# Группа 19-2 Психология общения 16.04.2020

# Тема 1.9 Этика в деловом общении

# Понятие этики общения

# Общение и культура поведения

# Понимание как ближайшая цель общения

# Моральные ценности общения

**Этика общения** - это совокупность конкретных практических приемов, моральных норм и правил, применяемых в процессе общения.

Этика общения призвана учить общению, воздействовать на реальные процессы взаимодействия индивидов. Известно, что этика и мораль учат должному, таким образом, этика общения учит тому, как должно общаться, и как не должно общаться.

Этика общения, как правило, отождествляется с правилами поведения, с культурой поведения, с этикетом, с культурностью, с вежливостью и т.д. В связи с этим возникает вопрос: в чем же отличие понятий *«этика общения»* и *«культура общения»?*

Нужно отметить, что объем понятия «культура общения» шире, чем объем понятия «этика общения», так как культура общения включает в себя всю совокупность ценностей, качеств, норм, поведенческих стереотипов, а также психологическую культуру субъектов общения, культуру сознания. Этика общения же рассматривает, как правило, только нравственный аспект этих ценностей, качеств, норм и является таким образом ядром, сущностью культуры общения.

Процессы общения невозможны без участия человека, так как именно человек является главным и основным субъектом общения. И этот фактор существеннейшим образом определяет форму и содержание общения.

От того, какой человек вступает в общение зависит очень многое: мотивы общения, восприятие партнера, выбор стиля общения и т.д.

При этом играет роль его возраст, пол, особенности характера, нравственно-психологические качества и даже состояние здоровья.

Так, например, *Р.М. Грановская* утверждает, что: *«…для больных язвенной болезнью характерны тревожность, раздражительность, повышенная исполнительность и обостренное чувство долга».*

Различие мужской и женской психики также оказывает влияние на характеристики общения. Так, *И. Атватер* высказывает интересные суждения по этому вопросу: *«мужчины склонны сосредотачиваться больше на содержании разговора, тогда как женщины больше уделяют внимания самому процессу общения. Мужчина обычно слушает внимательно 10-15 секунд. Затем он начинает слушать самого себя и искать, что бы добавить к предмету беседы... Женщина, слушая собеседника, скорее увидит его как личность, поймет чувства говорящего».* Женщины, утверждает он далее, более склонны к визуальному контакту, они особенно чутко реагируют на длительность и пристальность взгляда, они чаще, чем мужчины возражают собеседнику, не соглашаются (даже по пустякам), считают, что все им что-то должны. Мужчины же реже возражают и скандалят по пустякам, но на мужчин, как правило, сильнее действует морально-психологический фон общения.

Возраст также оказывает определенное влияние на стиль общения: молодые, как правило, требуют больше внешней эффективности, высокой эмоциональности, апеллируют больше к чувственным оценкам, чем к нравственным, ориентируются чаще на эстетические идеалы, а не на этические.

Люди среднего возраста более тщательно подходят к выбору партнера по общению, проявляют значительно больше требовательности к его нравственному облику, к его высказываниям, обещаниям, поступкам (даже незначительным, незаметным на первый взгляд). Пожилые, старые, болезненные люди более обидчивы, раздражительны, недоверчивы в общении, чем молодые. Они ждут, как правило, или даже требуют обязательного проявления знаков уважения по отношению к себе, ждут, чтобы уважали и ценили не только их личное «Я», но и их опыт, знания, награды, «победы» и т.д. В то же время, эти знаки уважения должны проявляться по отношению к ним максимально деликатно, тактично, неназойливо, без особого афиширования, дабы не напоминать лишний раз им о самых неприятных для них сейчас вещах: возрасте, самочувствии, дееспособности.

Дети же стремятся, прежде всего, к признанию взрослыми в общении с ними неприкосновенности их собственного «Я». В общении с детьми нужно максимально полно представлять этапы формирования нравственного сознания и постоянно важно помнить, что понятийный аппарат детского сознания еще не сформировался в полном объеме, что он живет больше эмоциями, чем разумом и целый ряд моральных норм и принципов ему могут быть просто непонятны в его возрасте (возможно, поэтому на Востоке призывают относится к ребенку до 5 лет как к владыке, от 5 до 15 лет - как к слуге, в 15 лет - общаться на равных).

Важно также, например, учитывать, что у ребенка быстро переключается внимание, так как оно еще недостаточно сформировано и неустойчиво, и это знание можно использовать, например, в разрешении конфликтной ситуации (переключив его внимание на неконфликтный объект).

Важно отметить, что антропологические характеристики субъектов общения определяют выбор «технических» норм общения. Психологические характеристики, социальный статус, знаки равенства и субординации, национальные традиции участников определяют даже пространственные параметры общения. ***И. Атватер*** утверждает, что дети, женщины и старики стоят ближе к собеседнику, чем подростки и люди средних лет. Уравновешенные люди подходят к собеседнику ближе, чем нервные. Партнеры равного статуса общаются на более близком расстоянии, чем начальник и подчиненный. Жители стран Латинской Америки и Средиземноморья устанавливают дистанцию общения более близкую, чем жители стран Северной Европы. Расстояние между говорящими уменьшается с севера Европы на юг (такая же закономерность была отмечена и для Северной и Южной Америки). Если для жителя Великобритании приятное, «естественное» расстояние при общении - полтора - два метра, то для жителя Греции «достаточно» и метра. Правильный выбор положения в пространстве общения, считают психологи, есть залог успеха в общении, а незнание и нарушения их могут быть истолкованы как неуважение партнера.

Для того чтобы не испытывать дискомфорта в общении с жителями разных регионов и этнографических общностей важно знать национальные тонкости. *«Американцы и англичане располагаются сбоку от собеседника, тогда как шведы склонны избегать такого положения. Арабы наклоняют голову вперед......», «мужчины предпочитают положение лицом друг к другу, кроме ситуаций соперничества, а женщины предпочитают беседовать, склонясь в сторону собеседника, особенно хорошо знакомого»*.

Антропологические характеристики субъектов общения зависят и от той среды, в которой живет человек, и от той деятельности, которой он занимается.

Профессия человека, как известно, существенным образом корректирует стереотипы взаимоотношений с окружающими и даже стиль общения в целом.

Так профессиональные качества учителей и преподавателей часто характеризуются назидательностью, привычкой к повторению; работники правоохранительных органов отличаются, как правило, обостренным вниманием, чрезмерной подозрительностью и сухостью даже в неофициальном общении; представители технических профессий требуют обычно особой точности, однозначности во всем. Врачам присуща некоторая внешняя холодность, невозмутимость, скептицизм, а иногда и юмор, часто весьма непонятный и неприемлемый для больного.

Такие особенности общения медицинского персонала с больными для самих медицинских работников могут порой быть необходимым психогигиеническим средством (если, например, хирург будет переживать болезнь подобно трагическому актеру, то его нервная система может не выдержать), но для больного такое «веселое общение» и юмор, направленный на его болезнь, бывает не всегда приятно.

Стиль общения, его нравственный климат часто зависит и от должностных положений его участников. Не секрет, что у некоторых руководящих работников даже в семейной обстановке «по инерции» проявляется целый комплекс начальственных амбиций и управленческого снобизма.

К факторам общения можно отнести и национальные особенности субъектов общения. Всем известно, например, кавказское гостеприимство, японская вежливость, английская корректность в общении.

В странах Востока (например, в Японии) существует традиция, которая предписывает человеку запрет на демонстрацию не только плохого настроения, и даже личного горя: человек должен во всех без исключения случаях сохранять приветливое выражение лица (даже тогда, когда у него умер близкий человек на улице он не может плакать). Для того чтобы не обременять окружающих своим горем и поддерживать оптимистическую атмосферу общения, улыбка, считается там, должна сопровождать каждый его ответ и каждое обращение.

И. Атватер констатирует, что *«...в Пуэрто-Рико вежливая девочка никогда не смотрит взрослым прямо в глаза, что является знаком уважения и послушания».* Историки и писатели прошлого века отмечали, что у мещан и купцов России ХIХ века было принято садиться за стол, к самовару только после четвертого приглашения, усаживаться к самовару сразу же после первого приглашения считалось непристойным; этот факт может свидетельствовать о том, что в данной культуре общения особо ценились такие качества как скромность, тактичность, учтивость.

Национальные особенности общения интересовали еще ***И. Канта***, который отмечал, что *«Французский народ характеризуется наибольшим вкусом в общении; в этом отношении французы - образец для всех других народов. Они вежливы, особенно к чужестранцу, который их посещает. Француз таков не из какого-либо личного интереса, а из присущей ему непосредственной потребности и вкуса к общению...».* Английский же характер *«больше противоположен характеру французского народа, чем кому-либо другому, ясно из того, что он отрекается от всякой любезности (как самого замечательного свойства французов в обиходе) по отношению к другим и даже друг к другу и притязает только на уважение, причем каждый хочет жить по своему собственному разумению*». Испанцы, считает Кант, более горды, серьезны, чем французы и особо проникнуты сознанием собственного достоинства, однако они консервативны, враждебно относятся ко всяким реформам. *«Итальянец сочетает французскую живость (веселость) с испанской серьезностью (твердостью)... Если француз отличается тонким вкусом в обхождении, то итальянец - художественным вкусом. Первый любит больше частные развлечения, второй - публичные...»* Немцы, утверждает Кант, пользуются репутацией людей с хорошим характером, а именно людей, отличающихся честностью и домовитостью - свойствами, которые не ведут к блеску, они отличаются прилежанием, чистоплотностью, бережливостью, рассудительностью, выдержкой, скромностью, космополитичностью, но, в то же время, отличаются педантичностью и чрезмерной методичностью.

***Н.А. Бердяев*** рассматривал характер русского народа. Он писал: *«Широк русский человек, широк как русская земля, как русские поля. Славянский хаос бушует в нем. Огромность русских пространств не способствовала выработке в русском человеке самодисциплины и самодеятельности, - он расплывался в пространствах»* Немец же, утверждал далее Н.А.Бердяев, не может существовать в безграничности, ему чужда и противна славянская безбрежность, все должно у немца быть на месте, все распределено, без самодисциплины и ответственности немец не может существовать, он организатор (русский же привык быть организуемым). *«Польская душа - аристократична и индивидуалистична до болезненности, в ней так сильно не только чувство чести, связанное с рыцарской культурой, неведомой России, но и дурной гонор... чувство превосходства и презрения, от которых не свободны поляки».*

О японском характере и особенностях поведения и общения уже написано немало. Очень интересно рассказывает о японском характере ***В.В. Овчинников*** в «Ветке сакуры». Так у японцев очень развит культ поклонов и извинений, их моральные отношения характеризуются, с одной стороны толерантностью, а, с другой - огромным вниманием к самолюбию, непримиримостью к оскорблениям и унижению достоинства. Японцы стараются избегать одолжений со стороны чужих людей, стараются быть учтивыми, что выражается порой в том, чтобы не делится своими бедами, не употреблять слов «нет» и «не», быть предельно вежливыми. А японская вежливость, как отмечает В.В. Овчинников, - это, прежде всего, стремление людей при любых контактах блюсти достоинства друг друга, это искусство избегать ситуаций, способных кого-либо унизить, умение сглаживать соперничество, принимать компромиссы. Японская мораль на редкость снисходительна к человеческим слабостям. В общении японцы не ставят цель переделать человека (видимо потому, что точно знают, что взрослого человека переделать невозможно).

Японцы противоречивы, что проявляется, например, в воздержанности в повседневной жизни (но расточительности на свадьбе), бесцеремонности среди посторонних на улице (они могут бросать, например, мусор где попало), но педантичности дома, покладистость между собой, но жестокость и агрессивность по отношению к «другим» («камикадзе», к примеру). Регулирование социальных отношений в Японии осуществляется в большей степени в рамках общения. Например, в Японии юристов в тридцать раз меньше, чем в США, конфликты решаются не в судах, а, как правило, с посредником, практикуются «ресторанные соглашения».

Указанные особенности общения доказывают, что для того, чтобы эффективно и культурно общаться между собой люди должны овладеть определенной «техникой общения».

Известно, что этикет человеческих взаимоотношений возник очень давно, корни его лежат в различных ритуалах, обрядах, табу. Возникновение и функционирование этикета помогает устанавливать доверительные отношения. Так, рукопожатие первоначально означало, что в правой руке нет оружия, снятие головного убора первоначально означало снятие шлема, а обычай чокаться имел определенную цель - доказать гостям, что вино не отравлено хозяином (так как вино во время соприкосновения кубков переливалось в чашу хозяина) и т.д.

Этикетные формы общения обусловлены как историческими, так и географическими, национальными, биосоциальными факторами.

В китайском трактате «Ли цзи» правила этикета касаются только мужчин (между мужчинами и женщинами контактов, кроме поклонов, вообще не должно быть). Мужчины должны ходить по правой стороне улицы, а женщины - по левой.

А древнегреческие понятия о приличии не позволяли хозяйке, даже в присутствии мужа находится за столом с гостями и участвовать в разговоре. В Англии XVI века, в годы правления Генриха XII, этикет требовал, чтобы гость, пришедший на обед, поцеловал хозяина, хозяйку, их детей, а также домашних животных. Авторы работы «В мире вежливости» пишут также, к примеру, о том, что в Турции принято принимать гостей в бане, в Латинской Америке разговоры о жаре считаются дурным тоном, в Японии принято постоянно извиняться перед гостями за то, что им нечем угостить гостей (даже, если стол ломится от яств).

В Японии, Индии, Пакистане, Восточной Азии принята «неконтактная культура». Так японец может коснуться другого человека лишь тогда, когда он полностью теряет контроль над собой, или в состоянии агрессивности. В японском этикете, как известно, нет рукопожатий, но есть поклоны с потупленным взором: смотреть прямо в глаза (так же как и во многих южных странах) неприлично.

Почитание старших в одних культурах реализуется в знаках, подчеркивающих их возраст, а в других в том, что их якобы не замечают. В одних культурах принцип гостеприимства реализуется в знаках особого почтения к гостю, а в других - в том, чтобы гость «чувствовал себя как дома».

Латиноамериканцы, итальянцы, арабы представляют образцы «контактной культуры», контактного общения, что выражается, в частности в формах приветствий (рукопожатия, поцелуи), в близкой дистанции общения и т.п. Если человека пригласили на чай в мусульманский дом, то невежливо уходить после первой, или второй чашки чая, но третья чашка - признак того, что хозяева просят о завершении визита. Двумя руками до сих пор пожимают руку, приветствуя, таджики, которые считают, что протянуть одну руку - признак неуважения или невоспитанности.

Общение, как правило, начинается с встречи, а встреча - с приветствия. Кивок головы, поклон, рукопожатие, поцелуй, «воздушный поцелуй», простое *«Добрый день»* или *«Здравствуй*» может исполняться самыми различными способами в зависимости от объективных и субъективных обстоятельств, от формы взаимоотношений, от исторических и этнографических факторов. Так, например, в качестве приветствия в Монголии до сих пор принято спрашивать (даже научного работника): *«Как кочуете?», «Как зимуете?», «Как ваш скот?».*

Если китаец, японец, индус в знак почтения припадают к ноге, то европейцы - пожимают руку. Европейцы приподнимают шляпу при приветствии и отдают мягкий поклон, у японцев же для приветствия существует три вида поклонов: низкий, средний и легкий (с углом 15 градусов). *К. Смолка* пишет: *«Формы приветствия чрезвычайно разнообразны. О племени массаи рассказывают, что перед тем, как приветствовать друг друга, они плюют на руки. Житель Тибета, снимая шляпу, высовывает язык, а левую руку держит за ухом, как бы прислушиваясь. Люди из племени маори прикасаются друг к другу носами...».* В некоторых странах (например, в Польше) принято в знак приветствия и прощания целовать даме руку, однако *А.И. Куприн* в «Колесе времени» выразил точку зрения категорического противника такой формы приветствия: *«...Поцелуй руки - это высшая интимная ласка. С какой стати мы мусолим руку каждой женщине без смысла для нее и для себя?».* Но, тем не менее, такая форма приветствия дамы сохранилась (кроме применения ее за столом и на улице).

Уважение достоинства партнера по общению выражается также в «технике приветствия». В этом процессе очень важна даже последовательность: младшие приветствуют старших, мужчины женщин, подчиненные начальника в вербальной форме первыми, однако приветствие в форме рукопожатия производится в обратной последовательности (руку первым подает обязательно старший).

Такой антропологический фактор как возраст может существенно изменить субординацию приветствия: девушка не должна первой протягивать руку «пожилому» дедушке. В общении может сложится чрезвычайно интересная диспозиция партнеров по самым разнообразным параметрам, среди которых может сложится относительное равенство - в таком случае этикет предлагает.......первым, но скромно здороваться более вежливому. В равных условиях первым здоровается человек более вежливый.

Национальные традиции также чрезвычайно важно учитывать, так как, например, в Англии женщина на улице, как правило, первой приветствует мужчину, так как ей первой предоставляется право решать, желает ли она «публично» подтвердить свое знакомство с данным мужчиной, или нет. Процедура приветствия зависит также и от ситуации.

Так, к примеру, если женщина обгоняет мужчину из-за спины, то будет считаться проявлением вежливости и корректности с ее стороны поздороваться первой, так как если мужчина ее заметит, когда она его обгонит, то и ей будет нужно или сильно развернуться, или остановится, чтобы ответить на приветствие.

Этично первому поздороваться с ребенком, не знающим еще этикета, или с особо стеснительным знакомым подростком.

Этикет предполагает проявление равной степени уважения ко всем присутствующим: если человек поздоровался в форме рукопожатия с одним из компании, то принято здороваться за руку со всеми. Но вначале мужчине нужно поздороваться с женщинами, потом с мужчинами.

При выборе формы приветствия учитывается даже расстояние (выкрикивать приветствия на расстоянии 30 метров неэтично, поэтому правильнее поприветствовать знаком руки) и место (в театре, например, громко не здороваются, даже с лучшими друзьями).

Современное этикетное общение в отношении, в частности, процедуры приветствий характеризуется определенной демократичностью, отсутствием установки закрепить строжайшую иерархичную зависимость, отсутствием мелочной регламентации, в определенной степени элементами творческого подхода (в формах и способах реализации приветствия). Однако такое положение принимается и одобряется не всеми: это свидетельствует о значении антропологического фактора в выборе и оценке форм приветствий.

Мужчин принято представлять дамам, если они примерно одного возраста, а если разница в возрасте слишком велика, а женщина слишком молода, то - наоборот. Правила этикета (особенно английского) требуют, чтобы общий знакомый представил и знакомил незнакомых друг другу гостей (людей), при этом имя более младшего по возрасту произносится, как правило, первым.

Порой нормы этикета носят ситуационный характер: не всегда обязательно знакомить своего спутника с повстречавшимся коллегой по работе, но, если завязался общий разговор, то познакомить всех желательно. Этикет призван демонстрировать максимальное уважение к гостю, к женщине, к родителям, что проявляется в последовательности исполнения соответствующих этикетных знаков: первым следует представлять более близкого человека, например, своего брата нужно представить другу, при этом друзей нужно представлять первыми при знакомстве их со своими родителями, мужчину представлять женщине.

Этикет помогает ориентироваться в ситуациях общения, но иногда и он преподносит немало казусов. Известна ситуация, когда при многочисленном количестве народа, например, на вечеринке можно ни с кем, кроме хозяев, не прощаться. Это называется всюду «уйти по-английски», а в самой Англии такое правило называют «уйти по-французски».

Другая спорная ситуация, если по улице идут два мужчины и одна женщина, то правила этикета указывают, что она должна идти в центре. Но вот если идет один мужчина и две женщины, то такая ситуация становится уже для этикетной регуляции проблематичной. Одни авторы говорят, что в центре должна идти более пожилая женщина, другие, что мужчина (чтобы уделять им одинаковое внимание) и т.д.

Формы обращений также имеют множество разновидностей и модификаций:

-обращения на «ты» или на «вы»,

-«товарищ» или «господин»,

- по имени или «по имени и отчеству» и т.д.

Эти формы являются знаками, отражающими и меру уважения, доверия и, порой, понимания данного человека, а также уровень его оценки и самооценки, а иногда даже и гражданскую позицию.

Так, например, если к коллеге по работе человек обращается по имени и на «ты», то с официальной трибуны этичнее, конечно, обращаться к нему по имени-отчеству и на «Вы».

Например, во Франции к детям обращаются на «Вы», даже, когда они школьники. Каждая страна имеет свой определенный национальный опыт в сфере выбора этикетных норм обращения.

«В Австрии, к примеру, обращение «господин доктор» применяется по отношению к медикам, докторам наук, к актерам, музыкантам.

В США и Англии любого преподавателя могут назвать профессором. Женщин могут называть по званию мужа («фрау профессор», если у нее муж профессор).

В личной машине наиболее почетным местом считается переднее рядом с водителем, а в служебной же машине, которую водит штатный шофер, почетным сидением считается заднее».

Свою специфику имеет телефонный этикет.

«Телефонное общение» связано с выполнением ряда непреложных норм;

- не принято звонить слишком рано или слишком поздно

- (об удобном времени для звонков следует спрашивать тогда, когда получаешь номер телефона),

- без достаточных оснований, не принято беспокоить или даже поздравлять по телефону с праздником малознакомых людей, старших по возрасту (лучше сделать это при личной встрече, или письменно).

И в заключение можно выделить несколько условий, которые необходимо применять в процессе общения, что бы оно было более эффективным:

1. *В процессе общения вы должны выражать безусловное уважение достоинства партнера по общению. По отношению к незнакомому партнеру (кто бы он ни был) должен соблюдаться принцип «презумпции порядочности», который заключается в том, что каждого партнера по общению изначально нужно считать порядочным человеком и соответствующим образом к нему относится.*
2. *Постоянно требуется проявление (конечно, в зависимости от ситуации) максимума милосердия, сочувствия, сострадания, заботы, внимания, готовности помочь и стремления к установлению взаимопонимания, так как человек в общении, как правило, ждет не критики, не советов, а именно сочувствия, которое может проявляться в отзывчивости, в эмпатии, в умении тактично выслушать другого и т.п.*
3. *В нравственном общении человек должен постоянно чувствовать надежду на то, что партнером движет стремление к пониманию и доверию, которое, однако, не дает ему права на то, чтобы «без спросу лезть в душу», обвинять или оправдывать. Тем более не следует выражать открытого пренебрежения, неприятия своего партнера, нежелания его понять.*
4. *Гуманистическое, нравственное общение (то есть общение, которое ориентируется на высокие нравственные нормы и ценности) как наиболее совершенный уровень общения отличается ориентацией на полное добровольное взаимоуважение права на неприкосновенность достоинства, доверие, равенство и справедливость.*
5. *Необходимо стремиться к открытости между партнерами; это означает, что в общении каждый партнер должен быть уверен в надежности «другого», в том, что тот будет хранить чужие тайны еще лучше, чем свои личные. Без этого в общении не может быть ни доверия, ни открытости в отношениях.*
6. *«Техника общения» предполагает максимально толерантное отношение к «непонятным» особенностям характера «другого», даже в том случае, если эти особенности совершенно неприемлемы для собственных вкусов, принципов и представлений.*
7. *Обращение к партнеру, как в рамках этикета, так и в нерегламентированном общении, должно быть обязательно по имени; даже в его отсутствии, и даже, если он не вызывает особых симпатий, называть его не личным местоимением «он», а по имени (если требуется, то и по имени-отчеству). Запомнить имя человека - это значить проявить к нему определенное реальное уважение.*
8. *Критика, как и лекарство, должна быть вовремя и в меру. Нужно избегать критических поучений и моралистических назиданий. Критикуя партнера один на один, нужно высказывать свои предложения, замечания, советы, которые носили бы конструктивный характер.*
9. *Уважение человека не должно оставаться в рамках абстрактных установок: оно проявляется в уважении его друзей, его выбора, его идей, планов, прав, мнений, качеств, достоинств, даже планов, одежды и т.п.*
10. *Нужно стараться как можно меньше беспокоить окружающих своими проблемами, своим присутствием, своим общением, но, в то же время, нужно проявлять больше деликатного внимания к делам и заботам «другого», партнера, так как это является одной из форм его признания и уважения.*

*Дом. задание:* сохранить конспект. Подготовится к контрольной работе «Этика и психология общения».