, что есть правильное действие. Общая цель – улучшить условия труда. Слабость морали – отсутствие конкретных обязанностей, откладывание исполнения обязательств. Мы можем это за собой видеть, только оглядываясь в прошлое. Это проблема слабой воли: «Сделаю завтра» [6, С.135].

В данном случае необходима спецификация обязанности:

- сколько и чего компания должна сделать;
- когда и где;
- посредством чего;
- с помощью кого и для кого.

Менеджер должен расписать систему конкретных шагов по реализации обязанности.

Можно выделить три характеристики несовершенных обязанностей.

1. Неопределенность. Нет специфических требований;
2. Позитивные обязанности (наподобие благотворительности);
3. Стремление избежать чрезмерных затрат.

Слабость воли – проблема обязанностей не только со знаком плюс, но и со знаком минус. Имеется в виду уклонение от обязанности предотвратить предполагаемый вред. Эта обязанность не принимается во внимание, пока вред не будет нанесен. Искушение проявить слабость воли появляется также в ситуации выбора из многих вариантов, допускающего гибкость действий [6, С.139]. В данном случае требуется сделать обязанности более четкими.

Отсутствие проблемы

Если знаешь о том, в чем состоит моральная цель, имеешь волю и способность достичь ее, можно говорить об отсутствии проблемы. Речь идет об этическом успехе. В этой ситуации можно подумать о том, как лучше

использовать возможность действовать в соответствии с этикой не только в повседневной жизни организации, но и в новой ситуации, у себя дома и во внешнем мире.

В противовес проблеме морального соответствия, решением которой является создание *системы стимулов*, ситуация отсутствия проблемы включает *усилия*, направленные на то, чтобы *улучшить этическую осведомленность* и интегрировать этические взгляды с ценностями членов организации.

Пример. Если сильно дифференцировать работников по рангам и т.д., это навредит морали и они будут подсиживать друг друга.

С целью повышения качества профессионального общения выделяют такие действия, как :

- развитие этического знания;
- установление ответственности;
- обнаружение путей рационализации типичных видов деловой активности [6,140]. Рассмотрим эти действия более подробно.

Этическое знание

В центре этического знания – признание в любой ситуации существования морального измерения. Систематическое обращение к моральным проблемам формирует этическое знание и снабжает менеджера глоссарием, необходимым для привлечения к ним внимания.

Сообщение о неблагоприятном поведении коллег рождает конфликт не только между личным интересом (страхом возмездия) и обязанностью предотвратить вред, но также между лояльностью к сослуживцам (принцип взаимной поддержки) и лояльностью к организации (принцип контроля). Идентифицирование проблемы написания доносов как «реальной дилеммы», а не «проблемы морального соответствия», приводит к изменению стратегии ее разрешения.

Ответственность

С позиции философской этики разграничиваются понятия нравственного минимума – обязанностей, которым должны соответствовать индивиды и организации и моральных идеалов – высоких требований, выполнение которых желательно, но не обязательно. Это различие исключает высокие требования морали из сферы управленческой этики.

Выделяют обязанности *первого порядка*, направленные на то, чтобы установить ответственность за нежелательные действия или результаты

Обязанности *второго порядка* установить ответственность за действия, которые служат тому, чтобы нейтрализовать усилия, которые позволяют контролировать нарушения первого порядка

Менеджеры часто не могут достичь моральных целей, так как их мысль ограничивается только обязанностями первого порядка.

Наиболее важными обязанностями второго порядка являются следующие:

1. Убедиться, что имеются четкие каналы управления и четкая система обязанностей;
2. Обязанность установить примат этического поведения на верхнем уровне управления (руководитель подает пример для подражания);
3. Обязанность удостовериться, что система убеждений основана на высоких этических принципах.
4. Обязанность предоставлять соответствующую документацию [6, С. 142].

Рационализация рассматривается как связь основанных на логике или социально-желательных мотивов, когда «люди совершают какие-либо действия, потому что они думают, что они действуют правильно».

Рационализация служит двум целям:

- дает менеджерам и работникам приемлемое обоснование своего поведения;
- нейтрализует чувство разочарования индивидов и коллективов в случаях, когда достичь цели не удастся.

Рационализацию в той или иной форме наиболее вероятно найти там, где имеет место нарушение этических норм.

Предлагаемая **типология** позволяет определить потенциальные рационализации для каждого типа этического поведения. Зная типичные «отмазки», мы легко определим их и сможем им противодействовать.

Рационализации «реальной дилеммы»

Остроту дилеммы можно снизить путем подчеркивания сильных сторон предпочтительной альтернативы и негативных сторон отвергаемой позиции, изображением конфликта как типичной ситуации либо путем призывов к консенсусу.

Соответствующие рационализации могут принимать следующие формы:

1. Затумашивание конфликта – «забудь это; вопрос не стоит того, чтобы прилагать усилия»
2. Требование консенсуса – «любой поступил бы так же на этом месте: бизнес есть бизнес».

Возможно не только принижение роли дилеммы, но и, напротив, подчеркивание ее силы.

1. Обращение к неизбежности выбрать предпочтительный вариант решения «два варианта решения одинаковы по силе; к сожалению, мы стоим перед необходимостью делать выбор».

2. Выдумывание несуществующего конфликта целей как повод для отказа: «вы непременно заслуживаете повышения по должности, но сначала мы должны выполнить предшествующие обязательства».

Рационализации проблемы «соответствия нормам»

Люди часто не признаются себе в том, что допускают нарушения. Стремятся допускать за собой неправильное поведение и при этом избегать обвинений. В данном случае главная стратегия – перекалывание ответственности. Работник признает существование проблемы, но делает другого ответственным за ее решение.

Типичные оправдания включают:

1. Ссылка на авторитет «Я следовал указаниям»;
2. Ссылка на нормативы «Это законно и, значит, этично»;
3. Ссылка на технологии «Во всем виноват компьютер»;
4. Ссылка на служебные обязанности «Я не люблю так поступать, но это моя работа»;
5. Ссылка на безальтернативную ситуацию «Это жестокая конкуренция».

Рационализации «слабости воли» имеют целью оправдать недосмотр или упущение. Обещание сделать завтра то, что нужно сегодня.

Работник делает вид, что признает свою главную обязанность и имеет высокую мотивацию достижения. Слабость воли проистекает из неспособности решить, насколько далеко можно зайти, чтобы зайти «слишком далеко».

Этот тип рационализаций иллюстрирует набор стратегий, направленных на сохранение текущего положения дел.

1. Дискредитация высоконравственной цели: «Давайте сосредоточимся на главной цели и отбросим второстепенные задачи»; «Мы не можем сделать все для всех»;
2. Претензия на высокую мотивацию к действию при одновременном откладывании этого действия: «Мы перейдем через мост после того, как подойдем к нему»;
3. Обещание удовлетворить требования: «Не беспокойтесь, мы знаем о проблеме и работаем над ней»; «Давайте создадим комиссию для решения проблемы».

Рационализации «отсутствия проблем»

Приписывание недостатков организационной культуре и структуре. Вопрос в том, чтобы объяснить, что случилось с системой ценностей некоторого человека, столкнувшегося с серьезной проблемой. Рационализации вращаются между ценностями на словах и на деле.

1. «Если это не определено как нарушение, все будет хорошо»;

2. «Я думал это сделать»;
3. «Я верил, что это служит главным интересам компании»;
4. «Это безопасно. Я думаю, это из той области, которую менеджмент не желает принимать».

Апелляции к организационной культуре:

1. «Наши эксперты работают отлично»;
2. «Я ничего не знаю о нарушениях этических норм в моем отделе.

Информация до меня не доходит».

Эвфемизмы²

Передача информации о неблагоприятном поведении словами с положительным смысловым оттенком. Заглушают чувство моральной ответственности[6,С.144].

Пример о пожаре. Вместо слова «проблема» люди говорили «условия», «зажигали свет» вместо «загорелись» или «вспыхнули пламенем». «управление доходами» вместо «манипулирование», «творческий финансовый контракт» вместо «махинаций», «уменьшение размеров предприятия» вместо «увеличение доходов собственников путем сокращения расходов на персонал», «реинжиниринг» вместо «сокращение».

Важная этическая задача – избегать рационализаций. Вопрос о том, как противодействовать рационализациям, почти не находит отражения в корпоративных этических программах.

Предлагаемая типология позволяет не только признавать и обнаруживать типичные формы рационализаций, которые процветают в повседневной жизни организаций, но и противодействовать им. Один тип этической проблемы может переходить в другой.

Творческие задания

- 1.Обозначьте пути его постижения. Поясните понятие этического знания, приведите собственные примеры.
- 2.Раскройте понятие ответственности как этического действия.
- 3.На основе перечисленных направлений рационализации предложите собственные примеры ситуаций и пути решения этических вопросов в профессиональном общении.

² Эвфемизмы — это замена одного обозначения понятия другим, смягченным. Это смягчение не искажает понятия, не ведет к неправильному толкованию понятия.

1.3. Основные правила речевого поведения в профессиональном общении

...Если я говорю языками человеческими и ангельскими, а любви не имею, то я - медь звенящая или кимвал звучащий.

Первое послание св. Ап. Павла к Коринфянам 13:1

В современной коммуникации выделяют три вида речевых актов в зависимости от ситуации общения: вопросы, побуждения, сообщения. Сообщения содержат информацию, которую предполагается принять к сведению. Данные высказывания характеризуются краткостью, ясностью, правдивостью.

В деловых отношениях побуждение к действию может выражаться в виде приказов, распоряжений в вежливом тоне, просьбы и совета [1].

При необходимости получить ответ, задают *собственно* вопросы, (спрашивающий сам не знает правильного ответа), и такие, которые *направлены на проверку* осведомленности адресата речи.

Вопросительная форма вместо категоричного высказывания смягчает протест говорящего, снижает вероятность деструктивного конфликта в деловом общении.

Вопросы позволяют направить передачу информации в нужное русло, активизировать слушателя. Известны следующие виды вопросов. «Закрытые» вопросы предполагают однозначный ответ «да» или «нет».

«Открытые» вопросы начинаются со слов «Что, как, кто, сколько, каково ваше мнение», они требуют объяснения; их задают для получения дополнительных сведений. «Риторические вопросы» не требуют ответа, их назначение - обеспечить поддержку позиции говорящего путем молчаливого одобрения. «Переломные вопросы» позволяют поднимать новые проблемы.

Так, к закрытым вопросам можно отнести "кто, когда, где, который". Их разумно употреблять при изучении фактов, которые можно будет использовать при дальнейшем построении беседы, для определения позиции собеседника по интересующему вас вопросу. Они строятся по принципу "истина - ложь" и требуют односложного ответа.

Когда закрытые вопросы выполнили свою задачу, их употребление в беседе делает ее унылой и скучной. Чтобы избежать этого, рекомендуется сочетание закрытых и открытых вопросов. Открытые вопросы (такие, как "почему, зачем, как, каким образом, расскажите мне о...") подразумевают, что ответ будет состоять из нескольких слов. Подобные вопросы нуждаются в

объяснении, развитии. Задавая такие вопросы, вы показываете собеседнику, что вы заинтересованы в его словах и стремитесь узнать больше.

Применение открытых вопросов может сопровождаться следующими ошибками.

1. Заданы слишком открытые вопросы: "Как дела?", "Как работалось?", на что чаще всего можем получить односложный ответ ("нормально"), поэтому лучше задать конкретный вопрос, сузить область интереса. Клише, стандартные вопросы, направленные на поддержание разговора, могут уводить от темы конкретной беседы. Как правило, стандартные вопросы влекут за собой стандартные ответы.

2. Вопросы, которые слишком сложны для начала беседы. Например, "Чего Вы хотите?". Лучше начать разговор с простых вопросов на интересующие обоих собеседников темы.

3. Заведомое несогласие. Когда кто-то высказывает мнение, с которым вы не согласны и хотите изложить свою точку зрения, приводите свои доводы лишь после того, как расспросите собеседника о том, почему он думает именно так, но не раньше.

Умение задавать вопросы тесно связано с умением слушать. Многие начинают учиться слушать только тогда, когда это становится необходимым, Зачастую мы не слушаем потому, что судим собеседника. То есть, наша первая реакция - это суждение о явлениях со своих личных позиций. Очень часто реакция, основанная на личных убеждениях, становится помехой эффективного слушания. Умение слушать особенно важно тогда, когда люди выражают истинные чувства и установки.

Слушание - активный процесс, оно требует определенных навыков. Прежде всего надо хотеть слушать. Чтобы услышать, мы должны "заплатить" вниманием. Слушая, мы отдаем нашу заинтересованность, усилия с тем, чтобы получить информацию, понимание. Все основные приемы слушания можно представить следующим образом:

Условия эффективного восприятия речи (И.Атватер)

1. Внимание

Минимум отвлечений

Направленное внимание

Визуальный контакт

2. Нереплексивное
слушание

"Внимательное молчание"

Невмешательство

Ограничение числа вопросов

3. Рефлексивное
слушание

Уточнение

Перефразирование

Отражение чувств

Кратко рассмотрим сущность указанных приемов,

1. Необходимость быть внимательным - самое трудное в процессе слушания, поэтому многие слушают плохо. Наше внимание отвлекается постоянно; направленное внимание повышает нашу способность воспринимать речь тем, что вызывает в мозгу "волны ожидания", которые повышают готовность услышать, что скажет собеседник.

2. Нерефлексивное слушание состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. В зависимости от обстановки в процессе нерефлексивного слушания может быть выражено понимание, одобрение, поддержка.

Оно необходимо в том случае, когда собеседник эмоционален, возбужден или испытывает трудности в формулировании своих мыслей, хочет, чтобы его услышали и не интересуется нашими замечаниями. Уместно нерефлексивное слушание, когда собеседник спешит высказать свою точку зрения; когда нам необходимо понять точку зрения говорящего, выяснить, что скрывается за его жалобой.

Нерефлексивное слушание просто необходимо, когда собеседник хочет обсудить наболевшие вопросы. В таких случаях благоразумно, почти не вмешиваясь в речь собеседника, предоставить ему возможность высказаться и выразить любое свое чувство.

В том случае, когда собеседник испытывает затруднения в выражении своих забот и проблем, нерефлексивное слушание позволяет минимально вмешиваться в разговор, тем самым облегчая самовыражение говорящего. В беседе с человеком, занимающим более высокое положение, люди часто не решаются высказываться. Приемы нерефлексивного слушания показывают собеседнику, что им интересуются, хотят знать его мнение и чувства.

Невмешательство представляет собой продолжение беседы простейшими ответами: "Да", "Понимаю..", "Можно ли поподробнее". Это вид так называемых "открывающих реплик", которые способствуют развитию беседы, особенно в ее начале.

Необходимо учесть, что краткие ответы иногда можно понять и как принуждение, что может помешать общению, например: "Это почему же?", "Укажите причины", "Ну, давайте же".

При всей значимости нерефлексивного слушания встречаются ситуации, где оно недостаточно эффективно. Например, когда у собеседника недостаточное желание разговаривать. Если у собеседника нет неотложных

вопросов, важной информации или сильных переживаний, которыми он хочет с нами поделиться, то общение с использованием нерефлексивного слушания неуместно, а порой и невозможно (в противном случае оно свидетельствует о низком культурном уровне собеседника).

Также, нерефлексивное слушание может быть преградой для взаимопонимания, когда собеседник воспринимает нашу эмпатию как сочувствие, а понимание как согласие. Поэтому, когда мы не согласны с мнением собеседника, лучше высказать это честно и открыто. Кроме того, нерефлексивное слушание неэффективно, когда оно противоречит интересам собеседника и мешает его самовыражению.

Всегда существует опасность, что нерефлексивным слушанием могут злоупотреблять чрезмерно разговорчивые люди. В таких случаях лучше сказать человеку "Я сейчас занят", или "Так что же главное?" Если приемы нерефлексивного слушания недостаточны, можно прибегнуть к приемам рефлексивного слушания.

3. Рефлексивное слушание является объективной обратной связью с говорящим, используемой для подтверждения точности восприятия услышанного. Иногда эти приемы называют "активным слушанием". Воспитатели, педагоги, психологи часто применяют приемы рефлексивного слушания, чтобы помочь собеседникам высказать свои чувства и проблемы. Основные навыки рефлексивного слушания на практике оказываются непростыми для пользования, для их применения требуется значительная практика и опыт.

Умение слушать рефлексивно необходимо из-за ограничений, возникающих в процессе общения. Во - первых, этому способствует многозначность большинства слов. В таком случае уместно задать вопрос "Что конкретно Вы имеете в виду, говоря это?". Во- вторых - "закодированность" значения большинства сообщений. То, что мы сообщаем друг другу, имеет определенный смысл только для нас самих. Это - наши идеи, чувства. Передавая их значения при помощи слов, мы их "кодируем", пользуясь словами. Для понимания сообщения необходима обратная связь.

Рассмотрим четыре вида рефлексивных ответов: выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

Выяснение - это обращение к говорящему за уточнениями. Полезны в данном случае следующие фразы: "Не повторите ли еще раз", "Я не понимаю, что Вы имеете в виду", "Что Вы имеете в виду?", "Объясните, пожалуйста, подробнее". Замечания фокусируются на самом сообщении, а не на личности говорящего. Можно использовать уточняющие вопросы,

разъясняющие отдельные слова, путем их повторения. Например, "снова у нас..."- "Снова?"; "Мы ни о чем не говорим..."- "Ни о чего не говорим?". Возможно также просьба о конкретизации подобных обобщений: "расскажи подробнее, что ты имеешь в виду".

Перефразирование- формулировка мысли собеседника иначе. Цель перефразирования - собственная формулировка сообщения говорящего как средство проверки точности его понимания: "Как я понимаю, ты говоришь...", "По Вашему мнению..", Другими словами, Вы считаете...". В данном случае нас интересуют смысл и идеи собеседника, а не его установка и чувства. Следует избегать повторения мысли собеседника точным воспроизведением его слов.

Отражение чувств. В данном случае акцент делается не на содержании сообщения, а на отражении слушающим чувств, выраженных говорящим, его установок и эмоционального состояния." Вероятно, Вы чувствуете..", Мне кажется, Вы чувствуете.."; "Вы расстроены..".

Резюмирование позволяет подытоживать основные идеи и чувства говорящего. Типичными формулировками выступают следующие: "Основными Вашими идеями, как я понял, являются...", То, что было сказано, может означать...", "Таким образом, Вы хотите ...". Резюмирование уместно при разногласиях, урегулировании конфликтов, при подведении итога разговора.

4. *Установка* подразумевает разумное и эмоциональное отношение к человеку. Если мы имеем положительную установку по отношению к конкретному человеку, мы открыты и восприимчивы. Отрицательная установка может принести больше вреда, чем неумение слушать.

Для эффективного слушания необходимы следующие установки: *одобрение, самоодобрение и эмпатия*.

Одобрение выражает положительное отношение к другому человеку.. основой одобрения является некатегоричная или объективная установка. Одобрение означает готовность выслушать другого(но совсем не означает согласие с высказанной точкой зрения), признание права другого человека на выражение мыслей и чувств.

Самоодобрение основано на внутреннем согласии с самим собой; понимание собственных недостатков страхов и неудач дает нам возможность более разумно относиться к недостаткам других людей.

Эмпатия означает понимание любого чувства, переживаемого другим человеком, и ответное выражение своего понимания этих чувств. Эмпатия противоположна эгоцентрическому равнодушию. Эмпатия помогает сочетать

собственный интерес с заботами о других, что делает наше поведение социальным.

Эмпатическое слушание отличается от активного, рефлексивного слушания установкой, а не приемами. Цель рефлексивного слушания - осознать как можно точнее сообщение говорящего (значение его идей или чувств).

Цель эмпатического слушания - уловить эмоциональную окраску его идей и их значение для другого человека, проникнуть в систему его внутренних ценностей. Например, на высказывание: "Каждый раз, когда я что-то предлагаю, меня критикуют. Зачем пытаться!", можно отреагировать только на дословный смысл: "Действительно, зачем пытаться?".

Ориентация на выражение чувств проявляется в следующем высказывании: "Ты просто устал". Эмпатическое слушание проявляется в высказывании: "Когда твои идеи отвергают, опускаются руки". "У тебя отбили охоту, и ты готов сдаться. Но сама мысль об этом тебя беспокоит".

Эмпатическое слушание необходимо в ситуациях с высоким эмоциональным напряжением, при решении проблем, при устранении разногласий. Наша готовность понимать доводы тех, с кем мы не согласны, может помочь продолжению общения. Например, если кто-то докладывает о своей работе и Вам надо возразить, сначала выслушайте его объяснения, а затем уже высказывайте свои возражения или мнение. Повторение своими словами точки зрения собеседника перед тем, как высказывать свое мнение, снижает риск того, что Ваше мнение может быть воспринято как личное наступление.

Заключение

Содержание профессиональной этики - это прежде всего требования профессии, предъявляемые ею к принадлежащим к ней членам, это установление своего рода внутреннего стандарта, эталона поведения данных профессионалов.

Формальный кодекс профессии всегда является результатом десятилетий и даже столетий обсуждения не только самими профессионалами, но и широкой публикой, и юристами, теологами.

Однако профессиональные этические кодексы направлены главным образом на то, чтобы вступающие в профессию строго соответствовали неким особым стандартам, овладели определенным объемом знаний и искусства.

Когда речь идет о профессиях, связанных с обучением и обслуживанием людей, то подчеркивается, что люди этих профессий должны в первую очередь думать о служении другим, а не о собственных интересах. Но кодексы профессиональной этики бывают свойственны не только обучающим и обслуживающим профессиям.

Профессиональные кодексы, поэтому, выражают те моральные нормы и правила, которые присущи членам именно этой профессии, а не те стандарты, которые прилагаются к ним извне. Иногда эти профессиональные кодексы содержат также особые правила этикета по отношению к другим членам своей профессии (например, правило не критиковать действия врачей в присутствии больных) профессиональная честь.

Приложение 1.

Кейсы профессионального общения ³

Герасимец А.,

431 группа, сервис ИИ и МО

Ситуация 1.

В небольшую семейную гостиницу, относящуюся к типу гостевых домов, был осуществлен поздний заезд гостей (двое мужчин и женщина, возраст от 27 до 32 лет) на одни сутки. При отсутствии проживающих в самой гостинице хозяев, гостей принял охранник, оставшийся на ночную смену. Административного персонала на ночное время в периоды слабого заселения не предусмотрено.

По забывчивости, охранник забыл напомнить гостям еще раз и лично, что выезд гостей осуществляется до 12:00, хотя это дополнительно указывается в правилах проживания в гостинице, которые есть в каждом номере на видном месте. На следующий день гости в положенное время не выехали из номера. Для напоминания о времени выселения в номер поднялась горничная, которая использовала не совсем вежливую и извиняющуюся интонацию, на что получила грубый ответ и претензии гостей.

Как поступить приходящему на работу администратору, который сталкивается с такой ситуацией: через 2 часа в номер должны заехать другие клиенты, необходимо успеть провести уборку номера, а гости отказываются его покидать?

Как была решена проблема.

³ Тексты кейсов составлены студентами на основе материалов практики и представлены в авторской редакции. -Е.Г.Евдокимова

Администратор постучалась в номер и попросила выйти кого-то одного для решения поставленного вопроса. После этого очень вежливо, акцентируя внимание на возможную ошибку нижестоящего персонала и извиняясь за принесенные неудобства и спросила, получится ли у них в течение часа покинуть номер.

Пояснила ситуацию с дальнейшим заселением и необходимым временем для уборки помещения. После чего конфликт был сведён на нет, гости все поняли и покинули номер спустя полчаса, однако, что естественно, остались слегка недовольны, так как нарушился их спланированный распорядок дня.

Ситуация 2.

В гостиницу прибыли клиенты (девушка 25-27 лет и женщина 55-60 лет) для проведения выходных в городе и знакомства с местными достопримечательностями. Заселение проводила администратор (девушка 20 лет). При объяснении правил проживания, порядка заказа обедов и ужинов в гостинице, а также возможностью пользоваться дополнительными услугами, администратором использовался обычный, располагающий к себе, вежливый тон речи.

Еще во время первого разговора на лице женщины 55-60 лет было замечено некое недовольство. Пытаясь понять, что пошло не так, администратор проанализировал разговор еще раз: вежливый тон; все понятно объяснено, но не затянута; предложена любая помощь по поиску мест времяпровождения в городе и т.д. Что же не так?

Что делать администратору в такой ситуации: замечено необъяснимое недовольство клиента общением с ней?

Как была решена проблема.

Проблема решена случайно. Администратор нечаянно стала свидетелем обмена мнений клиентов о гостинице и городе в целом, где молодая девушка высказывала полное удовлетворение, а женщина (55-60) лет сделала замечание персоналу гостиницы в примерно таком виде: «А мне не очень... Не люблю, когда так передо мной ластятся».

После этого администратор стала разделять стиль общения между двумя клиентами на «ластящийся» и сдержанный, точный, носящий исключительно информационный характер. Заметим, что проблема могла решиться сразу, если бы администратор обладала необходимым опытом и определенными знаниями в понимании психологии поведения людей.

Ситуация 3.

В первые недели прохождения практики в гостинице студент 3-го курса часто допускал различные ошибки при заселении гостей и при приеме заказов на обеды и ужины. Происходило это чаще всего, когда в гостинице наблюдался наплыв клиентов или полное заселение номерного фонда. К таким ошибкам можно отнести просчеты, допущенные во время выполнения большого количества задач и запоминания множества мелких фактов одновременно.

К примеру: забыл записать в чек заказанные уже после обеда три стакана яблочного сока (как следствие не включил это в итоговый чек по питанию); забыл уточнить время, когда именно гости желают ужинать, тем самым создав проблему на кухне (повара не знали, что определенное блюдо должно быть приготовлено к определенному времени); тратил много времени на заселение гостя при одновременной регистрации 2-3 номеров (где-то забыл ручку, не хватило распечатанных карточек для регистрации гостя, забыл предупредить горничную о необходимости дополнительного спального места в номере и т.п.).

В итоге начинающий работник впадает в уныние по поводу своего непрофессионализма, считает себя ни на что не годным, особенно в той профессии, изучению которой он потратил уже 3 года.

Как практиканту справиться с естественными проблемами в начале его карьеры, связанные, прежде всего, с его неопытностью?

Как была решена проблема.

Студентом было принято решение записывать часто повторяющиеся ошибки и выявить пробелы в подготовке и минусы своей памяти. После чего были предприняты следующие шаги для сведения ошибок в будущем к минимуму: носить с собой блокнот для записей постоянно; в начале и конце рабочего дня (а также в промежутки свободного времени) проверялось наличие достаточного количества карточек для регистрации гостей, ручек и т.п.), в отдельном месте блокнота был составлен список важной информации, которую студент почему-то всегда забывал уточнить у клиента. В итоге после трех недель такой работы ошибки в работе стали редкостью.

Ситуация 4.

На выходные в гостиницу заехала пожилая пара с целью узнать новый для них город лучше, так как рассматривают его как один из вариантов возможного переезда. Для этого гости обратились к администратору, чтобы расспросить его об истории города, его достопримечательностях, особенностях, достоинствах и недостатках для жизни в нем пожилых людей, на что администратор дал всеобъемлющие ответы.

Однако далее последовал вопрос, на который администратор не знал ответа к тому времени: «Где мы можем найти у вас здесь агентство по недвижимости или хотя бы человека, занимающегося продажей домов?» Дело в том, что город, где расположена гостиница, является городом небольшим, а точнее поселком городского типа, и до недавнего времени там просто не было необходимости в агенте по недвижимости – все подобные вопросы решались размещением объявления в местных СМИ.

Естественно, администратор не смог дать ответ, хотя с точки зрения профессионализма оказания гостиничных услуг работники гостиницы «должны знать все» о городе, где они работают.

Как была решена проблема.

Было принято решение не показывать свою полную некомпетентность, поэтому ответ прозвучал так: «Знаете, обычно в нашем городе недвижимость покупают без посредников, к тому же в местной газете или на стенде в центральном отделении почты вы найдете множество объявлений о продаже.

Однако я знаю человека, занимающегося продажами частных домов, но не уверена, что он и сейчас работает. Позвольте мне уточнить этот вопрос. Когда вам будет удобно снова поговорить со мной? К тому времени я все узнаю точно и сообщу вам его контакты. В любом случае, всю информацию о выборе лучшего района города или средних цен на недвижимость вы можете уточнить у любого работника гостиницы, в том числе и у меня».

Закревская Е.,

431 группа «сервис» ИИ и МО

Ситуация 1.

В турагентство пришла молодая пара, которая хотела купить путевки в Индию, чтобы провести там свой медовый месяц. Работник туристической фирмы показала возможные варианты, и наконец-то ей удалось найти подходящий вариант. После того как молодая пара остановилась на определенном туре, менеджер сообщила молодой паре о необходимости молодых сделать прививки от таких болезней как малярия, чума, холера, и желтуха, которые можно привести с собой из путешествия вместе с массой положительных эмоций и сувениров.

Молодая пара сразу испугалась и уже усомнилась в правильности выбора своего тура и страны поездки. Менеджер турфирмы попыталась объяснить молодой паре, что данные прививки делают в целях профилактики

во многие туры по Азии и Южной Америки, однако они решили в данный момент не покупать путевки и ушли из турагентства.

Проблема: потеря клиента вследствие неправильно преподнесенной информации.

Решение: Менеджеру по продаже туров нужно было обсудить необходимость прививок на равных с клиентами. Сказать об этом не как о желательном действии, а как о неотъемлемой части поездки, порассуждать вместе с клиентами о том, что лучше подстраховаться, чем испортить себе отдых.

Чтобы не потерять данного клиента, нужно было предупредить его о возможной халатности работы других турагентств, которые могли не сообщить о необходимости прививок, и тем самым испортить отдых, если бы заболевание всё таки настигло отдыхающего.

Ситуация 2. Молодой менеджер устроилась работать на рецепцию фитнес клуба. В обязанности менеджера входила: выдача ключей от ящиков, прокатка карт клиента и т.д. У данного фитнес клуба, как и у всех остальных, есть свои постоянные клиенты.

В один из первых рабочих дней, к новому менеджеру на рецепцию подошла женщина. Менеджер тут же вежливо поприветствовала её и попросила карту клуба. Женщина начала возмущаться, что она очень давно ходит в данный фитнес клуб и все без карты клуба знают, какой номер ключа от её ящика. Менеджер извинилась за предоставленные клиенту неудобства, спросила номер ящика и обещала непременно запомнить данного клиента, чтобы в следующий раз не возникло данной ситуации.

Проблема: недопонимание между клиентом и менеджером, из-за отсутствия опыта работы в данной сфере.

Решение: Чтобы избежать такой ситуации, при переходе на новую работу нужно постараться изучить её особенности. Необходимо внимательно наблюдать за тем, как работает другой менеджер. Расспросить его о возможных нюансах данной работы.

Ситуация 3.

Молодой менеджер устроилась работать на рецепцию фитнес клуба. В обязанности менеджера входила выдача ключей от ящиков, прокатка карт клиента и т.д. Так как многие клиенты посещают фитнес клуб после работы,

то вечером в фитнес - клубе наблюдается «час-пик». Из-за очень большого потока людей в вечернее время, молодой менеджер начала суетиться и переживать. Вследствие чего, начала путать ячейки клиентов, класть карточки клиентов в другие отсеки. Это всё в конечном итоге привело к большим недовольствам клиентов и очереди на рецепции.

Проблема: потеря личностного контроля вследствие отсутствия опыта работы в данной сфере обслуживания.

Решение: Несмотря на большой поток клиентов, менеджеру необходимо было не нервничать, не суетиться и спокойно выполнять свои обязанности- это бы привело к более продуктивной работе. Нужно было заранее приготовить ключи от ящиков, чтобы ускорить процесс обслуживания клиентов.

Федулова В., сервис 431г. ИИ и МО

Ситуация 1.В туристическом агентстве.

Вместе с клиентами менеджер забронировал рейс в Египет на 14 сентября; впоследствии на это число туроператор отменил рейс. Другие числа туристов не устраивали (не отпускали с работы). Мое турагентство оказалось «крайним»: тяжело объяснить туристам ,что мы тут не причем, а всего лишь являемся посредниками.

Решением проблемы стало то, что мы нашли другой тур клиентам и сделали скидку как благодарность за понимание.

Ситуация 2. Практика в туристическом агентстве «М-х».

Бывают такие туристы, которые ничего не слышат и не видят, и они думают, что с ними обязаны как с детьми носиться.

У нас туристка в Индию (Гоа) летала. Перед этим в туристическом агентстве был проведен инструктаж клиенту, так что она знала об отсутствии трансфера. Однако впоследствии она вспоминала о том, что в момент прибытия в Индию ее НИКТО не встретил, и никто не помог поймать такси, все вокруг говорили только по- английски, а по-русски никто не понимает.

Решение проблемы: проводить с клиентами инструктаж более подробный, в зависимости от требований туриста с использованием жестов и рассказом до полного отсутствия вопросов у него. Это конечно тяжело для менеджера. В последнее время предлагают ввести сбор денег за подбор тура. К примеру, турист заплатил 500 рублей, мы подобрали вместе тур. Если не понравилась цена, и он где-то дешевле нашел, то идет туда и теряет данные деньги. В том случае, если устроила цена, то 500 рублей вошли в стоимость тура.

Творческие задания

1. Проанализируйте предложенные ситуации и выделите аспекты этических нарушений.
2. Предложите собственное решение указанных проблем
3. Приведите примеры собственных ситуаций, содержащих нарушения этики профессионального общения.

Приложение 2. Психодиагностические методики

Примечание. Применение указанных методик для самопознания рекомендуется проводить под руководством преподавателя.

1. Опросник для диагностики способности к эмпатии

Одной из личностных характеристик работников, в обязанности которых входит общение с людьми, является эмпатия. Способность к сопереживанию - эмпатия - понимается в психологии как эмоциональная отзывчивость, чувствительность и внимание к другим людям, их проблемам, горестям и радостям.

Эмпатия проявляется в стремлении оказывать помощь и поддержку. Эмпатия помогает человеку соединиться с миром людей и не ощущать в нем своего одиночества.

Инструкция: Прочитайте приведенные утверждения и, ориентируясь на то, как вы ведете себя в подобных ситуациях, выразите свое согласие "+" или несогласие "-" с каждым из них.

Опросник

1. Меня огорчает, когда вижу, что незнакомый человек чувствует себя среди других людей одиноко.
2. Люди преувеличивают способность животных чувствовать и переживать.

3. Мне неприятно, когда люди не умеют сдерживаться и открыто проявляют свои чувства.
4. Меня раздражает в несчастных людях то, что они сами себя жалеют.
5. Когда кто-то рядом со мной нервничает, я тоже начинаю нервничать.
6. Я считаю, что плакать от счастья глупо.
7. Я близко к сердцу принимаю проблемы своих друзей.
8. Иногда песни о любви вызывают у меня много чувств.
9. Я сильно волнуюсь, когда должен (должна) сообщить людям неприятное для них известие.
10. На мое настроение сильно влияют окружающие люди.
11. Я считаю иностранцев холодными и бесчувственными.
12. Мне хотелось бы получить профессию, связанную с общением с людьми.
13. Я не слишком расстраиваюсь, когда мои друзья поступают необдуманно.
14. Мне очень нравится наблюдать, как люди принимают подарки.
15. По-моему, одинокие люди чаще бывают недоброжелательными.
16. Когда я вижу плачущего человека, то сам (сама) расстраиваюсь.
17. Слушая некоторые песни, я порой чувствую себя счастливым (счастливой).
18. Когда я читаю книгу (роман, повесть и т.п.), то так переживаю, как будто все, о чем читаю, происходит на самом деле.
19. Когда я вижу, что с кем-то плохо обращаются, то всегда сержусь.
20. Я могу оставаться спокойным (спокойной), даже если все вокруг волнуются.
21. Если мой друг или подруга начинают обсуждать со мной свои проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.
22. Мне неприятно, когда люди, смотря кино, вздыхают и плачут.
23. Чужой смех меня не заражает.
24. Когда я принимаю решение, отношение других людей к нему, как правило, роли не играет.
25. Я теряю душевное спокойствие, если окружающие чем-то угнетены.
26. Я переживаю, если вижу людей, легко расстраивающихся из-за пустяков.
27. Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных.
28. Глупо переживать по поводу того, что происходит в кино или о чем читаешь в книге.
29. Я очень расстраиваюсь, когда вижу беспомощных старых людей.
30. Чужие слезы вызывают у меня раздражение.

31. Я очень переживаю, когда смотрю фильм.
32. Я могу оставаться равнодушным (равнодушной) к любому волнению вокруг.
33. Маленькие дети плачут без причины.

Обработка результатов

Сопоставьте свои ответы с ключом и подсчитайте количество совпадений.

Ключ

Ответ	Номера утверждений-предложений
Согласен "+"	1, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 31
Не согласен "-"	2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 30, 32, 33

Полученное общее количество совпадений (сумму баллов) проанализируйте, сравнив свой результат с показателями, представленными в нижеследующей таблице.

Пол	Уровень эмпатических тенденций			
	высокий	средний	низкий	очень низкий
Юноши	33-26	25-17	16-8	7-0
Девушки	33-30	29-23	22-17	16-0

Источники ; psylab.info > **Опросник эмоциональной эмпатии**

1. Новый опросник толерантности-интолерантности к неопределенности (Т.В. Корнилова)

Современное состояние профессиональной деятельности в настоящее время характеризуется значительной долей неопределенности, что накладывает отпечаток на личностные характеристики работников. К одной из таких характеристик относится способность субъектов организовать деятельность при отсутствии стабильных схем и отношений. Данная способность определяется как толерантность к неопределенности.

Инструкция: Оцените, пожалуйста, степень своего согласия или несогласия с приведенными ниже утверждениями.

Оценочная шкала

1. – полностью не согласен;
2. – не согласен
3. – кое в чём не согласен
4. – ни то, ни другое
5. – кое в чём согласен
6. – согласен
7. – полностью согласен

1. Любое дело можно сделать правильными путями.
2. Определенность в действиях всегда лучше нерешительности.
3. У самых хороших руководителей указания настолько точны, что подчиненным не о чем беспокоиться.
4. Умный человек упорядочивает свою жизнь таким образом, что бы не волноваться все время из-за мелочей.
5. Лучше уж придерживаться выбранного метода ведения дел, чем менять его, поскольку это может привести к неразберихе.
6. Лучше попытаться (воспользоваться случаем) и потерпеть неудачу, чем идти всю жизнь по проторенной дорожке.
7. Задача для меня малопривлекательна, если я не считаю ее решаемой.
8. Я испытываю дискомфорт в отношениях с людьми до тех пор, пока не пойму их поведение.
9. Я начинаю довольно сильно волноваться, если оказываюсь в ситуации, которую не могу контролировать.
10. Практически каждая проблема имеет какое-то решение.
11. Меня смущает, если я не могу следовать за ходом мыслей другого человека.
12. Я всегда чувствовал, что существуют четкие различия между правильным и неправильным.
13. Меня беспокоит, если я не знаю, как другие люди реагируют на меня.
14. Если не придерживаться принципов, ничто в этом мире не будет доведено до конца.
15. Неопределенные и импрессионистские картины на самом деле ничто во мне не затрагивают.
16. Иногда мне доставляет удовольствие нарушить правило и сделать то, чего я сам от себя не ожидал.
17. Я люблю погружаться в новые идеи, даже если позже окажется, что я попросту потерял время.
18. Безупречная гармония – сущность каждой хорошей композиции.

19. В долговременной перспективе добиться большего возможно, решая маленькие и простые проблемы, чем большие и сложные.
20. Человек, который ведет ровную, размеренную жизнь (без особых сюрпризов и неожиданностей), на самом деле должен быть благодарен судьбе.
21. Специалист, который не может дать четкий ответ, возможно, не слишком много знает.
22. Нет такого явления, как проблема, которую нельзя решить.
23. Хорошая работа – это та, на которой всегда ясно, что и как это нужно делать.
24. Привычное всегда предпочтительнее незнакомого.
25. Человек, который ведет ровную, размеренную жизнь (без сюрпризов и неожиданностей) на самом деле должен быть благодарен судьбе.
26. Я больше люблю вечеринки со знакомыми людьми, чем те, где большинство людей мне совершенно незнакомо.
27. Чем скорее мы придем к единым ценностям и идеалам, тем лучше.
28. Я хотел бы пожить какое-то время в новой для меня стране.
29. Люди, которые подчинили свою жизнь расписанию, возможно лишают себя большинства радостей жизни.
30. Интереснее заниматься сложной проблемой, чем решать простую.
31. Часто наиболее интересные и заводящие других люди – это те, кто не боится быть оригинальным и непохожим на остальных.
32. Учителя и наставники, которые нечетко формулируют задания, дают шанс проявить инициативу и оригинальность.
33. Хороший учитель – это тот, кто заставляет тебя размышлять о твоём взгляде на жизнь.

Обработка результатов

Обработка заключается в простом суммировании набранных баллов. При этом каждому ответу присваивается от 1 и 7 баллов («полностью не согласен» — 1 балл, «полностью согласен» — 7 баллов); нужно инвертировать (обратить) баллы (то есть 7 становится 1, 6 – 2, 5 – 3, 4 – 4, 3 – 5, 2 – 6, а 1 – 7) по следующим пунктам: 14, 24, 25.

Фактор 1. Толерантность к неопределенности (ТН): 6, 15, 16, 17, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 32, 33 (Разброс баллов: 12-35 – низкий показатель, 36-60 – средний, 61-84 – высокий)

Фактор 2. Интолерантность 1 (ИТН): 1, 2, 3, 4, 5, 10, 12, 14, 18, 21, 22, 23, 27 (Разброс баллов: 13-38 – низкий показатель, 39-65 – средний, 66-91 – высокий)

Фактор 3. Межличностная интолерантность к неопределенности (МИТН): 7, 8, 9, 11, 13, 19, 20, 26 (Разброс баллов: 8-23 – низкий показатель, 24-40 – средний, 41-56 – высокий)

Интерпретация:

Фактор 1 (12 пунктов) следует понимать в качестве *ТН* как генерализованного личностного свойства, означающего стремление к изменениям, новизне и оригинальности, готовность идти непроторенными путями и предпочитать более сложные задачи, иметь возможность самостоятельности и выхода за рамки принятых ограничений.

Фактор 2 (13 пунктов) – *ИТН* (1) фокусирует стремление к ясности, упорядоченности во всем и неприятие неопределенности, предположение о главенствующей роли правил и принципов, дихотомическое разделение правильных и неправильных способов, мнений и ценностей.

Фактор 3 (8 пунктов) *МИТН* – хорошо интерпретируется в качестве *межличностной ИТН*, т.е. означает стремление к ясности и контролю в межличностных отношениях, дискомфорт в случае неопределенности отношений с другими.

В целом это соответствует критериям неустойчивости, монологичности, статичности в отношениях с другими. Трудно включается в понимание межличностной интолерантности только первый пункт (о то, что задача обладает малой привлекательностью, если выглядит не решаемой).

Ваши результаты:

ТН ____, ИТН ____, МИТН ____

Источники psylab.info Новый опросник толерантности к неопределенности

3. Определение субъективного благополучия

Определение субъективного благополучия сводится к понятию удовлетворенности жизнью и связывается со стандартами респондента в отношении того, что является хорошей жизнью.

Инструкция к тесту. Укажите, пожалуйста, в какой мере вы согласны или не согласны с приведенными ниже высказываниями, используя для этого следующую шкалу:

- 1 – полностью согласен; 2 – согласен; 3 – более или менее согласен; 4 – затрудняюсь ответить; 5 – более или менее не согласен; 6 – не согласен; 7 – полностью не согласен.

Тестовый материал

1. В последнее время я был в хорошем настроении.
2. Моя работа давит на меня.
3. Если у меня есть проблемы, я могу обратиться к кому-нибудь.
4. В последнее время я хорошо сплю.
5. Я редко скучаю в процессе своей повседневной деятельности.
6. Я часто чувствую себя одиноким.
7. Я чувствую себя здоровым и бодрым.
8. Я испытываю большое удовольствие, находясь вместе с семьей или друзьями.
9. Иногда я становлюсь беспокойным по неизвестной причине.
10. Утром мне трудно вставать и работать.
11. Я смотрю в будущее с оптимизмом.
12. Я охотно меньше просил бы других о чем-либо.
13. Мне нравится моя повседневная деятельность.
14. В последнее время я чрезмерно реагирую на незначительные препятствия и неудачи.
15. В последнее время я чувствую себя в прекрасной форме.
16. Я все больше ощущаю потребность в уединении.
17. В последнее время я был очень рассеян.

Ключ к тесту

«Прямые» пункты (номер выбранного ответа прямо соответствует получаемому баллу) – № 1, 3, 4, 5, 7, 8, 11, 13, 15.

Оценивание «прямых» пунктов

Номер ответа испытуемого на пункт	1	2	3	4	5	6	7
Присваиваемый номеру балл	1	2	3	4	5	6	7

Оценивание «обратных» пунктов

Номер ответа испытуемого на пункт	1	2	3	4	5	6	7
Присваиваемый номеру балл	7	6	5	4	3	2	1

«Обратные» пункты (приписывание баллов номерам ответов носит обратный характер) – № 2, 6, 9, 10, 12, 14, 16, 17.

Итоговый балл испытуемого по тесту равен сумме баллов по «прямым» и «обратным» пунктам.

Обработка и интерпретация результатов теста: шесть кластеров:

1. Напряженность и чувствительность (2, 12, 16).
2. Признаки, сопровождающие основную психоэмоциональную симптоматику (9, 14, 17).
3. Изменения настроения (1, 11).
4. Значимость социального окружения (3, 6, 8).
5. Самооценка здоровья (7, 15).
6. Степень удовлетворенности повседневной деятельностью (5, 10, 13).

Средний балл по тесту, переведенный в стандартную оценку по шкале стенов (среднее значение – 5,5, стандартное отклонение – 2), является основанием для интерпретации результатов теста.

Таблица перевода «сырых» баллов в стандартные оценки

«Сырой» балл	Стены	«Сырой» балл	Стены	«Сырой» балл	Стены
25	1	52	4	77	7
26	1	53	4	78	8
27	1	54	4	79	8
28	1	55	4	80	8
29	1	56	5	81	8
30	1	57	5	82	8
31	1	58	5	83	8
32	1	59	5	84	8
33	1	60	5	85	8
34	2	61	5	86	9

35	2	62	5	87	9
36	2	63	6	88	9
37	2	64	6	89	9
38	2	65	6	90	9
39	2	66	6	91	9
40	2	67	6	92	9
41	3	68	6	93	10
44	3	69	6	94	10
45	3	70	6	95	10
46	3	71	7	96	10
47	3	72	7	97	10
48	3	73	7	98	10
49	4	74	7	99	10
50	4	75	7	100	10
51	4	76	7		

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

Источники

- *Шкала субъективного благополучия* / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. С.467-470

2. Изучение эго-состояний человека :методика «Три Я»

Каждое из трех эго-состояний может проявляться у одного и того же человека. Но многие люди имеют предпочтительный тип реагирования.

Инструкция: Оцените в баллах от 0 до 10, насколько эти высказывания характеризуют вас:

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители как более зрелые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре, потому что не хочу уступить.
20. Правила оправданы до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила, независимо от обстоятельств.

Обработка результатов

Подсчитайте сумму баллов отдельно по трем блокам вопросов.

Вопросы 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 относятся к позиции Ребенка (Д).

Вопросы 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 – позиция Взрослого (В).

Вопросы 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – позиция Родителя (Р).

Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих потенциальных ролей. О чем она может рассказать?

ВДР – вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Р. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору – словом, всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Например, если ваша формула имеет вид **РДВ**, то у вас могут возникнуть некоторые сложности, которые способны осложнить жизнь обладателю такой формулы. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду – матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет поводов для уныния. Если вас не привлекает организаторская работа, шумные компании, и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке, Если же нет, и вы захотите передвинуть свое «Р» на второе и даже на третье место, то это вполне осуществимо.

«Д» на первом месте – это вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно, и над многими вопросами задумался лишь в том возрасте, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять свои эмоции под контроль.

позиция	Ребенка(Д)	Родителя(Р)	Взрослого(В)
определение понятия	эмоциональность, незащитность, безответственность	тот, кто воспитывает, наказывает и т.д.	реальное видение мира
слова и выражения	хочу	надо	могу
тон	неуверенный, капризный	категоричный, самоуверенный	спокойный
эмоции и чувства	беспокойство, тревожность, страх, огорчение	гнев, злость, презрение, ненависть	спокойствие, удовлетворение, уравновешенность
поведение	неуверенное	агрессивное	уверенное

-
- Источники: <http://www.tpkrb.ru/images/Dok/Test%20tri%20ya.doc>

Творческие задания

1. Проведите указанные методики, проанализируйте вместе с преподавателем полученные результаты.
2. Составьте план собственного развития на основе результатов проведения диагностических методик.

Приложение 3. Этические нарушения и пути их преодоления (по работе Ермолаевой Г.С. «Этика деловых отношений»).

Принуждение

Принуждение – это управление людьми и компаниями посредством силы или угрозы. Это понятие определяют как «принуждение силой, оружием или угрозой... Принуждение может быть физическим, или реальным, – в тех случаях физическую силу применяют, чтобы вынудить человека совершить какие-то действия против его воли, – например, когда одну сторону средством ее подчинения другой стороне, заставляют сделать то, что она по своей доброй воле отказалась бы делать»

Силой зачастую является угроза применения административных мер в отношении более слабой стороны, например угроза отказа в продвижении по службе, увольнения или очернения лица, работающего в определенной сфере.

Человека могут принуждать совершать действия, которые противоречат его личным убеждениям. Принуждение может быть применено и по отношению к компаниям, например, фирму, занимающуюся розничной торговлей, могут заставить продавать определенные продукты, для того, чтобы получать другие, более нужные ей продукты.

Воровство

Воровство – это присвоение человеком того, что ему не принадлежит на правах собственности. Д. Нолан и Ж. Нолан-Хейли определяют воровство как «акт кражи; присвоение собственности без согласия ее владельца».

Определение не относится к собственности, потерянной вследствие конкуренции, когда игру ведут с укорененными в культуре экономическими правилами.

Однако если собственность утрачена в результате изменения правил, ее потерю считают воровством при соблюдении одного из следующих условий: не было возможности предпринять действия, которые соответствовали бы

новым правилам; было невозможно своевременно предвидеть возникновение новых правил, с тем, чтобы подчиниться им до утраты собственности.

Понятие «воровство» также охватывает широкий круг нарушений этики.

Собственность может быть материальной или интеллектуальной. К воровству относятся и такие сделки, при которых какое-либо лицо использует информацию, полученную благодаря своему привилегированному положению, как собственность. Воровством следует считать и подделку продуктов, и манипулирование ценами, и использование информации, являющейся собственностью какой-либо компании, в интересах другой фирмы. Такую информацию можно получить через несанкционированный доступ к компьютерам и программам компании, владеющей информацией на правах собственности.

Сговор нескольких сторон в отношении цен приводит к воровству, потому что поддерживает сильно завышенные цены и таким образом лишает покупателей денег, которые они не должны были платить для совершения конкретных покупок.

Нечестность при заключении и соблюдении контрактов также приводит к воровству. Обманутая сторона теряет нечто ценное, причем этой ценности ее лишают без ее согласия. Аналогично обман покупателей или продажа им несуществующих товаров лишает их какой-то ценности, так же как и несправедливое установление [С . 36]

Несправедливая дискриминация

Несправедливую дискриминацию определяют как «необъективное отношение к людям из-за их расовой принадлежности, возраста, пола, национальности или вероисповедания либо отказ людям в предоставляемых другим привилегиях по указанным причинам. Это неспособность относиться ко всем людям одинаково в случаях, когда между теми, кому благоприятствуют, и теми, кому отказывают в благожелательном отношении, нельзя найти обоснованного различия».

Мы называем такое явление несправедливой дискриминацией, которая отличается от дискриминации, обоснованной рациональными критериями, совершенно приемлемыми для большинства. Людей принимают на работу на основании их квалификации и платят им заработную плату в соответствии с тем вкладом, который они вносят в деятельность организации.

Несправедливая дискриминация имеет место, когда одному человеку или категории лиц отдают предпочтение перед другими на основании критериев, не имеющих отношения к деятельности.

Несправедливая дискриминация в области занятости включает три основных элемента.

1. Решение, принятое против одного или нескольких работников (или потенциальных работников), не основано на личных достоинствах этих лиц.

2. Решение обосновано исключительно или отчасти расовыми или половыми предрассудками, ложными стереотипами либо какими-то иными морально неоправданными убеждениями.

3. Решение (или ряд решений) оказывает вредное или отрицательное воздействие на интересы работников.

Несправедливая дискриминация имеет место в тех случаях, когда человеку отказывают в работе, продвижении по службе или в иных благах из-за его расовой принадлежности, пола или вероисповедания. Эти критерии не имеют отношения к принятию решений, касающихся найма, продвижения по службе или распределения благ.

Таким образом, этика деловых отношений изучает соответствие моральных норм человека деятельности и целям деловой организации. Она не является простым набором определенных моральных стандартов, а представляет собой инструмент анализа и решения проблем, которые встают в деловой жизни [С. 37].

Доверие в профессиональном общении

Этика, рассматриваемая с позиции отдельно взятой компании, тесно связана с доверием. Для установления доверия поведение должно быть этичным. Этичное поведение – неотъемлемый компонент становления и сохранения доверия.

От людей, нанятых на работу, ожидают компетентности. Если эти люди имеют дело с посторонними контрагентами, они также представляют интересы предприятия. Например, деловые отношения устанавливаются, полагаясь на слово, рукопожатие или рассчитывая на честность и порядочность другой стороны.

В деловой практике широко приняты две нормы.

1. Обязательства должны быть исполнены во всех ситуациях; деловой человек не может не сдержать своего слова.

2. Человек (или компания) обязан производить хороший продукт и гарантировать качество своего товара.

Фритцше считает, что «доверие складывается из трех фундаментальных элементов: предсказуемости, надежности и веры».

Предсказуемость имеет свойство устранять неожиданности, которые в деловой среде обычно не приветствуются. Надежность дает гарантию того, что человек будет действовать так, как этого от него ожидают. Вера в данном случае означает уверенность в том, что человек и впредь будет предсказуем и надежен.

Потребность в доверии возникает, когда вы сталкиваетесь с тем или иным риском. Доверие к лицу или компании развивается на основе опыта, накапливаемого с течением времени.

Для поддержания доверия необходима честность и компетентность (в получении информации о новых и уже существующих продуктах и услугах). Атмосфера доверия обеспечивает улучшение обмена информацией, большую предсказуемость, большую надежность и взаимопонимание сотрудников; способствует открытости и готовности непредвзято слушать и воспринимать критику, уменьшению текучести кадров, а также снижению напряженности, возникающей между работниками [3, С. 41].

Доверие – важный элемент процесса наделения работников властными полномочиями, или субъектностью. Джей Конджер и Рабиндра Канунго определяют этот процесс как «усиление чувства собственной значимости у членов организации». Чувство собственной значимости – это уверенность человека в том, что он обладает достаточными полномочиями, чтобы влиять на что-то.

Методы и стратегии менеджмента, усиливающие у работников чувство собственной значимости, включают участие в управлении, определение целей, разработку системы обратной связи и обогащение производственных задач.

Формирование нравственного поведения

Поведение человека определяется теми ценностными установками и предпочтениями, которых он придерживается. Этические ценности, в которых выражаются представления человека о добре и зле, о справедливости и несправедливости, о том, что является постыдным, а что, достойно уважения, сами входят в более обширную нормативную систему – мировоззрение человека.

Мировоззрение включает не только этические, но и другие ценности, например, эстетические, религиозные, познавательные, а также знания о действительности, складывающиеся в определенную картину мира, и программы действий, которые реализует или собирается реализовать индивид в своей жизни.

Таким образом, чтобы понять и предсказать поведение человека, а также оказывать влияние на него, необходимо анализировать его нравственные ценности и его мировоззрение. Подробнее рассмотрим три основных понятия – мировоззрение, нравственные ценности, поведение [Стр. 42].

Мировоззрение определяют обычно как систему взглядов на объективный мир и место в нем человека, на отношение человека к окружающей его действительности и самому себе, т.е. мировоззрение есть общее понимание мира, человека и общества. Определяют мировоззрение и по-другому, а именно как способ прояснения человеком для самого себя основных мотивов, побуждающих его к деятельности.

Мировоззрение содержит нравственные ценности, которые определяют поведение. На цепочку действуют искажающие факторы. Искражающие факторы – это официальная и управляющая идеология, нравственная слабость, межличностные отношения, познавательное нравственное развитие

Нравственная слабость

Люди, часто зная, как нужно поступить в той или иной ситуации, не поступают таким образом. Человек может назвать в свое оправдание тысячи причин своего поведения, но в основе его поступка лежит то, что можно назвать «нравственной слабостью», недостатком воли к совершению правильного с этической точки зрения поступка. Парадокс в данном случае

заключается в том, что человек совершенно искренне и глубоко уверен в правильности некоторого поступка или поведения, но ему не хватает нравственных сил его совершить. Для того чтобы сам человек, проанализировав свои убеждения и ценности, мог преодолеть дистанцию между тем, как должно поступать, и тем, как он действительно поступает, существуют разнообразные методы: от религиозных до психологических.

Если остановиться на частном случае – профессиональном поведении в организации – следует выделить несколько внешних условий, при которых нравственная слабость может уменьшиться.

К ним относятся поощрение нравственного поведения в организации и, наоборот, недопущение безнравственного, методы этического стимулирования, яркие образцы этичного поведения и некоторые другие.

Творческие задания

1. Проанализируйте описанные этические нарушения.

2. Разработайте собственные пути исправления указанных этических нарушений.
3. Проанализируйте становление доверия в профессиональном общении, предложите собственные пути достижения доверия в профессиональном общении.
4. Проанализируйте пути становления нравственного сознания в профессиональной сфере. Предложите собственные решения применительно к конкретной ситуации.

Приложение 4. Упражнения на совершенствование навыков слушания

(из книги Атватер И. «Я Вас слушаю...»)

Выбор подходящих приемов слушания. В приведенной ниже таблице в левой колонке даются четыре основных вида общения, в правой – различные приемы слушания и ответы на речь собеседника. Каждому виду общения соответствуют определенные приемы слушания, при этом некоторые могут быть использованы несколько раз. Выполнив упражнение, обратитесь к разделу «Избирательное слушание» и исправьте ошибки.

Применение правил слушания. Сначала выберите правило или правила, которые Вы всегда соблюдаете по привычке, затем те, которыми Вы пользуетесь иногда, и, наконец, те, которые Вы никогда или почти никогда не соблюдаете.

Вид общения

Социальное
Информативное
Экспрессивное
Побудительное

Слушание и ответная реакция

1. Резюмирование
2. Активное слушание
3. Обратная связь
4. Дружелюбие
5. Предотвращение непонимания
6. Записи для памяти
7. Экспрессивный ответ

8. Эмпатический ответ
9. Формальный ответ
10. Направленное внимание
11. Пассивное слушание
12. Запоминание
13. Уточнение
14. Отражение чувств
15. Ритуальный ответ
16. Молчание

Попробуйте их применить при первой возможности и продолжайте тренироваться до тех пор, пока это правило не станет частью Вашего стиля общения.

Устранение ошибок и дурных привычек слушания. Это – то же упражнение, что и предшествующее, но проводится в обратном порядке. Составьте перечень ошибок, которых Вы никогда не делаете; если ошибки случаются, укажите их в рубрике «иногда»; затем перечислите те ошибки, в которых Вы всегда (или почти всегда) виноваты. Приведите примеры из опыта Вашего общения, поработайте над ними до полного устранения ошибок.

Помните, что дурные привычки слушания, как и любые другие, можно изжить, но для этого требуется время и терпение. Работу с правилами «Как надо» и «Как не надо» слушать можно комбинировать. Выработывая у себя новую привычку слушать, Вы одновременно начинаете лучше понимать собеседника, а поэтому Ваши суждения становятся менее субъективными.

Можете ли Вы вспомнить случай, когда были неприятно потрясены словами в Ваш адрес? В ответ на Ваши сомнения собеседник говорит Вам: «Я все время пытаюсь сказать Вам именно это, но ведь Вы не хотите меня слушать». Этим собеседником могли быть Ваши близкие, кто-либо из сослуживцев. Они хотели убедить Вас в необходимости изменить поведение или пытались высказать свои претензии. И, тем не менее, это – сигнал, предупреждающий о том, что Вы не слушаете. Вам, видимо, стоит его проанализировать, чтобы вовремя разглядеть аналогичную ситуацию в будущем.

Теперь попробуйте припомнить случай, когда Вы действительно слушали внимательно. Можете ли Вы установить, какой именно фактор был решающим в этом случае? Была ли это Ваша установка, момент хорошего настроения или угрызение совести от мысли, что Вы не слушаете в создавшейся обстановке?

Список литературы

1. Атватер И. Я Вас слушаю... -М., Экономика., 1988.-111с.
2. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения: (сфера сервиса) [Текст]. - М.: Альфа – М, 2009.- 255 с.
3. Ермолаева С.Г. Этика деловых отношений: Учебно-методическое пособие.- Екатеринбург: ГОУ ВПО УГТУ-УПИ,2006.-96с.
4. <http://psyera.ru/principy-etiki-delovyh-otnosheniy-1753.htm>
5. Шихирев П.Н.Введение в российскую деловую культуру.-М.,2000.-203с.
- 6.Geva, A. A typology of moral problems in business: a framework for ethical management // Journal of business ethics. – 2006. – Vol.69. – P.133-147.

Е.Г.Евдокимова

Е.В.Куприянчук

Этика и манипуляции в профессиональном общении

Учебно-методическое пособие

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ГОРБАТШЕВСКОГО