

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
Глава 1. Роль культуры в деловой среде	7
1.1. Культура как феномен человеческой жизни	7
1.2. Мораль и культура.....	14
1.3. Основные категории этики.....	21
Практикум.....	27
Контрольные вопросы	27
Практические задания	27
Тесты для контроля знаний.....	28
Глава 2. Деловое общение.....	31
2.1. Характеристика делового общения	31
2.2. Основные аспекты делового общения	35
2.3. Основные формы делового общения	45
Практикум.....	60
Контрольные вопросы	60
Практические задания	61
Тесты для контроля знаний.....	62
Глава 3. Деловой этикет	65
3.1. Деловой этикет: принципы и функции	65
3.2. Нормы и правила делового этикета	74
3.3. Имидж делового человека.....	79
3.4. Нетикет	91
3.5. Особенности делового этикета разных стран.....	93
Практикум.....	102
Контрольные вопросы	102

Практические задания	103
Тесты для контроля знаний	104
Глава 4. Деловая культура: проблемы и практика	107
4.1. Гендерные особенности деловой культуры	107
4.2. Буллинг и моббинг: виды, причины и последствия	114
4.3. Механизмы внедрения этических норм в практику деловых отношений	116
Практикум	121
Контрольные вопросы	121
Практические задания	121
Тесты для контроля знаний	122
Словарь терминов	125
Ключи к контрольным тестам	133
Список тем для самостоятельных работ	135
Список тем к итоговой аттестации	136
Список использованных источников и литературы	138

ВВЕДЕНИЕ

Деловая культура это очень важный элемент современного управления фирмой, направленный на обеспечение упорядоченной деятельности сотрудников, способствующий повышению эффективности их труда, росту лояльности персонала, трудовой мотивации, удовлетворенности трудом работников, и в целом обеспечению результативной деятельности компании.

Деловая культура на предприятиях может носить как явный, так и неявный характер. В первом случае, она может быть зафиксирована в письменном виде, например, как «Положение о корпоративной культуре» фирмы, вывешенное в каждом отделе и каждый сотрудник может быть ознакомлен с ней. Бывают случаи, когда такой документ издается в виде отдельного красивого буклета и выдается каждому сотруднику, особенно в период первичной адаптации новых работников. Во втором случае, она может и не фиксироваться ни в каких документах, а просто отражаться в сознании работников на основе поддержания традиций фирмы, договоренностей между работниками и руководством, верой в определенные коллективные идеалы и ценности.

Деловая культура должна приниматься и разделяться отдельными работниками и коллективом в целом безо всяких доказательств и какого-либо давления со стороны руководства фирмы на сотрудников, потому что в том или ином виде она существует в любой организации.

Однако унифицированной деловой культуры, подходящей для большинства организаций не существует, но зарубежными и отечественными учеными создано большое количество различных концепций и типов организационных или корпоративных культур, на основе многообразия которых руководители компаний могут выбрать подходящую основу для формирования или модернизации собственной деловой культуры.

Таким образом, существует целый ряд управленческих проблем, связанных с формированием и развитием деловой культуры организации, исследованием уровня восприятия ее

персоналом компании, влиянием на эффективность труда работников и результативность деятельности всей организации.

Поэтому цель данного учебного пособия — дать возможность студентам — потенциальным специалистам в области управления, освоить профессиональные компетенции, связанные с освоением деловой культуры компании как мотивационным ресурсом, влияющим на эффективность деятельности персонала.

В результате изучения дисциплины «Основы деловой культуры» студент должен:

а) **знать** основные подходы к пониманию деловой культуры и ее функции; связь с моральными принципами как регулятором человеческих отношений.

б) **уметь** применять знания о деловой культуре в практической деятельности, при подготовке деловых контактов, проведении встреч, участии в собеседовании, написании деловых писем.

в) **владеть** навыками общения с людьми разных культур, формирования делового имиджа.

С этой целью, структура учебного пособия подразделяется на четыре методологически последовательных главы, включающих в себя четырнадцать параграфов, освещающих различные аспекты учебного курса.

Автор, профессор кафедры экономики труда и управления персоналом ОУП ВО «АТиСО», кандидат философских наук, доцент О. В. Баландина благодарна рецензентам — доктору политических наук, профессору Е. К. Самраиловой и кандидату экономических наук, доценту С. А. Шапиро за ценные замечания и рекомендации, учтенные при создании данной работы.

Автор надеется, что данное учебное пособие, написанное в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования послужит высоким целям, стоящим перед системой отечественного образования в области экономики и управления на современном этапе.

Москва, март 2020 г.

ГЛАВА 1

РОЛЬ КУЛЬТУРЫ В ДЕЛОВОЙ СРЕДЕ

1.1. Культура как феномен человеческой жизни

В XXI веке с его безумным темпом жизни и возникающими каждый день инновациями, настало время совместить всепроникающие научно-технические достижения с традиционными формами и привнести этику и мораль в жизнь каждого человека в новом облике, столь же доступном.

В последнее время появилось много исследований, свидетельствующих о влиянии социокультурного фактора на социально-трудовые отношения: трудовое поведение индивидов, характер деловых отношений, стиль управления. Есть доказательства влияния культуры организации на эффективность организации. Бесспорно, что культура занимает важное место в системном единстве основных процессов в экономике.

Культура проявляется на любом уровне социальных систем: на уровне индивида, на уровне организации и на уровне общества. Именно культура задает образцы поведения, которые одобрялись и подтверждались практикой тысячелетий. Она предписывает человеку определенный набор качеств, характеризующий идеальный тип личности, поэтому культурные нормы воспринимаются чаще всего как нечто абстрактное, мало имеющее отношение к реальности.

Для адекватного представления о деловой культуре ограничимся кратким обзором возможных значений терминов «культура»; «этика»; «мораль»; «деловое общение», соотносящиеся с ее пониманием.

Впервые понятие «культура» появилось в Древнем Риме («cultura») и обозначало возделывание земли, воспитание, образование.

Культура стала предметом исследования в конце XIX — начале XX веков. Появилось много определений, раскрывающих определенный аспект культуры. Наличие множества определений — свидетельство многогранности и уникальности

культуры. В дальнейшем это слово стало обозначать и модели человеческого поведения, и виды деятельности.

В обыденном значении культура понимается как духовная и возвышенная сторона жизнедеятельности людей, включающая искусство и образование, элементы поведения, численность учебных заведений, библиотек, театров, музеев.

В настоящее время данное понятие включает в себя совокупность материальных и духовных достижений общества, проявляющихся в средствах производства, науке, искусстве, обычаях и нравах.

В *табл. 1* показаны две стороны культуры: духовная и материальная¹.

Таблица 1

Две стороны культуры

Духовная культура	Материальная культура
духовное творчество	материально-производственная база
образование	материально-предметная деятельность
просвещение	материально-предметные отношения
воспитание	материальные ценности
саморазвитие	артефакты культуры

Культура проявляется в любой форме деятельности и на любом уровне развития социума. Со временем она лишь приобретает новые формы выражения и виды деятельности.

Культура стала предметом исследования в конце XIX — начале XX веков. В научной среде используется множество ее значений и смыслов, около 400 определений, каждое из которых отражает определенную сущностную сторону этого явления.

В культурологии используют понятие культуры, которое раскрывает сущность человеческого бытия как реализацию

¹ Составлено автором.

творчества и свободы. Широко распространенным следует считать определение, предложенное английским этнографом Э. Тейлором в 1871 году: «культура ... это некоторое сложное целое, которое включает в себя знания, верования, искусство, мораль, законы, обычаи и другие способности и привычки, приобретаемые и достигаемые человеком как членом общества»².

В социологии культурой называется система ценностей, представлений о мире и правил поведения, общих для людей, связанных определенным образом жизни³.

Существует оптимистический взгляд на роль культуры: культура — благо, имеющая целью развитие технологий, материальной и духовной жизни людей.

Ряд авторов (Ж.-Ж. Руссо, З. Фрейд) имеют противоположный взгляд на ее значение и роль в обществе. Начиная с Ж.-Ж. Руссо высказывалась пессимистическая точка зрения: культура — это зло, поскольку она имеет целью порабощение человека, указывает, как и что нужно делать, обозначает границы дозволенного поведения⁴.

Культура — сложная многогранная система, включающая взаимодействие различных артефактов (наука, искусство, религия, философия, идеология, политика и т. д.). Она связана с определенным обществом, нацией или социальной группой. Когда говорят, русская культура, французская культура, культура мегаполиса, то имеют в виду, что в этом случае существует специфическая система взаимосвязанных норм, обычаев и ценностей, разделяемых большинством членов общества, которая отличается от аналогичных систем.

Границы культуры и общества не совпадают. Культура общества может разделяться не всеми его членами, а с другой стороны, некоторые культурные образцы приняты и распространяются в других обществах. Например, римское право

² <https://present5.com/sociologiya-lekciya-1-predmet-i-istoriya-sociologii-obshhestvo-2/>

³ Смелзер Н. Социология. — М.: Феникс, 1994, с. 65.

⁴ Макеева В. Г. Культура предпринимательства: учебное пособие. — М.: ИНФРА-М, 2002, с. 9.

пережило создавший его народ и получило распространение во многих государствах мира; русская литература оказывает влияние на культурную жизнь многих стран (пьесы А. Чехова активно ставят на мировых сценах).

Культура как система обладает свойством самоорганизации: в ней необходимо присутствуют структурные связи и отношения, которые обеспечивают ее целостность и неуничтожимость. Одним из условий самосохранения культуры является наличие ее верхнего и нижнего уровней. Наиболее заметные изменения происходят именно в соотношении, в нарушении пропорций высокой и низкой культур.

В качестве низкой культуры выступает массовая культура, где стремительно формируются новообразования (и наиболее распространенный ее вариант — поп-культура), имеет совершенно иные формы репродукции и распространения. Сегодня возможно мгновенно тиражировать любые продукты творчества, культуuroобразующий смысл которых не очень понятен. То есть культура становится массовой не только по количеству вовлеченных в нее субъектов, но и по упрощению потребляемого продукта. Людям некогда соотносить новые ценности с предшествующими, «впитывать» их постепенно: они начинают их просто потреблять. Один из обсуждаемых вопросов: «Как не нарушить синхронизацию культуры при большом расхождении новых и традиционных ценностей?»

Культура выступает, прежде всего, средством аккумуляции, хранения и передачи человеческого опыта, что реализуется через ряд функций:

1. Функция познавательная (гносеологическая) тесно связана с функцией передачи социального опыта и, в известном смысле, вытекает из нее. Древнегреческий мыслитель Сократ полагал, что безнравственные поступки люди совершают потому, что не знают, как поступить правильно. Культура концентрирует лучший опыт множества поколений, накапливает знания о мире, что создает благоприятные возможности для его познания и освоения. Можно утверждать, что общество развито настолько, насколько полно использует богатейший опыт человечества.

2. Аксиологическая (оценочная) функция культуры связана с ее ценностными ориентациями. Культурная регуляция человеческой деятельности осуществляется не только нормативно, но и через систему ценностей — идеалов, к достижению которых стремятся люди. Ценности помогают обществу и человеку отделить хорошее от плохого, истину от заблуждения, справедливое от несправедливого и т. д. Отбор ценностей происходит в процессе практической деятельности. По мере накопления опыта ценности формируются и исчезают, пересматриваются и обогащаются.

Хотя набор ценностей имеет общечеловеческий характер, в каждой культуре ценности могут различаться: то, что важно в одной культуре, может быть совсем не важно в другой. Основные ценности можно условно классифицировать следующим образом: витальные ценности — жизнь, здоровье, безопасность, благосостояние, сила и т. д.;

- социальные — социальное положение, труд, профессия, личная независимость, семья, равенство полов;
- политические — свобода слова, гражданские свободы, законность, гражданский мир;
- моральные — добро, благо, любовь, дружба, долг, честь, бескорыстие, порядочность, верность, справедливость, уважение к старшим, любовь к детям;
- эстетические ценности — красота, идеал, стиль, гармония, мода, самобытность.

Посредством ценностей происходит ориентация поведения людей.

Несмотря на разнообразие моделей поведения среди молодых людей, современная молодежь достаточно чувствительна к нравственной теме. Например, самый популярный курс Гарвардского университета — «Справедливость», посвящен вопросам морали, этики. Первую лекцию, в которой профессор Майкл Сэндел на реальных примерах предлагает обсудить актуальные вопросы общества с точки зрения представлений о справедливости в прошлом и, исходя из современных концепций, посмотрели более 10 миллионов человек.

3. Нормативная (регулятивная) функция культуры проявляется как система норм и требований общества ко всем

своим членам во всех областях их жизни и деятельности — труде, быте, семейных, межгрупповых, межнациональных, межличностных отношениях.

Для устойчивости самой общности и для выживания каждого индивида необходимо регулировать поведение составляющих ее членов. Нормы культуры как разрешительные, так и запретительные, очерчивают человеку поле его возможной деятельности, допустимые границы поведения, позволяют прогнозировать развитие различных событий. Опираясь на нормы и требования к поведению людей, каждый человек должен сознательно и ответственно совершать свои поступки.

Стоит учитывать, что есть культуры с сильной нормативной стороной (Китай) и культуры, в которых нормативность выражена слабее (европейские культуры). Соответственно ошибка человека вызовет разную реакцию окружающих. Например, китайцы вежливо откажутся от приглашения, если в списке приглашенных гостей не окажется представителя руководства; европейские же коллеги с радостью откликнутся на неформальный повод встречи.

4. Функция накопления и хранения информации неразрывно связана с познавательной функцией, так как знания, информация являются результатом познания мира. Культуру можно представить как сложную знаковую систему, обеспечивающую историческую преемственность и передачу социального опыта от поколения к поколению, от одной страны к другой, а также синхронную передачу информации между людьми, живущими в одно время. Различные знаковые системы помогают человеку не только понять мир, но и фиксируют это понимание, структурируют его. У человечества один способ сохранения, приумножения и распространения во времени и пространстве накопленных знаний — через культуру.

5. Коммуникативная функция культуры обеспечивает общение людей. С давних времен сколько-нибудь сложную задачу человек решал с помощью других людей, общаясь с ними. Без общения невозможно стать полноценным членом общества, развить свои способности. В Древнем Китае одним из наказаний была длительная изоляция от общества, которая

приводила индивида к психической и духовной деградации, превращая его в животное.

Культура есть условие и результат общения людей. Только благодаря усвоению культуры люди становятся членами общества, усваивают средства общения. В свою очередь, общаясь, люди создают, сохраняют и развивают культуру.

Природа не наделила человека способностью устанавливать эмоциональные контакты, обмениваться информацией без помощи знаков, звуков, письма, и для общения человек создал различные средства культурной коммуникации.

Концепция культуры используется при объяснении жизни организаций, взаимодействии индивидов в трудовой деятельности. В этом случае мы имеем дело с проявлениями **деловой культуры**. Попытки связать деловую культуру с этическими аспектами были предприняты М. Вебером, В. Зомбартом, К. Марксом. Именно они доказали связь развития капиталистических отношений рыночного типа с социокультурными основаниями.

Под деловой культурой понимается совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности.

Деловая культура является частным случаем культуры вообще и содержит ее основные характеристики. Деловая культура проявляет себя на разных уровнях: внутри одной организации, между организациями, при выстраивании отношений с партнерами, покупателями, заказчиками.

Когда культура указывает, как и что мы должны или не должны делать, она проявляет свои *нормативные* свойства. Нормативное воздействие культуры осуществляется лишь в том случае, если большинство индивидов имеют одинаковое представление о том, что правильно или неправильно в их действиях, реально руководствуются одинаковыми нормами, стандартами.

Понимание влияния общих культурных ценностей сотрудников на эффективность деятельности организации повышает практический интерес к изучению корпоративной (организационной) культуры.

Без соблюдения деловой культуры поведения большинство людей в коллективе чувствуют себя дискомфортно.

Таким образом, существенная особенность человека состоит в том, что он создает вокруг себя не только материальный мир, но и мир человеческих отношений, включающий в себя систему социального поведения, набор правил. Если в древних обществах господствовали императивные предписания, обозначающие границы дозволенного поведения, человек опирался на традиции, обычаи, привычки, взаимодействия находились под контролем близких родственников, то этих регуляторов стало недостаточно при переходе общества на следующую ступень развития.

Как только появились взаимодействия с незнакомыми людьми, стали необходимы дополнительные формы регулирования поведения человека и контроля над ним. В этот период сформировалась мораль как система, которая дает человеку возможность понять и осмыслить, правильно ли он живет, к чему надо стремиться, оценить поступки окружающих.

1.2. Мораль и культура

Мораль является частью культуры, способом социальной регуляции, помогая человеку выбрать линию поведения, адекватные формы взаимоотношений. В Кратком философском словаре **мораль** определяется как способ упорядочения отношений между людьми на основе обобщенных преставлений о нормах, принципах, идеалах⁵.

Существует несколько точек зрения о причинах появления морали. В религиозных концепциях утверждается, что мораль была дана Богом, она неизменна. Люди постепенно стремятся приблизиться к требуемому стандарту, и то, насколько они приблизятся, будет показывать их стремление к должному.

Другая точка зрения на происхождение морали высказывается авторами, разделяющими биологизаторский взгляд на

⁵ Краткий философский словарь / под ред. Алексеева А. П. — М.: Проспект, 1997, с. 189.

происхождение морали. Натуралистические концепции выводят мораль из природного фактора, ее содержание определяют достижением нравственной цели по отношению к природе, внешнему миру. В поведении человека нет ничего такого, что не встречалось бы у животных, об этом говорили мыслители древности (Гераклит, Конфуций и др.), эпохи Возрождения (Д. Бруно, Б. Телезио)⁶. П. Кропоткин видел смысл нравственности в обеспечении биологически целесообразной деятельности, которая включена в сферу нравственных отношений. П. А. Кропоткин рассматривал принцип общительности или «закон взаимопомощи» в животном мире как исходное начало появления таких моральных норм как чувство долга, сострадания, уважения к соплеменнику и даже самопожертвования. Взаимопомощь в процессе эволюции переходит в понятие справедливости, которое выступает основным содержанием этики⁷.

Представители этой школы (Э. Тэйлор, П. Кропоткин) считают, что мораль — это простое продолжение и усложнение групповых инстинктов животных для выживания вида в борьбе за существование. По мнению этих авторов, механизм регуляции — мораль — изначально присущ человеку как биологическому существу. Объясняя свой подход, они опираются на то, что у всех развитых животных в совместной деятельности есть сложный механизм регуляции поведения, связанный с распределением ролей в своей группе⁸.

В наше время подобной позиции придерживается К. Лоренц. В своих публикациях «Рассказы о животных», «Кольцо царя Соломона», «О так называемом моральном зле», «Восемь смертных грехов человечества» и других он рассматривает нравственные нормы как простое продолжение и усложнение животных инстинктов⁹.

⁶ Краткий философский словарь / под ред. Алексеева А. П. — М.: Проспект, 1997, с. 388.

⁷ Там же.

⁸ Кропоткин П. Этика. — М., 1991, с. 34.

⁹ Лоренц К. Агрессия. — М.: Издательская группа «прогресс», 1994.

Американский нейробиолог Роберт Сапольски в книге «Биология добра и зла» пишет, чтобы понять поведение человека и природу хорошего или плохого поступка, нужно разобраться буквально во всем — и в том, что происходило за секунду до него, и в том, что было миллионы лет назад. Представления о добре и зле сформировались на основании противопоставления «своих» и «чужих»¹⁰.

Есть третья точка зрения, согласно которой главными при возникновении морали были социальные факторы — разложение родоплеменного строя, формирование рабовладельческого, расслоение людей по признакам профессий, месту проживания, что заставляло подстраивать своё поведение под изменяющиеся условия жизни.

Социальная философия рассматривает мораль (от лат. *mores* — обычаи, нравы, отсюда *moralis* — назидательный, нравоучительный) как один из социальных институтов и способов нормативной регуляции деятельности и поведения людей. Решая вопрос о ее происхождении и сущности, определяет главное — процесс становления человека как родового существа, в котором мораль является его духовной сущностью, определяется требованиями жизни, а не устанавливается извне, формирует необходимые требования к поведению личности в интересах ее самой и всего общества¹¹.

По своему происхождению и содержанию мораль изначально социальна. В любом обществе действия множества людей должны быть согласованы и скоординированы. Функцию согласования наряду с правом, обычаями, традициями выполняет мораль. Причем элементы морали возникли и формировались не одновременно.

В период первобытного общества, когда собственно нравственная регуляция была объединена с другими формами регуляции — утилитарно-практическими, религиозно-обрядовыми, возникает практика нравственных отношений.

¹⁰ Сапольски Р. Биология добра и зла. Как наука объясняет наши поступки. — М.: Альпина нон-фикшн, 2019.

¹¹ Краткий философский словарь / под ред. Алексеева А. П. — М.: Проспект, 1997, с. 388.

Следующим этапом развития морали является групповая нравственность, представляющая собой систему запретов (табу) в родовом обществе.

На третьем этапе появляются внутренние индивидуальные моральные ценности, которые определяли начало цивилизации. Это относится к периоду разложения родового строя и возникновению рабовладельческого общества.

Человечество в ранние эпохи смогло выжить и создать цивилизацию благодаря утверждению моральных норм, представляющих собой самостоятельный социальный феномен, определивший переход от инстинкта к разуму. Мораль возникает по мере осознания человеком себя как личности, когда он начинает отделять себя от других членов рода и регулирует отношения «человек — коллектив — общество».

По мере углубления разделения труда и развития самого общества мораль формировалась в виде системы нормативных предписаний, распространялась на все сферы общественных отношений. Она начиналась с осознания человеком своей личности с другими людьми. Но один из трагических парадоксов человеческого существования состоит в том, что различность опосредована и индивидуальностью личности, и обособленностью от других. Если нравственный идеал человек реализует в единении с другими, то путь к нравственному совершенствованию лежит только через самосовершенствование. Мораль обнаруживает себя как идея необходимости единства между людьми, единения человечества, но не всякое единение отвечает моральной идее, а только такое, которое основано на стремлении к совершенству. Оно основано на идеале гуманизма и равенства и, в конечном счете, предполагает распространение ее норм и требований на все человечество.

Мораль — это специфический способ духовно-практического освоения мира, предполагающий особое ценностно-императивное отношение к нему; обеспечивающий баланс личного и общественного блага.

– Вся практическая деятельность человека согласуется с моральными представлениями.

– Моральный способ регуляции универсален.

– Мораль имеет императивный (повелительный) характер, она предписывает моральный тип поведения.

Термин «мораль» используется для обозначения всей совокупности принципов или правил морального поведения, он по своему объему шире правил профессионального поведения, закрепленных в специальных кодексах¹².

Главным элементом в *системе морали* являются *моральные принципы* — фундаментальные представления о должном поведении человека.

Основные принципы — *принцип коллективизма* и *принцип индивидуализма*.

Коллективизм ориентирует человека на подчинение личных интересов коллективному, порождает социальное иждивенчество. В некоторых случаях он препятствует активной деятельности индивида.

Индивидуализм утверждает уникальность и неповторимость каждого индивида, ориентирует его на собственные силы. В своей крайней выраженности он проявляется отрицательно как эгоизм.

Принцип гуманизма выражается в признании человека главной ценностью.

Принцип альтруизма заключается в бескорыстной любви и заботе о благе другого человека.

Принцип толерантности предполагает проявление терпимости к иным взглядам, ценностям, моделям поведения.

На основе определенных принципов складываются *нормы морали*. Элементом системы морали является нравственный идеал, как образец нравственного поведения на определенном этапе общества.

Моральные нормы являются результатом многовекового опыта социума, который стремится регулировать взаимодействия людей, гармонизировать их отношения.

Первые нормы морали (предмораль) формировались длительное время и носили запретительный характер. Следу-

¹² Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений: учеб. пособие. — М.: Финансы и статистика, 2003. — С. 13–15.

ющий шаг на этапе предморали — появление норм разрешительного плана, которые формулировались в сослагательном наклонении — «нельзя убить соплеменника, но стыдно не убить врага».

Нормы морали отражаются в заповедях и принципах о том, как должно себя вести. Одно из первых правил нравственности формулируется так: «... во всем как хотите, чтобы с вами поступали люди, так и поступайте вы с ними» (Евангелие от Матфея, гл. 7 ст. 12). Это правило появилось в VI — V вв. до н. э. одновременно и независимо друг от друга в различных регионах — Вавилоне, Китае, Индии, Европе. Впоследствии оно стало именоваться «золотым», так как ему придавалось большое значение. Правило остается актуальным, потому как, человек становится человеком только тогда, когда он утверждает человеческое в других людях.

Потребность относиться к другим, как к самому себе, возвышать себя через возвышение других составляет основу морали и нравственности.

Нравственная жизнь человека и общества разделяется на два уровня: с одной стороны, то, что есть — сущее, нравы, фактическое повседневное поведение; с другой стороны — то, что должно быть: должное, идеальный образец поведения. Нередко в деловых отношениях мы сталкиваемся с противоречиями между сущим и должным. С одной стороны, человек стремится вести себя нравственно, как говорят, должным образом, с другой — желает удовлетворить свои потребности, реализация которых часто связана с нарушением нравственных норм. Эта борьба между нравственным стремлением и практическим расчетом создает конфликт внутри человека, который острее всего проявляется в деловых отношениях.

Нравственное поведение людей — один из основных элементов культуры делового общения. Оно опирается на общечеловеческие моральные принципы и нормы — уважение человеческого достоинства, честь, благородство, совесть, чувство долга и другие.

Нормы морали позволяют определить, что такое *добродетель*, разграничить *добро* и *зло*.

Существует традиция, считать, что человек обладает рядом добродетелей и его стремление к добру естественно. Такой позиции придерживались Демокрит, Эпикур, Сократ, Платон, Аристотель. В сложных ситуациях, когда объективные обстоятельства предоставляют несколько вариантов действия, человеку всегда приходится делать выбор. Моральный выбор личности — это ключевой акт всей нравственной деятельности людей.

Обусловленность морального выбора выражается в возможности поступить определенным образом. В конечном счете, индивид всегда выбирает между вещами, входящими в круг его жизни.

Формальное множество вариантов выбора ограничивается социальными обстоятельствами, местом человека в обществе.

Также ограничителями выбора могут быть: неосведомленность о вариантах выбора, уровень материальной обеспеченности, физическое здоровье, принадлежность к определенным социальным группам и т. д. По мере развития человечества диапазон выбора непрерывно расширялся, кроме того, современный уровень развития общества, возросший интеллектуальный уровень людей увеличил долю рациональных, логических выборов.

В ситуации морального выбора огромную роль играют ценностные ориентации человека. При одних и тех же обстоятельствах один человек выбирает добро, другой — зло. Учёт нравственной допустимости выбора обуславливает выбор человека не меньше, чем осознание объективно невозможных вариантов выбора.

Другая точка зрения, которую выражали М. Лютер, И. Кант, состоит в том, что человек совершает нравственный поступок, когда он поставлен перед необходимостью подчиняться долгу.

Мораль представляет определенную систему, все элементы которой взаимосвязаны и взаимообусловлены.

Моральный фактор оказывает влияние на экономические процессы через принципы деятельности.

1. Моральный облик государственных деятелей заключается в честности, неподкупности и ответственности при принятии решений и обеспечивает баланс общественных и личных интересов. Безнравственность, коррумпированность, алчность чиновников наносит урон экономике и негативно влияет на поступки других людей.

2. Моральные ориентиры и установки большинства людей в совокупности определяют моральный климат в обществе, организациях, влияют на характер коммуникаций, способы принятия решений.

Знакомство с нормами морали является частью процесса социализации индивида с раннего возраста. В детском возрасте при помощи взрослых ребенок научается отличать правила морали и правила здравого смысла.

Моральные правила направлены на регулирование поведения, затрагивающего интересы других людей. Например, в бизнесе следует признавать тот факт, что собственный интерес компании предполагает не просто стремление к эффективности, но и соблюдение разумных требований общества и различных групп.

На уровне деловых контактов следование моральным нормам делает общение доверительным и приятным. Если же человек не учитывает моральные нормы в общении или искажает их содержание, то общение вызывает трудности или становится невозможным.

1.3. Основные категории этики

Если мораль определяет то, что человек должен делать в соответствии с общественными нормами поведения, то этика — это наука морали.

Этика раскрывает сущность морали и моральной деятельности человека через основные категории (понятия). К основным понятиям этики относятся: добро; зло; долг; ответственность; честь; совесть; достоинство; равенство; справедливость и т. д.

Категории меняют свою иерархию в зависимости от изучаемой сферы. У Платона на первом месте стоит справедливость, у Канта — долг, а у других философов — по-другому.

Нравственное поведение людей — один из основных элементов культуры делового общения. Оно опирается на общечеловеческие моральные принципы и нормы — уважение человеческого достоинства, честь, благородство, совесть, чувство долга и другие.

Добро и зло — показатели нравственного поведения, критерии оценки поступков человека¹³. Добро объединяет совокупность положительных норм и требований нравственности и выступает как идеал, образец для подражания. Добро может выступать как добродетель, т. е. являться моральным качеством личности. Добру противостоит зло, между этими категориями с основания мира идет борьба. Часто мораль отождествляется с добром, с положительным поведением, а зло рассматривается как аморальность и безнравственность. Добро и зло — противоположности. Они могут существовать друг без друга, как положительное без отрицательного, день без ночи; но они, тем не менее, не равнозначны.

Действовать в соответствии с моралью — значит выбирать между добром и злом. Во многих культовых фильмах главный герой стремится побороть, уменьшить зло и умножить добро («Алиса в Стране чудес», США, 2010, «Ночной дозор», Россия, 2004, «Пятый элемент», Франция, 1997 и др.).

Совесть — это моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему он контролирует свои поступки и дает оценку своим действиям. Совесть определяет способность личности осваивать выработанные людьми представления о ценностях, способность отдавать предпочтение более ценному¹⁴.

Другие важнейшие категории морали — долг и ответственность — не могут быть правильно поняты и тем более не могут стать важными принципами в поведении человека, если он не осознал сложность и трудность борьбы за добро.

Долг — это категория этики, означающая отношение личности к обществу и другим людям, выражающаяся в нрав-

¹³ Краткий философский словарь / под ред. Алексеева А. П. — М.: Проспект, 1997. — с. 85–86.

¹⁴ Там же, с. 284.

ственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях¹⁵. Долг не тождественен обязанности, человек выполняет его под влиянием внешних требований и внутренних побуждений. Простое исполнение обязанностей не есть долг. Он связан с осознанием добросовестного исполнения своих обязанностей (гражданских и служебных), с личной заинтересованностью в исполнении обязанностей, добровольным принятием и осознанием их необходимости. Здесь уместно вспомнить конфликт актрисы Ф. Раневской с режиссером Ю. Завадским. На репетиции спектакля «Госпожа министерша» Фаина Георгиевна почувствовала себя плохо, а коллеги думали, что она капризничает. В результате раздражение накопилось до предела, и со стороны Завадского прозвучало: «Вон из театра!» На что Раневская ответила: «Вон из искусства!» После собрания труппы по поводу ее поведения, актриса уволилась из театра. Спустя некоторое время, узнав о бедственном положении Раневской, Ю. Завадский отдал ей весь свой гонорар, а потом и вернул в театр.

При неисполнении долга, благодаря совести, человек несет ответственность не только перед другими, но и перед собой.

Для морального облика человека огромное значение имеет **честь**, которая выражается в поддержании доброй репутации. Понятие чести исторически изменяло свое содержание. Известно, что рыцарская честь не позволяла убивать поверженного соперника, глумиться над побежденным. Честь офицера, описанная в повести «Поединок» А. И. Куприна, вызывает восхищение поступками подпоручика Ромашова. Честь купца, честь бизнесмена требует от человека поддерживать репутацию своей социальной или профессиональной группы; обязывает его быть правдивым, справедливым, требовательным к себе, признавать свои ошибки.

Достоинство — это категория этики, означающее особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему окружающих, основанное на признании ценности человека

¹⁵ Краткий философский словарь / под ред. Алексева А. П. — М.: Проспект, 1997. — с. 85–86.

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru