

Наталия Шредер, Юлия Матюхина, Анна
Дмитриевна Барышева, Н. А. Троянская

Профессиональная этика этикет



**Наталья Геннадьевна Шредер
Н. А Троянская
Анна Дмитриевна Барышева
Юлия Алексеевна Матюхина**

Профессиональная этика и этикет

*Текст предоставлен правообладателем
http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=6149284*

*Профессиональная этика и этикет/ Барышева А.Д., Троянская Н.А., Шредер Н.Г., Матюхина Ю.
А.: Научная книга; Москва; 2009*

Аннотация

Данное учебное пособие представляет собой краткое справочное издание по основным проблемам профессиональной этики и этикета. Пособие рассчитано на учащихся специальных учебных заведений. Оно может также использоваться действующими специалистами.

Содержание

Предисловие	4
Глава 1. Теоретические основы этики	5
1.1. Понятие этики как науки	5
1.2. Мораль как система принципов, норм, идеалов и ценностей	7
1.3. Структура морали	12
1.4. Функции морали	14
1.5. Виды и особенности моральных норм	15
1.6. Понятие и сущность этикета	18
1.7. История мирового этикета	20
1.8. Нравственность как компонент духовной культуры служащих	22
1.9. Внешнее как форма проявления сущности духовной культуры	24
1.10. Моральная сущность. Моральный выбор	26
1.11. Взаимосвязь интеллектуального и нравственного в духовной культуре	28
Контрольные вопросы	29
Глава 2. Особенности профессиональной этики	30
2.1. Сущность профессиональной этики	30
2.2. Происхождение профессиональной этики	32
2.3. Виды профессиональной этики	33
2.4. Принципы и нормы профессиональной этики	35
2.5. Классификация этических кодексов	38
2.6. Культура одежды делового человека	40
2.7. Поведение в общественных местах	41
Конец ознакомительного фрагмента.	45

А.Д. Барышева, Н.А. Троянская, Н.Г. Шредер, Ю. А. Матюхина

Профессиональная этика и этикет

Предисловие

Наша книга посвящена современной профессиональной этике и этикету. Главное в профессиональной этике – умение общаться с потенциальными клиентами и с деловыми партнерами.

Самый массовый вид общения людей – деловое общение. Без него не обойтись в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно и правильно составить деловую бумагу и многое другое в настоящее время стало неотъемлемой частью профессиональной культуры человека: менеджера, руководителя всех уровней, референта, служащего.

Для достижения высокой результативности практически в любом виде коммерческой деятельности необходимо владеть определенным набором сведений, знаний, представлений о правилах, формах и методах ведения предпринимательского дела, о принципах делового общения.

Культура делового общения содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами, во многом определяя их (отношений) эффективность: будут ли эти отношения успешно реализовываться в интересах партнеров или же станут малосодержательными, неэффективными, а то и совсем прекратятся, если партнеры не найдут взаимопонимания.

Овладение культурой общения, правилами речевого этикета, понятиями об особенностях имиджа для представителя той или иной сферы обслуживания, – это и есть основы профессиональной этики.

В нашей книге мы постараемся дать необходимые для каждого делового человека практические основы этого многогранного понятия. Мы расскажем вам о разных сторонах понятия этики и этикета, научим правильно общаться, проводить переговоры и заключать сделки на высоком профессиональном уровне, грамотно оформлять деловую переписку, вести телефонные переговоры, дадим основы понятия «профессиональный имидж», «речевого этикета», предоставим необходимую любому специалисту информацию о профессиональной этике.

Глава 1. Теоретические основы этики

1.1. Понятие этики как науки

Термин «этика» первым употребил древнегреческий философ Аристотель для обозначения особого раздела философии, представляющего собой учение о нравственной деятельности и добродетелях. Этимология этого слова связана с древнегреческим словом «этос» (нрав, характер). Отсюда произошло и производное понятие «этикос» – «имеющий отношение к нравам», т. е. этика в буквальном значении – это теория нравственности.

Со временем этика из раздела философии превратилась в самостоятельную философскую дисциплину, а именно: философию морали («мораль» и «нравственность» – синонимы, от лат. *mores* – нравы). Итак, *этика – особое гуманитарное учение, предметом которого является мораль (нравственность).*

Мораль – один из основных способов нормативной регуляции действий человека в обществе; особая форма общественного сознания и вид общественных отношений. По способу своего существования – это система норм принципов и ценностей, которыми руководствуются люди в своем поведении. Мораль связана с проявлением человечности, гуманизма в действиях людей. Она ориентирована на идеалы, образцы совершенства, по которым человек может сверять свои поступки. Мораль помогает человеку жить сообща с другими людьми. Суть морали можно выразить одним словом «взаимность». Мораль должна быть, прежде всего, регулятором внутреннего состояния души человека. Если нравственные душевные качества человека не развиты, то о нравственности человека говорить не приходится. Человек вне морали не сможет преодолеть в себе неразумно-животное начало. Мера продвинутости человека собственно к человеческому состоянию выражается в морали.

Этика как теория морали изучает ее генезис, сущность и специфику, раскрывает ее место и роль в жизни общества, выделяет механизмы нравственного регулирования человеческой жизнедеятельности, критерии нравственного развития. Она рассматривает структуру нравственного сознания общества и личности, анализирует содержание и смысл таких категорий, как добро и зло, справедливость, долг, честь, совесть, свобода и ответственность, счастье, смысл жизни. Этика не только изучает моральные явления и процессы, но и задает ценностную основу человеческой деятельности, определяя, на что она должна быть направлена и в чем состоит ее совершенство – добродетель.

Главный вопрос этики, объектами которой являются человек, система человеческих взаимоотношений, – определение того, что такое хорошее поведение, что делает поведение правильным или неправильным.

Поведение людей – это совокупность их действий, поступков и отношений. Общество всегда в той или иной мере осуществляло и осуществляет контроль и регулирование поведения людей, стремясь увязать интересы отдельной личности и социальных коллективов, найти своего рода баланс общественного и личного блага. Этическая система включает в себя более или менее детализированную программу достойного поведения.

Этика является научным обоснованием того, как человеку следует поступать в тех или иных обстоятельствах, как ему надлежит жить и какие законы соблюдать.

Основные задачи, которые решает этика, можно свести к следующему:

- ◆ описание морали – ее история, нормы, принципы, идеалы, то, что принято называть нравственной культурой общества;
- ◆ объяснение морали – анализ сущности морали в ее «должном» и «сущем» вариантах;
- ◆ обучение морали – передача необходимых знаний о добре и зле.

Этика подразделяется на три составные части:

♦ *Прикладная этика* – описывает совокупность принципов, норм и правил, выполняющих практическую функцию научения людей должному поведению в конкретных ситуациях и в определенных сферах жизнедеятельности. Прикладная этика включает в свой состав профессиональную этику – систему моральных принципов, норм и правил поведения специалистов разного профиля с учетом особенностей их профессиональной деятельности и конкретной ситуации;

♦ *Нормативная этика* – обосновывает моральные принципы и нормы, которые выступают как теоретическое развитие и дополнение морального сознания общества и личности, базируются на высших моральных ценностях и предписывают человеку с позиций должностования (деонтологии) определенные правила поведения во взаимоотношениях и общении людей;

♦ *Теоретическая этика* – исследует сущность морали, ее основные принципы и категории, функции и закономерности.

Все три структурные части этики относительно самостоятельны и одновременно связаны между собой. Основной частью, выражающей сущность науки, является теоретическая этика.

В морали воплощается единство теоретического и практического: с одной стороны, она служит основой нравственной культуры личности, а с другой – вся практическая деятельность человека, все его поведение определяются и организуются сложившимися в обществе моральными представлениями. Как форма общественного сознания мораль помогает человеку в выборе линии поведения, корректирует его поступки и отношения. Мораль помогает людям обрести адекватные формы взаимоотношений. Достижению оптимального баланса в человеческих отношениях служит система моральных принципов, норм и идеалов.

1.2. Мораль как система принципов, норм, идеалов и ценностей

Мораль как система принципов. Главным элементом в системе морали выступают *моральные принципы – фундаментальные основные представления о должном поведении человека, на которых базируются нравственные нормы*. Важнейшими принципами, которые раскрывают сущность морали, являются принципы коллективизма и индивидуализма.

Коллективизм выступает прямым следствием общественной сущности человека, ориентируя его на подчинение своих личных интересов общественным. Человек, руководствующийся данным принципом, отождествляет себя с определенной социальной группой, испытывает чувство сопричастности к ее целям, задачам, интересам. Но гипертрофированное проявление коллективизма может привести к утрате человеком своей индивидуальности, чувства личной ответственности, критического отношения к действиям других людей.

Индивидуализм утверждает, прежде всего, ценность, уникальность и неповторимость каждой личности. Индивидуализм побуждает человека к самовыявлению своих сил и возможностей, повышает уровень ответственности за собственную моральную деятельность.

Принцип гуманизма относится к числу основополагающих моральных принципов. Он выражается в признании человека главной ценностью, а его интересов – приоритетными. Гуманизм – это торжество человечности в человеческих отношениях. На протяжении всей истории человечества соблюдение или нарушение принципа гуманизма, борьба за его реализацию всегда были в центре внимания. И на современном этапе любая деятельность оценивается по результатам, прежде всего по тому, как она служит человеку.

Принцип альтруизма близок гуманизму и заключается в бескорыстной любви и заботе о благе другого человека, в готовности к самопожертвованию. Альтруизм противоположен эгоизму, ориентированному только на себя, в ущерб всем остальным.

Принцип толерантности актуализирует признание роли общения в жизнедеятельности людей; он предполагает проявление терпимости к иным взглядам, ценностям, поведению; его реализация позволяет сделать общение позитивным и гармоничным.

Мораль как система норм. Основные принципы морали проявляются в *моральных нормах – конкретных правилах поведения, определяющих, как человек должен вести себя по отношению к другим людям, самому себе*. В моральных нормах особенно отчетливо просматривается императивно-оценочный характер морали; они затрагивают все аспекты человеческих взаимоотношений, предписывая людям проявлять взаимную заботу, уважение, поддержку, быть скромными, правдивыми, искренними, формировать в себе трудолюбие, тактичность, корректность.

Нравственными нормами каждого человека в любой жизненной ситуации являются вежливость, порядочность, честность.

Мораль как система идеалов. *Нравственный идеал* занимает значительное место в системе морали. Это целостный образец нравственного поведения, к которому люди стремятся, считая его наиболее разумным, полезным; образ нравственно совершенной личности, обладающей положительными моральными качествами; все лучшее, что выработано моралью на данном этапе ее развития. Это обуславливает исторический и социальный характер идеала, проявляющийся в том, что в разное время разные социальные группы и отдельные личности имеют свой нравственный идеал. Нравственный идеал позволяет не только оценивать поведение людей, он является, прежде всего, ориентиром для самосовершенствования.

Исторически впервые понятие идеала возникло в эпоху кризиса рабовладельческого античного общества. Оно явилось результатом осознания глубокого разрыва между должным и сущим пониманием человеческого достоинства и реальными социальными услови-

ями. Спасительный выход в этот период виделся в развитии христианской морали. Образ Христа – богочеловека – был противопоставлен порочности и несовершенству мира простых смертных. Христианская мораль в качестве идеала выдвигала образ Учителя справедливости, а путь к нему определялся как искупление грехов человечества через аскетизм и страдание. Этот идеал призывал к самоограничению, покорности, терпению, повиновению судьбе, был обращен в прошлое и не содержал перспектив улучшения жизни на земле.

В научном плане содержание и структуру идеала впервые попытался определить И. Кант. Понимая недостижимость идеала в реальной действительности, он тем не менее считал, что человек должен к нему стремиться. Идеал, по Канту, имеет внеисторическое содержание, определяется как нечто неизменное и незыблемое для всех эпох и народов, а потому оторванное от реальной жизни и не связанное с действительностью.

Г.В.Ф. Гегель определял сущность идеала как момент развивающейся действительности духа – духовной культуры. Идеал у Гегеля конкретен и постепенно реализуется в истории, воплощаясь в результатах деятельности мирового духа. Каждая ступень развития общества частично реализует моральный идеал.

Научный подход к проблеме идеала предполагает не только его теоретическое обоснование как цели деятельности, но и определение средств его реализации применительно к конкретным условиям эпохи. Такой подход требует рассмотрения идеала в соотношении сущего и должного, выяснении социально значимых целей и задач деятельности личности, коллектива, общества в целом. В современной этике проблема идеала рассматривается во взаимоотношении индивидуального и общественного начал.

Индивидуальный идеал – это стремление человека к внутренней удовлетворенности происходящим. Он включает в себя представление об индивидуальном счастье, понимание цели и смысла жизни, мотивы деятельности, отношение к другим людям (характер общения), способы достижения идеала. Идеал служит главным ориентиром жизнедеятельности личности. Он связан с действительностью, но, поднимая человека над ней, отражает масштабы личности и определяет ее сущность. Главным в идеале является то, что он должен делать человека лучше, побуждать к позитивным поступкам.

Идеал совмещает в себе элементы должного и сущего, находясь между ними, объединяет теорию и практику. Он связан с сущим как его обобщенная и усовершенствованная модель и в то же время с должным, воплощая в себе его основные и высокие грани. Идеал представляет желаемое будущее на основе настоящего. Он дает ответ на вопрос, что нужно делать сегодня для осуществления этого будущего. Идеал позволяет не только определить смысл и цель жизни, но и постоянно сверять жизненный путь с обозначенными в идеале ориентирами.

Индивидуальный моральный идеал связан, а зачастую имеет в качестве своей основы социальный идеал. В его содержании ведущая роль принадлежит социально-политическому идеалу, определяющему образ жизни и направленность деятельности всего общества. По мере развития общества постепенно происходят коррекция наличного идеала, включение в него новых установок и позиций в силу изменения объективных условий и субъективных предпочтений.

Мораль как система ценностей. Наиболее значимые идеи принято называть ценностями. Они составляют основу ориентаций человека. Мораль в качестве средств такой ориентации предлагает, прежде всего, представления о смысле жизни, счастье, свободе. Именно эти представления составляют высшие моральные ценности.

Вопрос о смысле жизни в этом ряду ценностей – наиболее сложный. Не одно поколение мыслителей билось над его разрешением. Этим вопросом задается и современный человек. Но на него до сих пор нет окончательного ответа. Утверждая осмысленность жизни, ее ненужность, человек тем самым как бы раздвигает границы своего конечного существо-

вания. По мнению многих исследователей, поиск смысла жизни – это борьба за бессмертие (хотя бы в моральном плане, так как физически человек смертен). В истории этики сложились также такие линии рассуждений о смысле жизни:

- ♦ поиски смысла жизни следует искать в самой жизни, в сфере основных человеческих желаний и интересов;

- ♦ жизнь должна получить смысл из авторитетного источника.

В земной жизни много пороков и зла, она несовершенна, не имеет определенных целей и неизменно ведет к смерти. Поэтому земная жизнь может приниматься во внимание лишь по отношению к чему-то высшему, лучшему (вечной жизни, богу), что находится вне ее пределов. Бытие человека само по себе не важно, важно его соотнесение с абсолютной ценностью. Иначе жизненная суэта не получит морального оправдания. Для религии поиск такого «высшего» не составляет особого труда: существование человека имеет смысл постольку, поскольку оно ориентируется на божественные заповеди и ценности, освященные церковью. Но и вне религии идеи добра и справедливости также оказывают сильное воздействие на человека. В конечном счете, смысл жизни – плод работы души человека, и, возможно, смысл жизни человеку следует искать не вне, а внутри себя. Человек может быть лучше, и, пока эта возможность имеется, есть смысл жить по-человечески.

Смысл жизни нельзя отождествлять с конкретной целью. В противном случае, достигнув цели, человек всякий раз терял бы смысложизненный ориентир. Очевидно, что надо не столько получить информацию о смысле жизни, сколько пережить смысл, почувствовать его. Смысл бытия нужно постигать практически, реально живя. Смысл жизни надо создать своей жизнью и на деле утвердить свой способ жизни как имеющий смысл. Своей судьбой надо подтвердить правильность выбора жизненного пути. В этом, наверное, и состоит главный смысл человеческого бытия. Смысл жизни не задан, его надо утвердить и доказать, если человек хочет быть. Это значит, что вне реализации моральная ценность как бы не существует.

Наиболее существенной ценностной ориентацией личности является свобода. В разных этических учениях даются свои определения свободы:

- ♦ возможность достижения выгоды (прагматизм);
- ♦ абсолютная свобода деятельности, реализация эгоистических интересов (экзистенциализм);
- ♦ постижение Бога, следование законам божественной морали (религиозная этика);
- ♦ определение человека целью деятельности (антропоцентризм).

Но человек не может быть абсолютно свободным. Он ограничен множеством необходимостей, подчинен законам: природным, социальным, юридическим, правилам поведения и т. д. Все это данность, необходимость, предзаданная человеку. Свобода человека заключается в осознании объективных границ деятельности, попытке их расширения. Взаимосвязь свободы с необходимостью зафиксирована в трех наиболее общих подходах:

1. детерминизм, абсолютизирующий всевластие необходимости;
2. индетерминизм, противопоставляющий свободу необходимости;
3. принцип единства, взаимообусловленности свободы и необходимости.

Исследователи считают наиболее конструктивным третий подход, рассматривающий проблемы свободы и необходимости диалектически.

Так, например, можно вести речь об абсолютной и относительной свободе, имея в виду под первым понятием обозначение некоторого идеального, существующего всегда в перспективе состояния, связанного с предельной самореализацией субъекта. Абсолютная свобода в качестве регулятивной идеи может оказывать ощутимое влияние на реальность, в которой, однако, наиболее явно представлена свобода относительная. Субъект всегда, так

или иначе, ограничен, многие обстоятельства его бытия – за пределами его власти. Следовательно, полной независимости свободы от необходимости не бывает.

Познание моральной необходимости – обязательное, но не достаточное условие реализации нравственной свободы, хотя в процессе этого познания индивид может реализовывать свою нравственную суверенность. Непременным условием реализации нравственной свободы является моральный выбор. Часто человек готов отказаться от свободы, только бы не реализовывать мучительный для него выбор. При выборе позиции (особенно между добром и злом) высока степень риска, сопровождающего свободную деятельность. Важным является также умение предвидеть возможные последствия выбора.

Выбор возможен при наличии альтернатив и наличии ориентиров (ценностей, идеалов). В случае если человек не имеет позитивных ориентиров, он может оказаться не в состоянии воспользоваться свободой во благо.

Важнейшим качеством моральной свободы является признание другого человека, его свободы высшей ценностью, целью, но не средством достижения личных целей. Свобода одного человека ограничена свободой другого человека. Поэтому человеку важно оставаться в границах принятых норм, не допускать произвола.

Степень и специфика реализации нравственной свободы прямо связаны с моральной ответственностью, выражающей способность личности самостоятельно управлять своей деятельностью, отвечать за свои поступки. Именно морально-ответственное поведение дает человеку право на обладание свободой.

Непосредственное отношение к проблемам моральной свободы имеет проблема взаимосвязи цели и средств деятельности. Нравственные требования, определяющие соотношение целей и средств деятельности, прежде всего, касаются их содержательной гармонии: положительная нравственная цель предполагает соответствующие ей по характеру (т. е. положительные, высокоценные) средства достижения. При нарушении этого правила, когда выбираются небезупречные средства, может измениться сущность цели или же она окажется практически недостижимым идеалом. Ориентация на несправедливые средства, как бы она ни мотивировалась субъектом, всегда чревата негативными для его морального бытия последствиями.

Одной из нравственных высших ценностей для человека является счастье.

Неоспоримость счастья как нравственной высшей ценности обусловило появление в истории этической мысли эвдемонического (от греч. eudamonia

– блаженство) направления, многочисленные представители которого не только утверждали счастье в качестве высшего блага, но и полагали возможным на этом основании решать все важнейшие моральные проблемы. Несмотря на обостренный интерес к проблеме счастья, до сих пор не существует общепризнанного определения данного понятия, поскольку содержательные контексты счастья настолько разнообразны, что их трудно свести к единому знаменателю. Наиболее приемлем такой вариант: *счастье – это особое психологическое состояние, сложный комплекс переживаний человека, связанный с положительной оценкой им своей жизни в целом.* Это определение нельзя считать исчерпывающим, но оно может служить ориентиром в ее осмыслении. Счастье составляет множество разнообразных элементов, причудливо связанных между собой. Но все эти элементы можно свести к одной основе – удовлетворенности индивида своей жизнью.

Счастье выражает положительную и интегрирующую оценку жизни. Его можно рассматривать и как мотив деятельности. В этой роли оно первично по отношению к деятельности, программирует ее. Счастье часто связывают либо с процессом достижения значимой цели, либо с его результатом. Важно, конечно, то и другое, но индивидуальные характеристики людей часто определяют их выбор чего-то одного. Например, одни горят нетерпением получить желаемый результат, переживают, если его достижение откладывается, другие,

напротив, стараются затянуть данный процесс, поскольку боятся разочарования при достижении цели, а третьи вообще не задумываются над стратегическими целями жизни. Но, как бы человек ни относился к своей жизненной стратегии, избежать определенных переживаний ему не удастся.

Счастье включает в себя разнообразные эмоциональные состояния. Они могут быть не только положительными, но и отрицательными. Так, установка на «сплошное блаженство» может искажать систему ценностей и порождать разочарование жизнью. Погоня за удовольствиями приводит к пресыщению (если она «успешна») или к неудовлетворенности своим существованием (если нет возможности удовлетворить жажду наслаждений). В любом случае человек, ориентированный подобным образом, оказывается не в состоянии противостоять неблагоприятным обстоятельствам, достойно переживать неминуемые огорчения и страдания. Избежать страданий в жизни невозможно, поэтому стремление к счастью предполагает, вероятно, готовность к страданию, формирование правильного к нему отношения. Иногда страдание может быть даже конструктивным. Так, страдание от отсутствия удовольствия, воздержание дает возможность достигнуть впоследствии высшей степени наслаждения.

Достаточно широким является также спектр условий счастливой жизни. Их комбинация, субординация и значимость определяются как объективными факторами, так и своеобразием субъекта. Для большинства людей значимы такие условия счастья:

- ♦ оптимальное удовлетворение материальных потребностей (но к сфере материального бытия в истории культуры складывалось и иное отношение – аскетизм, предполагающий самоотречение от внешних благ, подавление чувственных потребностей ради достижения более высокого уровня духовного развития);

- ♦ оптимальная самореализация личности, раскрытие ее внутреннего, духовного богатства.

Установка на первостепенную значимость духовности является стратегически верной жизненной ориентацией, искажения которой препятствуют достижению счастья.

Моральные принципы, нормы, идеалы и ценности выступают не независимо друг от друга, они взаимосвязаны и взаимообусловлены.

1.3. Структура морали

Мораль (ее принципы, нормы, идеалы и ценности) проявляется в моральной деятельности людей, представляющей собой результат сложного взаимодействия морального сознания, моральных отношений и морального поведения. В своем единстве и взаимообусловленности они и есть способ бытия морали.

Моральные отношения являются центральным его элементом. Основной формой этих отношений выступает общение людей друг с другом. Именно в общении материализуются, становятся реальными человеческие отношения, проявляются сущность человека, его моральный облик.

Моральное сознание – субъективный способ бытия нравственных отношений. Моральное сознание включает в себя два уровня: эмоциональный и рациональный.

Эмоциональный уровень морального сознания характеризует непосредственную реакцию личности на явления, отношения. Он формируется стихийно, более всего связан с психическими особенностями личности и ее подсознательными влечениями. Это первичный уровень морального сознания, включающий в себя чувства, переживания, настроения личности.

Рациональный уровень является результатом целенаправленного формирования морального сознания в процессе обучения, воспитания и самовоспитания. Итогом становится моральная компетентность, предполагающая:

- ♦ знание принципов, норм и категорий, входящих в систему морали;
- ♦ понимание сущности моральных норм и принципов и необходимости их применения;
- ♦ принятие нравственных норм и принципов, включение их в собственную систему взглядов и убеждений, их практическое использование.

Моральное поведение – результат становления личности. Оно опирается на нравственное сознание личности. Поведение человека является показателем его нравственной культуры.

Поступок как центральный момент нравственного поведения характеризует способность человека к сознательной постановке целей, выбору соответствующих им средств и самостоятельному действию. Из совокупности моральных поступков складывается нравственная деятельность.

Мотивация поведения личности предшествует поступку. Это очень сильный регулятор человеческой деятельности. Мотив играет роль импульса, побудителя к действию. Мотивы и поступки могут и не совпадать. Так, не всегда «благие намерения» (мотивы) приводят к благим поступкам и наоборот. Один и тот же мотив может подтолкнуть человека к совершению разных поступков, одна и та же линия поведения также может быть продиктована разными мотивами. Поэтому оценка нравственного статуса личности зависит не только от результатов, но и от мотивов, движущих ее действиями.

Моральная оценка предполагает осуждение или одобрение поступка человека, его поведения, образа мыслей или жизни на основе требований морали. Основанием для оценки выступают моральные принципы, нормы, идеалы и ценности, предписывающие человеку должное поведение. Оценка характеризует соответствие сущего (реального) должному. Возможна оценка и будущих действий, например при подготовке решений. В этом случае оценка выступает как способность предвидения последствий поступка, что крайне важно в профессиональной деятельности человека.

Рассмотренные структурные элементы морали выступают в единстве. Они взаимопроникают и обуславливают друг друга. Но эти взаимодействия в реальной жизни не лишены

противоречий, что проявляется в расхождении слова и дела, должного и сущего. В моральном сознании эта противоречивость проявляется в расхождении рациональной и эмоциональной его сторон, в моральном поведении – между желаемым и должным, в моральных отношениях – между индивидуальными, групповыми и общечеловеческими интересами и потребностями.

1.4. Функции морали

Ответить на вопрос о предназначении морали позволяет рассмотрение ее основных функций:

♦ *гуманизирующая функция морали*. Суть ее в том, что именно приобщение личности к высоким нравственным принципам и идеалам и следование им в отношениях с людьми «очеловечивает» человека, делает его достойным уважения. Это основное предназначение морали, которое конкретизируется и другими, более частными, функциями;

♦ *регулятивная функция*. Мораль не только предписывает людям представления о должном поведении, но и регулирует поведение и отношения людей в обществе. Эта функция проявляется во всех сферах человеческого бытия через противоречия доброго и злого, должного и сущего, справедливого и несправедливого;

♦ *воспитательная функция морали*. Мораль участвует не только в регулировании человеческих взаимоотношений, но и в формировании, воспитании человеческой личности. Господствующие в обществе моральные нормы и принципы в процессе социализации (в том числе обучения и образования) вносятся в сознание человека, прививаются ему. Мораль учит поступать так, чтобы не было плохо другим. Она формирует потребность относиться к другим, как к самому себе, осознавать последствия своих действий для других. Моральное воспитание не ограничивается возрастной педагогикой. В определенном смысле моральное воспитание продолжается всю жизнь – от момента складывания и формирования сознания человека через самовоспитание в период взрослости. Первичные моральные представления в ходе социализации превращаются в нравственный мир человека. В этом мире моральные требования не являются чем-то внешним, требованиями социума, а выступают основанием самостоятельного ценностного выбора, решения, ответственности. Они становятся совестью человека, его моральной рефлексией;

♦ *познавательная функция морали* тесно связана с воспитательной функцией. В ее рамках люди нацеливаются на определенные смысложизненные ценности. Мораль позволяет познавать и оценивать человеческие качества. Моральное знание – это знание о должном, справедливом и о том, что находится под запретом;

♦ *коммуникативная функция морали*. Мораль выступает необходимым условием, формообразующим элементом и результатом человеческого общения, которое может быть дружелюбным или враждебным. Позитивным выступает, прежде всего, стремление к взаимопониманию.

Безусловно, данные функции не исчерпывают роли морали в жизнедеятельности людей. Кроме того, функции морали могут иметь различные приоритеты и в зависимости от ситуации обладать разной степенью значимости.

1.5. Виды и особенности моральных норм

Регулирующую функцию мораль осуществляет, прежде всего, посредством норм. Выступая в виде массовых оценочных определений поступков отдельной личности и социальных коллективов, нормы образуют систему этических ценностей, на основе которой создается модель, образец поведения в обществе, трудовом коллективе.

Нормы морали – это своеобразные первоначальные «клеточки» нравственности, из которых складывается здание этической системы общества или социальной группы.

Этика изучает нормы морали и как определенные образцы (стандарты) поведения людей в социальном коллективе, и как требования (предписания), регулирующие поведение людей. В этом смысле этика рассматривает поведение человека как нормативно заданное, предписанное теми или иными этическими нормами.

Нормы морали имеют внутреннюю структуру:

- ♦ диспозиция – предписание определенного поведения, выраженное, как правило, в повелительном наклонении: «возьми», «верни», «подчиняйся» и т. п.;
- ♦ область определения нормативного предписания – круг лиц, к которым оно обращено. В этом смысле различаются единичные нормы (например, этика врача, юриста, журналиста, педагога) и всеобщие (универсальные) нормы, обращенные к каждому человеку;
- ♦ гипотеза характерна для ряда норм морали – указание на те условия, при которых должно исполнять предписанное нормой действие. Наличие такого структурного элемента, как гипотеза, позволяет подразделять нормы морали на категорические (действительные при любых условиях) и нормы, сообразованные с возможностями людей и ситуацией.

Источники норм морали – обычай, традиция, этическая доктрина или авторитет (например, Иисус Христос), общественное мнение. В этом отношении этические нормы принято подразделять на гетерономные – устанавливающие человеку внешние обязанности, имеющие внешний источник своего должностования, и автономные – представляющие собой самопредписания, самовеления, имеющие источником автономию воли.

Моральные нормы подразделяются на:

- ♦ *запреты*, указывающие недопустимые формы поведения (не укради, не убей и т. д.);
- ♦ *образцы* – желаемый вариант поведения (будь добрым, честным и т. д.).

Нормы морали обладают значением *правомерности* или *неправомерности*. Норма может быть правомерной, если существует «более высокая» норма, из которой первая выводится как следствие, или если она постулируется как высшая норма определенного нравственного, нормативного порядка. Норму, представляющую собой основание правомерности другой нормы, образно называют «высшей» нормой по отношению к этой другой норме, которую обычно называют «низшей». Все нормы, которые можно вывести из одной и основной нормы, образуют определенную нормативную систему, которая характеризуется рядом особенностей (например, непротиворечивостью, связанностью норм). Так, нормы «не лги», «не лжесвидетельствуй», «исполняй обещания» можно вывести из нормы, предписывающей правдивость.

Этические нормы делят также на *сравнимые* и *несравнимые*. Сравнимые нормы имеют в своем составе общий термин – область определения (субъект) или предписание (прескрипцию), несравнимые – нет. Сравнимые нормы в свою очередь бывают *совместимые*, которые выражают одно и то же веление полностью или в некоторой части и *несовместимые*, выражающие противоположные или противоречащие веления.

Совместимые нормы делятся на *равнозначные*, или эквивалентные, которые выражают одно и то же веление в разной форме. Например: «Каждый человек имеет право на жизнь» и

«Никто не обязан умирать» и *подчиненные*, которые имеют общую прескрипцию, а область определения (субъект) одной нормы включает в себя область определения другой нормы.

Толкование, разъяснение смысла нравственных норм является одной из основных задач этики. Одна и та же норма может быть выражена в различных суждениях. Если не отделять норму от средств ее выражения, то может оказаться, что одна и та же норма будет устанавливать различные предписания. Но в таком случае было бы невозможно не только передавать нормы от поколения к поколению, но и применять их в практической жизни. Поэтому объектами этического толкования являются этические нормы, а предметами толкования – их содержание и смысл. В процессе толкования и разъяснения содержания и смысла нравственных норм решается вопрос об их специфике, отличии от других нормативных регуляторов – норм права, религиозных или организационных норм.

Специфика этических норм проявляется через ряд противоречивых ситуаций. С одной стороны, этические нормы носят объективный характер, т. е. по своему содержанию они не зависят от склонностей, предпочтений, субъективного мнения кого бы то ни было. С другой стороны, требования и предписания, выраженные в этических нормах, не могут быть не субъективными. В силу особенностей нормативной регуляции они всегда являются выражением чьего-то веления (воли или разума человека, Бога). Но если выраженное в норме предписание выступает лишь как внешняя необходимость, то эта норма не будет нравственной. Подлинно моральной норма становится тогда, когда содержащееся в ней требование осознается самим человеком как самовеление.

Моральное осознание действительности не только констатирует определенные моральные явления, факты, события, но и выявляет их значимость для практической деятельности человека.

Нормы морали выражают определенные интересы тех или иных социальных групп и в то же время имеют общеобязательную, общечеловеческую форму. Нормы поведения могут быть признаны моральными лишь в том случае, если они выдерживают проверку на общезначимость, на всеобщее применение.

Еще одно противоречие в понимании специфики норм морали связано с проблемой соотношения их практической значимости и нравственной безусловности. С одной стороны, этические нормы имеют практическое значение, выступают средством достижения общественного и личного блага, а с другой подлинные нормы морали, требования, заложенные в них, не имеют ничего общего с практическим расчетом, социальной полезностью. По мнению И. Канта, нормы морали нельзя рассматривать как способ достижения результата, цели. Напротив, именно цели и практические результаты должны быть соотнесены, согласованы с этическими нормами.

Этические нормы возникают как результат волевой активности человека и не находят своего выражения в законах и санкциях. Мораль не имеет своих институтов. Требования морали выполняются добровольно. Нарушение этических норм или добровольное следование им осуждается или соответственно одобряется не юридическими или административными мерами, а прежде всего общественным мнением или совестью самого человека, т. е. идеально. Отличие этических норм состоит также в самом способе, специфике регулирования нравственных отношений. Этические нормы реализуются не только посредством социального принуждения, но и путем самосознания, личной ответственности, т. е. при помощи самых сильных и активных элементов психологической структуры личности, что обеспечивает возможность превращения этических норм во внутренние регуляторы поведения человека.

В то же время нормы морали требуют определенного поведения. Это свойство морали называется императивностью (от лат. *imperative* – повелевать). «Требовательность» морали к человеку – это только видимость гнета, ограничение его свободы нормами – мнимое. Тогда

возникает вопрос: как мораль движет человеком? Порой выгоднее нарушать моральные правила, излишняя щепетильность может мешать добиваться человеку своей цели. Но, ориентируясь на моральные ценности, человек не добивается чего-либо, он совершенствует, прежде всего, себя. Мораль показывает человеку и обществу их гуманистическое призвание. Мораль, собственно, и ставит задачу бесконечного совершенствования человека. Польза морали – в создании нематериального, небиологического, чисто человеческого стимула в жизни.

Мораль заинтересовывает человека внешним признанием, одобрением общественного мнения. Моральный человек поступает свободно.

Значение внутренних факторов морального регулирования, основанных на самосознании личности, чувства ответственности перед обществом за последствия своих поступков, все время возрастает. Но это не умаляет социальной значимости этических норм. Содержащиеся в нормах императивные требования определяют содержание жизнедеятельности любого члена общества, трудового коллектива. Этические нормы являются своеобразной мерой, по которой личность сверяет свои поступки и действия. В этических нормах задается направленность нравственного поведения человека во имя как социального, так и собственного блага, добра и справедливости, содержатся цель и установка на должное отношение человека к другим людям и к своему собственному развитию.

1.6. Понятие и сущность этикета

Этикетом называется совокупность норм и правил, регулирующих социальное и профессиональное поведение.

Этикет регламентирует, что допустимо и приемлемо в данном обществе или в данной ситуации, а что нет. Однако он определяет лишь формальную сторону общения, поэтому само по себе знание правил этикета недостаточно, чтобы считаться воспитанным человеком. Поведение в обществе не может не опираться на общие принципы и нормы морали. Следовательно, этика и этикет взаимосвязаны: этика рассматривает моральные проблемы в более широком плане, а этикет конкретизирует этические стандарты и нормы. Каждая проблема, связанная с этикетом, не может решаться вне этических наставлений.

Правила этикета отражают общечеловеческие нормы общения, сохранявшиеся в течение длительного времени и свойственные многим народам. Поэтому они должны соблюдаться представителями не только какого-то определенного общества, но и всех социокультурных образований, существующих на данном этапе развития цивилизации. Этикет, направленный на объединение людей, облегчает людям взаимодействие, взаимопонимание.

Различные народы вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные спецификой исторического развития своей культуры. Поэтому этикет отражает также специфическую систему национальных знаков – символов общения, традиций, обычаев, обрядов, ритуалов, соответствующих исторически обусловленным условиям бытия и морально-нравственным потребностям людей.

По мере развития образования и культуры одни правила поведения сменяются другими. Нормы этикета не являются абсолютными, они относительны, соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств.

Принципы современного этикета.

- ♦ принцип гуманизма и человечности, который воплощается в требованиях быть вежливым, тактичным, корректным, учтивым, любезным, скромным и точным;
- ♦ принцип целесообразности действий, в соответствии с которым этикет позволяет человеку вести себя разумно, просто и удобно для него самого и для окружающих;
- ♦ принцип красоты, или эстетической привлекательности, поведения;
- ♦ принцип следования обычаям и традициям той страны, в которой находится человек в данное время.

В настоящее время выделяют четыре подсистемы этикета:

♦ *речевой, или вербальный, этикет* регламентирует словесные формулы приветствия, знакомства, поздравления, пожелания, благодарности, извинения, просьбы, приглашения, совета, предложения, утешения, сочувствия, соболезнования, комплимента, одобрения. К речевому этикету относят также манеру разговаривать (в том числе по телефону), умение применять в зависимости от обстоятельств литературный язык и арго и искусство вести беседу;

♦ *мимика и жесты*. Многие народы имеют свои специфические жесты приветствия, прощания, согласия, отрицания, удивления, причем эти жесты могут иметь различную окраску – нейтральную, ритуально-торжественную, фамильярно-вульгарную. Отношение к собеседнику и теме беседы выражается также с помощью мимики, улыбки, направления взгляда. Жесты и мимика также могут трактоваться представителями различных народов по-разному;

♦ *организация пространства в этикете*, т. е. взаимное расположение собеседников в пространстве, выбор ими определенной дистанции, наличие или отсутствие между ними физического контакта. Необходимо знать, какое место в доме или за столом считается почет-

ным, какие позы допустимы в той или иной ситуации. Например, вторжение в так называемую личную зону, которая у представителей разных народов различается по размерам, воспринимается европейцами как агрессия, а арабами как проявление дружеских чувств;

♦ *этикетная атрибутика* – это, прежде всего, одежда, украшения и головной убор, а также подарки, цветы, визитные карточки.

Для того чтобы научиться этикету, недостаточно овладеть определенной совокупностью навыков поведения, выработать специфические рефлексy.

Необходимо развивать и разумное отношение к его требованиям.

1.7. История мирового этикета

«Этикет» – слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Слово «этикет» во французском имеет два значения: 1) ярлык, этикетка, надпись; 2) церемониал, ритуал.

Этикет как историческое явление возник вместе с человеческим обществом. Чтобы выжить, человеку уже с глубокой древности приходилось свои интересы согласовывать с интересами других, учиться понимать окружающих. Так возникали простые правила общения, которые передавались из поколения в поколение, формировали нравы. Ни одна эпоха не обходилась без правил и норм человеческого общения.

Собственно этикет появился несколько позже, формируясь как свод правил поведения в процессе расслоения общества. Человек, получавший власть и богатство, требовал к себе особого, почтительного отношения. Он стал обращаться с себе подобными не так, как с теми, кто был отличен от него по происхождению и положению.

Самые старые из известных сведений об этикете – древнеегипетские – насчитывают около 5 тыс. лет. Так, в «Поучениях Кагемни фараону Снофри» говорится о пользе правил приличия. Во многих древнеегипетских наставлениях подчеркивалась необходимость почитания старших, умеренности и скромности. Одним из компонентов культуры у египтян было умение красиво есть, пользуясь столовыми приборами.

Древние греки, поклонявшиеся разуму, силе и красоте, в поведении наиболее всего ценили умение владеть собой, особое значение придавая развитию чувства меры. Основопологающим у них был принцип «ничего слишком».

В Средневековье особенно выделялся этикет Византии, пышный и каноничный, впитавший в себя культуру Запада и Востока. Правила этикета требовали точного выполнения дворцовых церемоний и ритуалов. В средние века появились специальные книги и трактаты по этикету. Наиболее известный трактат о поведении того времени «Дисциплина клерикалис», изданный в 1204 г. и предназначенный для духовенства. Книгу сочинил испанский священник Педро Альфонсо. На ее основе позднее вышли пособия по этикету в Великобритании, Голландии, Франции, в немецких и итальянских землях. В их содержании преобладали правила поведения за столом, но затрагивались и другие вопросы – порядок ведения бесед, приема гостей.

В Новое время сфера применения этикета расширилась и требования этикета из простых норм постепенно преобразовались в сложные ритуализованные формы общения. Со временем это потребовало даже специальных людей – церемониймейстеров, знавших все тонкости этикетных ритуалов, которые не имели права нарушать даже коронованные особы.

Законодателем правил этикета в средние века была церковь, в Новое время – королевские дворы Парижа, Лондона и других европейских столиц. Первоначально тон задавал испанский этикет, затем пальма первенства перешла к Франции. Само слово «этикет» стало употребляться со времен Людовика XIV (1638–1715), на приемах которого гостям вручали карточки, где перечислялись требуемые от них правила поведения. Эти карточки – «этикетки» (ярлыки) – и дали имя этикету. Можно сказать, этикет был поведенческим ярлыком, который указывал на принадлежность человека к определенному слою общества.

Этикет был важным средством регулирования поведения людей высокого происхождения. Долгое время считалось, что этикет – придворное достояние. Этикет пронизывал все сферы жизни высшего сословия, до мелочей регламентировал жизнь двора, имея характер закона. Нарушение норм этикета рассматривалось как преступление. Этикет того времени выступал особой знаковой системой, с помощью которой происходило обособление дворян-

ства от более «низких» слоев общества – крестьян и горожан и др. Этикет давал представителю дворянства ощущение собственной исключительности, социального превосходства, позволяя отличать людей «своего круга» от других. Но в среде, далекой от двора, были свои правила поведения, которые регулировали поведенческую культуру простых людей, хотя и не назывались этикетом.

Просветители XVIII в. рассматривали придворный этикет как средство власти, социального расслоения общества. Во времена Французской революции 1793 г. дворянский этикет был отвергнут как лицемерный, искусственный. В частности, было отменено почтительное обращение «Вы», ко всем гражданам обращаться следовало на «Ты», не снимать головного убора при приветствии и т. д. Воцарение на императорском престоле Наполеона вернуло великосветский этикет.

Буржуазный этикет выработал заметно более простые правила по сравнению с аристократическим. Он все более принимал характер культурной общепринятой традиции. Но существенными в нем оставались национальные особенности.

В России этикет развивался в русле этнических традиций. Значительное влияние на него оказало принятие христианства (православия).

В патриархальной России правила этикета существовали в виде предписаний «Домостроя» и религиозных ритуалов. Являясь «духовной наследницей» Византийской империи, Русь приняла ее торжественные и пышные ритуалы, как в религиозных обрядах, так и в придворном этикете, придерживаясь их и тогда, когда страны Европы от них уже отказались.

Огромное внимание развитию светских манер стало уделяться в эпоху Петра I. Популярной в это время была книга «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению», бывшая своего рода учебником этикета. Постепенно европейские нормы этикета укоренялись в среде дворян, не вызывали неприятия.

Влияние западноевропейской, особенно французской, культуры на российский быт и нравы заметно усилилось в эпоху Елизаветы Петровны (прав. 1741–1761). Официальной частью русской культуры стал даже французский язык. Дворянский этикет характеризовался особой пышностью, роскошью, сословной замкнутостью. Дворяне продолжали сохранять этикетную дистанцию по отношению к другим сословиям. Законодателем роскоши, блеска был императорский двор.

Впоследствии этикетные нормы стали входить в быт и представителей других слоев общества. В обществе стал формироваться тип интеллигента – человека образованного, несущего в себе лучшие черты, идеалы и ценности своей эпохи. В среде интеллигенции вырабатывались свои каноны достойного поведения. Для интеллигентных людей главным становились не внешние манеры сами по себе, а нравственное, духовное начало.

Октябрьская революция 1917 г. отменила правила этикета. Более того, соблюдение норм этикета стало опасным, ибо свидетельствовало о воспитанности, образованности, культуре людей, их не рабочем и не крестьянском происхождении. В целях собственной безопасности люди отказывались даже от элементарных норм приличия.

Этикет был «реабилитирован» только в годы хрущевской «оттепели», когда стали налаживаться международные связи. Тогда появились и первые книги по этикету, благодаря которым советские люди могли знакомиться с правилами поведения, принятыми во всем мире.

1.8. Нравственность как компонент духовной культуры служащих

Нравственность – это исторически сложившаяся система неписаных законов, основная ценностная форма общественного сознания, в которой находят отражение общепринятые нормативы и оценки человеческих поступков. Нравственное начало предписывает, прежде всего, заботиться об общем благе, так как без этого заботы о личной нравственности становятся эгоистичными, т. е. безнравственными.

Нравственный человек наделен чуткой совестью – удивительной способностью самоконтроля. Механизм совести устраняет раздвоенность личности.

Нравственность – это и определенная сторона объективных отношений людей, их поступков, форма сознания. Основное проявление нравственной жизни человека – чувство ответственности перед окружающими и самим собой. Правила, которыми люди руководствуются в своих взаимоотношениях, составляют нормы нравственности: они формируются стихийно, но им все подчиняются как должному. Это и мера требований общества к людям, и мера воздаяния по заслугам в виде одобрения или осуждения. Правильной мерой требования или воздаяния является справедливость.

Нравственность предполагает относительную свободу воли, что обеспечивает возможность сознательного выбора определенной позиции, принятия решения и ответственности за содеянное. Если бы поведение людей фатальным образом предопределялось сверхъестественными силами, внешними условиями или врожденными инстинктами, то не имело бы смысла говорить о нравственности. Нравственности не могло быть и в том случае, если бы человеческие поступки ничем не обуславливались, если бы царила стихия свободной абсолютной воли, т. е. полный произвол. Тогда не могло бы существовать социальных норм, в том числе нравственных.

Истоки нравственности восходят к обычаям, закреплявшим те поступки, которые, как показал опыт поколений, стали полезны для сохранения и развития общества и человека, отвечали потребностям и интересам исторического прогресса. Нравственное выступало как стихийно обобщенный и устойчивый образ действий людей, как их нравы. Уже в глубокой древности сложились такие нравственные традиции, как уважение к старшим, почтение к предкам, взаимопомощь в труде, храбрость в сражении и т. д. В совместном труде постепенно складывались нравственные нормы общежития. При этом каждое новое поколение не создает заново всех норм поведения, а заимствует нравственные ценности прошлых эпох, видоизменяя и развивая их, т. е. нравственность, развиваясь исторически, обладает некоторой преемственностью, относительной самостоятельностью.

В нравственности, как и во всех других областях человеческой деятельности, в общем наблюдается некоторый исторический прогресс. В то же время есть и относительно неизблемые нравственные императивы – общечеловеческие нормы нравственности (представления о добре, гуманности, благе, справедливости, достоинстве, долге и т. д.), важность которых человечество осознало в XX в. Современный мир стал более взаимозависим, средства коммуникации столь прочно связали все части света между собой, что человечество смогло, наконец, осознать себя единой семьей.

Современные представления о достойной человека жизни сформулированы во Всеобщей декларации прав человека. Но расширение социальных свобод человека еще не тождественно нравственному совершенствованию. В жизни людей и на современном этапе сохраняется множество негативных процессов.

Каждый новый этап в развитии человечества достигался через борьбу добра и зла, ответственности и безответственности, позитивных и негативных тенденций. На совре-

менном этапе обществу нужно совершить новый виток нравственного совершенствования. Предстоит сложный процесс отрицания отживших моральных норм и установок, критически-позитивного переосмысления всего того, что может быть использовано сейчас в созидательных целях, обогащения теории и практики морали новыми духовными ценностями.

Признаками нравственного развития являются:

- ◆ возрастание объема духовной свободы личности и расширение возможностей ее духовного совершенствования;
- ◆ усиление воздействия нравственных начал на все сферы общественной жизни;
- ◆ способность морали преодолевать конфликтные ситуации;
- ◆ наличие нравственного протеста против бездуховности и аморализма;
- ◆ развитие морали, постоянное обогащение ее научной основы – этики;
- ◆ определение новых, более совершенных, способов воздействия и контроля над нравственным поведением людей.

Особенностью нравственности современного общества является то, что знания и умения, которые требуются от работника, все более сращиваются с моральными качествами личности. Профессиональные решения накладывают на личность нравственные тяжелейшие нагрузки, а этическая взыскательность и ответственность становятся объективно необходимы для обеспечения позитивных результатов профессиональной деятельности. От общества все в большей степени требуется умение находить такие механизмы функционирования учреждений и организаций, коллективов, отдельных личностей, которые успешно выполняют свои задачи, в том числе нравственно безупречно.

1.9. Внешнее как форма проявления сущности духовной культуры

Целостный образ другого человека формируется на основе оценки, прежде всего, его внешнего вида и поведения. Почти каждый взрослый, имеющий опыт общения, способен по внешности человека, его одежде, манере говорить и поведению довольно точно определить его социально-психологические характеристики, например его возраст, психологические черты (в том числе возрастные изменения психики), социальное положение и примерно профессию, уровень духовной культуры и конфессию. Можно сказать, что человек создает впечатление о другом по его внешнему виду. О партнерах по общению мы судим по информации из двух источников:

- ◆ манера поведения (как человек сидит, ходит, разговаривает, как и куда смотрит и т. д.);
- ◆ одежда человека, ухоженности его внешнего вида (прическа, состояние ногтей и зубов, макияж у женщин, атрибуты и аксессуары).

Внешнее впечатление основано на межличностном оценивании. Оно связано с формированием образа другого человека, с которым предстоит совместная деятельность или общение. Основная задача оценивания – выявление признаков, на основании которых будет выстраиваться образ другого человека. Этот образ во многом помогает прогнозировать поведение и последовательность действий.

Процесс стереотипизации играет важную роль в оценивании. У каждого человека под влиянием многих факторов формируются специфические эталоны-стереотипы других людей. Этот процесс обычно не осознается человеком, но он серьезно влияет и управляет оцениванием. Выделяют следующие группы эталонов-стереотипов:

- ◆ антропологические – связаны с внешним обликом человека;
- ◆ социальные связаны с его статусом и родом деятельности;
- ◆ эмоционально-эстетические – формируются под влиянием собственного опыта переживаний, выработанного чувства меры и красоты.

При формировании впечатления возможно искажение восприятия партнера по деловому общению. Источниками ошибок при создании впечатления о другом человеке являются:

- ◆ *стереотипы*, если наблюдаемый отличается от наблюдающего по какому-то признаку, то это отличие вызывает у наблюдающего определенные стандартные образы – стереотипы. Это могут быть стереотипы, связанные с внешним видом человека (высокий – низкий, толстый – стройный; орлиный нос, софратовский лоб и т. д.), а также стереотипы, связанные с мимическими реакциями, особенностями голоса. Такие стереотипы мешают правильному восприятию человека, из-за них возможна неверная интерпретация истинных намерений людей.

- ◆ *мнение других лиц*: нередко человеку достаточно даже отрывочного мнения об интересующем его лице, чтобы оно подействовало на оценку этого лица. При встрече с этим лицом человек старается уложить его поведение в рамки того шаблона, который сформировался под влиянием чужого мнения, возможно, не совсем объективного;

- ◆ *галло-эффект*: часто, оценивая объект интереса, человек прибегает к терминам «приятное» или «неприятное» впечатление. Такая оценка размывает детали впечатления и формирует общую оценку объекта и достаточно устойчивый образ другого лица;

- ◆ *психическое состояние*: человек в хорошем настроении воспринимает всех окружающих позитивно и сам вызывает симпатию. Напротив, человек «не в настроении» видит мир в сером цвете и вызывает к себе неприязненное отношение;

♦ *упрощение*: человек склонен к упрощению в восприятии других лиц. Нередко по какому-то одному только факту человек делает обобщающие выводы, закрепляют их в своем сознании и потом с трудом меняет.

Все внешние проявления человека (походка, мимика, жесты, позы, осанка, одежда, манера говорить) играют большую роль при формировании впечатления о человеке. Специалисты советуют соблюдать ряд правил, чтобы сформировать позитивный образ:

- ♦ желательно, чтобы осанка и поза демонстрировали энергию и динамичность;
- ♦ важно демонстрировать уверенность и открытость в отношениях с другими людьми;
- ♦ следить за интонацией: она должна быть приветливой и выразительной;
- ♦ помнить о манере одеваться, следить за модой.

Безусловно, более важной является внутренняя ценность личности, но ее можно определить после длительного контакта. А одежда, внешний облик видны сразу. Человек в неопрятной одежде вызывает недоверие.

Обычно чем выше духовная культура человека, тем ближе его облик к его внутренней сути. В идеале человек с высокой духовной культурой «показывает» окружающим кем он по сути является. Такому человеку не нужно намеренно демонстрировать позы открытости, заучивать «правильные» жесты и взгляды, так как для него естественны благожелательное отношение к людям, честность, доброта и отзывчивость. Соответствие знания моральных норм и нравственного поведения, эстетичных внешнего вида и поведения свидетельствует о высоком духовном развитии человека, для которого знания этих принципов и норм, желание следовать им превратились во внутреннее убеждение. Этот человек поступает правильно не потому, что знает, как надо поступить «правильно», а потому, что не может поступить иначе; ориентируется не столько на необходимость соблюдать внешние правила, сколько на свою совесть – чувство нравственной ответственности за свое поведение перед окружающими, а также на чувство искренности к ним.

Культурный человек прост, естествен, а потому везде одинаков. Он относится ко всем одинаково – и к родителям, и к чужому ребенку, и к начальнику и к подчиненному, так как его отношение к окружающим зависит не от их должности, положения, а только от их человеческой сущности. Он всегда доброжелателен, подтянут, аккуратен, самокритичен и ответственный за свои действия. У такого человека все – интонации, манеры, одежда – отвечает его внутренней сущности; он не теряется в незнакомом обществе, всегда дружелюбен и открыт, думает о людях хорошо, умеет красиво и аккуратно одеваться, двигаться, принимать пищу; встреча и разговор с таким человеком доставляют удовольствие. Действительно культурный человек никогда не унижит другого ни словом, ни жестом, ни своим собственным неряшливым видом в силу собственной воспитанности.

Человек с низкой духовной культурой в своем поведении ориентирован на внешние стимулы – должность, положение в обществе, звание, одобрение окружающих, деньги. Такие люди часто демонстрируют показные вежливость и доброту, за которыми на самом деле обычно стоит равнодушие к людям и их судьбам.

1.10. Моральная сущность. Моральный выбор

Мораль – набор внутренних установок, шкала оценок, которыми человек руководствуется в своем отношении к другим людям, к коллективу, в котором он осуществляет свою жизнедеятельность, ко всему обществу. Иными словами, *мораль – это не просто норма, но одновременно эталон бытия*. В то же время на основе морали общество оценивает каждого индивида (добр человек или жесток, дружелюбен или недоверчив, щедр или жаден), оценивает общество.

К структурным элементам морали относятся ценностные ориентации, цели моральной деятельности, нравственные нормы, мотивация деятельности, оценка полученных результатов. Все это является основанием системного единства морали, функционирования ее как сложного, противоречивого, но единого целого. В ходе реализации норм и требований морали раскрываются присущие ей признаки, определяющие ее сущность.

К объективным признакам морали относятся:

- ◆ отношение к человеку как к высшей цели и ценности в отношениях между людьми;
- ◆ наличие мотивации и цели деятельности, определяющие ее смысл и содержание (осуществляется деятельность на основе моральных убеждений или нет);
- ◆ избирательность в выборе средств реализации целей;
- ◆ возможность выбора вариантов решения проблемы;
- ◆ наличие контроля (самоконтроля), оценки и ответственности в процессе деятельности;
- ◆ позиция сопротивления злу исходя из собственных убеждений, а не по принуждению;
- ◆ воздействие на все сферы деятельности, всю систему общественной жизни.

В совокупности эти признаки определяют сущность морали и назначение морали, включая моральное сознание и моральную практику. Мораль помогает людям правильно вести себя, гуманно относиться к другим людям. Жить по законам морали практичнее, чем нарушать их, ибо в противном случае потери могут быть выше приобретений.

Ныне признается необходимость морали, активизирующей личность, поднимающей ее значение, имеющей своим идеалом гуманизм и справедливость, ориентирующей на умеренные потребности и здравый смысл.

Интересы общества и индивида, выполняющего его требования, в том числе и в области норм поведения, не всегда совпадают. Иногда человек, даже зная нормы поведения, осознанно или неосознанно их нарушает. Данная ситуация ставит человека перед моральным выбором между необходимостью совершения поступка в соответствии с той или иной нормой поведения. Большинство наших поступков требуют совершения морального выбора, причем как выбора просто подходящей к данной ситуации эталонной нормы, выполнение которой приведет к оптимальному для нас и общества результату, так и между двумя и более нормами поведения.

Практически человек обречен на необходимость совершения выбора. Уже задумавшись над тем, как поступить в той или иной ситуации, человек осуществляет выбор поступка, моральный выбор. Оценку выбору человека дает общественное мнение, но более действенным контролером выступает совесть самого человека.

Следует помнить, что выбор поступка всегда имеет определенные последствия как для окружающих, так и для отдельного человека. А за последствия приходится отвечать. Следовательно, выбор непременно сопрягается с ответственностью. Выбор и ответственность взаимосвязаны. Готовых ответов на все случаи жизни не бывает, поэтому человек находится всегда в достаточно сложной ситуации – ему самому приходится решать, как поступить, и самому нести ответственность за свой выбор. Безусловно, важно уметь поступать в соответ-

ствии с требованиями морали. Но такое умение вырабатывается, причем всю жизнь. Тут не может быть остановки.

1.11. Взаимосвязь интеллектуального и нравственного в духовной культуре

История человека – это история развития и усложнения его знаний, умений, интеллектуального опыта, развития взаимоотношений между людьми. Цивилизация шла по пути накопления знаний, повышения интеллекта всего человечества в целом и отдельных индивидуумов в частности. Современная цивилизация накопила огромный объем информации о мире, и прирост информации продолжается, а темп его увеличивается пропорционально росту количества высокоинтеллектуальных, хорошо образованных специалистов.

Развитый интеллект позволяет человеку оптимизировать свое поведение в изменяющихся условиях общения, изменять и развивать свои нравственные принципы, улучшать условия своей жизни. Уровень интеллектуального развития определяется качеством методик, применявшихся во время обучения ребенка, объемом полученных знаний. Прямой зависимости между высокими уровнями интеллекта и нравственной культуры нет, встречаются порой высокообразованные, с уровнем интеллектуального развития выше среднего, но ведущие себя непорядочно, встречаются и необразованные, но глубоко порядочные люди. Однако люди с высоким уровнем интеллектуального развития обычно все же отличаются и более высокими нравственными достоинствами, которые сознательно развивают.

Контрольные вопросы

1. Что составляет основной предмет этики?
2. Что такое этикет как социальное явление?
3. Особенности морали как одного из регуляторов поведения людей?
4. Назовите основные принципы и ценности морали?
5. Какие ценности для вас являются определяющими?
6. Задумывались ли вы над смыслом своей жизни?
7. Перечислите функции морали? Какую из них вы считаете наиболее важной?
8. Что такое этикет?
9. Правила морали, этикета ограничивают свободу человека и в то же время позволяют ему более комфортно существовать в обществе. Почему так происходит?

Глава 2. Особенности профессиональной этики

2.1. Сущность профессиональной этики

В системе этического знания важное место занимают различные виды прикладной этики, определяющие и разрабатывающие нравственные нормы общения людей применительно к различным сферам деятельности. В процессе исторического развития общества, особенно в XX в., возникли многие специальные виды морали, в числе которых видное место занимает профессиональная этика.

Общество может нормально функционировать и развиваться только в результате непрерывного процесса производства материальных и духовных ценностей, и от того, какими по своим нравственным целям и содержанию являются отношения людей в обеспечении этого процесса, во многом зависит благополучие субъектов труда и общества.

Профессиональная этика представляет собой совокупность моральных норм, правил, принципов, которые регулируют отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу, а также взаимоотношения людей в трудовой деятельности.

Содержанием профессиональной этики являются:

- ♦ нормы поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений между людьми, которые являются оптимальными с точки зрения выполнения ими своей профессиональной деятельности;
- ♦ обоснование, толкование кодексов, задач и целей профессии.

Профессиональная этика как составная часть морали основывается на ее общих принципах и установках, но рассматривает их с позиций специфических проблем в различных видах трудовой деятельности.

Структура профессиональной этики определяется наличием следующих элементов:

- ♦ отношение людей к труду, а через его характеристики к другим людям (трудолюбие, добросовестность, бережливость, аккуратность, самоотверженность и др.; антиподы – лень, недобросовестность, халатность и др.);
- ♦ мотивация трудовой деятельности (общественное благо, заработок, устройство личной жизни и др.; антиподы – карьеризм, тщеславие, корыстолюбие и др.);
- ♦ управленческо-производственная регламентация трудовых обязанностей (постановка цели производственной деятельности, организация труда в коллективе, поощрение добросовестных работников и др.);
- ♦ средства реализации целей (обучение, воспитание, пример, авторитет руководителя и др.);
- ♦ оценка результатов деятельности (экономическая, хозяйственная, управленческая, моральная и др.), их общественной значимости;
- ♦ теоретическая разработка вопросов профессиональной этики в связи с развитием общественного производства, углублением разделения труда, возникновением новых видов деятельности.

Профессиональная этика изучает:

- ♦ качества личности специалиста, необходимые для выполнения профессионального долга;
- ♦ нравственные взаимоотношения специалистов и объектов их деятельности (педагог – ученик, врач – больной, продавец – покупатель);
- ♦ взаимоотношения людей внутри трудового коллектива и нормы, которые их регулируют;

- ♦ цели и методы профессионального обучения и воспитания.

Профессиональная этика:

- ♦ является ответственной, обязательной, но вместе с тем добровольной, т. е. свободной, деятельностью людей, которые подчиняются правилам, но лично независимы, соотносятся с законом, но выполняют долг;

- ♦ существует в обществе со сложившейся моралью и отражает отличия моральных требований к специалистам от общечеловеческих или общепринятых в обществе норм и традиций поведения. В этой связи профессиональную этику подчас называют профессиональной моралью;

- ♦ затрагивает область человеческих отношений, развивается в особенности в тех профессиях, где работа требует непосредственных контактов с людьми. Особое внимание уделяется моральным качествам тех работников, которые связаны с правом распоряжаться жизнью людей (это представители управления, транспорта, сферы услуг, здравоохранения, воспитания). Безответственное отношение работников этих сфер к своим обязанностям опасно для окружающих, наносит вред коллективу и приводит к деградации личности;

- ♦ устанавливает стандарты поведения специалистов, понимая под качеством их работы наилучший результат для людей, надежность и эффективность товаров и услуг;

- ♦ конкретизирует требования общества к моральным аспектам деятельности специалистов. Принципы профессиональной этики высвечивают нравственные ценности лучшей, наиболее образованной и компетентной части общества, которая берет на себя ответственность за положение дел на предприятиях.

Профессиональную этику в некоторых случаях именуют профессиональной деонтологией, или учением о долге. Термин «деонтология» первоначально отождествлялся с учением о нравственности, затем стал пониматься как одна из концепций морали и наконец как один из разделов этики. Но профессиональная этика – более широкое понятие, поскольку наряду с деонтологическими аспектами предполагает также определенные обязательства и нормы как внутри профессиональной среды, так и вне работы.

Основная функция норм профессиональной этики состоит в том, чтобы исключить влияние случайных, чисто субъективных мотивов и обстоятельств, психологических состояний, обеспечить надежность, предсказуемость, стандартность и общепринятость поведения. Нормы формируют ожидаемое поведение, понятное окружающим.

Профессиональная мораль не может рассматриваться вне единства с общепринятой системой морали. Только на основе принципов и норм общей морали возможны обобщение нового морального опыта в сфере труда, определение новых норм и запретов профессиональной морали, преодоление отживших правил и оценок. В свою очередь нарушение трудовой этики сопровождается нарушением и общих моральных установок. При наличии несоответствия между системой морали и содержанием профессиональных кодексов, возникновении коллизии между ними предпочтение должно быть отдано общим принципам нравственности, поскольку они глубже и основательнее определяют перемены в условиях жизнедеятельности людей, в том числе в сфере профессиональной деятельности.

2.2. Происхождение профессиональной этики

Разделение труда привело к появлению множества профессий. Некоторые из них возникли уже в глубокой древности. Вопросы профессионального разделения труда рассматривались такими мыслителями древности, как Платон, Аристотель и др. Именно к этому периоду относятся нравственные установления жрецов, исполнявших судебные функции, клятва Гиппократ в медицинской практике и другие профессионально-этические кодексы, регулирующие отношения работников к своим профессиональным обязанностям.

Первые профессионально-моральные кодексы как уставы целевого назначения появились в XII в., когда происходило становление средневековой цеховой организации труда. Их возникновение отразило интересы определенных социальных групп, объединенных социальным статусом и характером трудовой деятельности. Профессиональные нравственные нормы и требования, зафиксированные в цеховых уставах ремесленников Средневековья, изменялись и уточнялись в зависимости от уровня разделения труда в обществе и изменения содержания деятельности представителей самих профессий. Многочисленные уставы определяли жизнь цехов и мануфактур в городах (распределение заказов, сбыт товаров, закупка сырья, подготовка мастеров и др.).

Появление профессиональной этики во времени предшествовало созданию соответствующих научных этических теорий. Повседневный опыт, необходимость в регулировании взаимоотношений людей той или иной профессии приводили к осознанию и оформлению определенных требований профессиональной этики. Возникнув как проявление повседневного, обыденного морального сознания, профессиональная этика в дальнейшем развивалась на основе обобщения практики поведения представителей каждой профессиональной группы. Эти обобщения суммировались как в письменно оформленных, так и в неписаных кодексах поведения профессиональных различных групп, а также в форме теоретических выводов, что свидетельствовало о переходе от обыденного к теоретическому сознанию в сфере профессиональной морали.

В новейшее время эти вопросы рассматривали О. Конт, Э. Дюркгейм и другие представители позитивизма. Научное объяснение их с материалистических позиций впервые дали К. Маркс и Ф. Энгельс.

Ныне за рубежом широко представлены специализированные моральные кодексы, которые до мелочей регламентируют процесс трудовой деятельности – поведение людей различного ранга на производстве, общение руководителей с подчиненными, манера одеваться, жесты и т. д.

Активную роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет общественное мнение. При взаимодействии людей общественное мнение переходит в нравственную норму, которая в свою очередь может быть предметом критики со стороны общественного мнения. Различные виды профессиональной этики имеют свои традиции. Это, прежде всего, те общечеловеческие моральные нормы в сфере труда, которые человечество пронесло через различные общественные эпохи и сохранило, хотя часто в измененном виде.

Становление современного информационного общества сопряжено с возрастанием значимости профессионализма, компетентности, появлением новых профессий, происходят изменения в традиционных сферах труда. Формирующиеся профессии рожают соответствующие моральные кодексы трудовых отношений, усложняются и дополняются профессиональные кодексы, составляя системное образование на основе общих норм и принципов морали, в совокупности охватывают все виды профессиональных отношений.

2.3. Виды профессиональной этики

Развитие общества, сопровождаясь постоянным углублением специализации производства, его усложнением, дифференциацией условий труда, требует непрерывного совершенствования профессиональной деятельности. Это влечет за собой соответствующую конкретизацию

профессиональных обязанностей, определяет необходимость разработки новых систем моральных требований в различных сферах труда. Типологический анализ сферы трудовой деятельности позволяет не только определить объективные основания норм профессиональной этики, но и выделить ее основные виды.

В зависимости от сферы трудовой деятельности (производственно-экономической, научной, педагогической, художественной, экологической и т. д.) профессиональная этика подразделяется на соответствующие виды: этика врача, педагога, журналиста, ученого, актера, художника, предпринимателя, инженера, строителя и др. Внутри видов профессиональной деятельности выделяется множество подвидов. Например, этика инженера подразделяется в зависимости от специфики деятельности на такие ее подвиды, как этика инженера-программиста, инженера средств связи и др. В педагогической этике выделяются этика педагогов общеобразовательных учебных заведений, преподавателей высшей школы, педагогов дошкольного воспитания и т. д.

Выделение видов и подвидов профессиональной этики свидетельствует о многообразии нормативных требований к специалистам, необходимости учитывать специфику моральных отношений в каждой конкретной сфере профессионального труда. При этом существуют общие профессиональные моральные нормы, которые выступают как руководящие начала, правила, образцы, требования к профессиональной деятельности человека на основе гуманистических идеалов.

В зависимости от специфики моральных требований в различных видах профессиональной деятельности определяется значимость нравственных норм, регулирующих отношения специалистов. Но некоторые профессии характеризуются повышенными моральными требованиями. Это профессии, объектами которых выступают человек, его жизнь, здоровье, формирование его профессиональных и духовных качеств (медицина, воспитание, обучение и др.). Данные сферы труда не поддаются запрограммированной технологической упорядоченности, для них невозможна жесткая регламентация, требуются творческая активность, максимум гуманизма и самоотдачи профессионала. Повышенные моральные требования определяют для них первостепенное значение чувства долга и высокую меру ответственности. Они с необходимостью включают дополнительные моральные нормы поведения – порядочность в общественной и личной жизни, бескорыстность, самоотверженность и др.

Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности, имеет свои специфические аспекты в реализации норм и принципов морали, что и составляет содержание профессионального морального кодекса. Так, этика ученого предполагает такие моральные качества, как научная добросовестность, честность, ответственность за окружающую природу. Профессионально-нравственную позицию журналиста определяют такие категории, как профессиональный долг, профессиональная совесть, достоинство, честь.

На современном этапе в России возрождается этика бизнеса и деловых отношений. Этикет предпринимательской деятельности предполагает, прежде всего:

- ♦ уважение власти, законов, партнеров по бизнесу;

- ◆ целеустремленность. Моральные ценности делового человека не должны идти вразрез с целями и ценностями организации;
- ◆ верность слову;
- ◆ доброжелательность в отношениях с членами коллектива;
- ◆ честность и правдивость, позитивный имидж;
- ◆ уважение права частной собственности;
- ◆ внимательность к людям, потребителям товаров и услуг;
- ◆ постоянное совершенствование (например, стать лучшим в мире предпринимателем).

Многие черты профессиональной этики распространились в другие профессии из медицины. Это связано с тем, что именно в медицине впервые были сформулированы заповеди профессионального поведения по отношению к больному. Согласно врачебной этике, медицинский работник должен все знания и силы посвящать охране и улучшению здоровья человека, лечению и предупреждению заболеваний; быть всегда готовым оказать медицинскую помощь; внимательно и заботливо относиться к больному; хранить врачебную тайну; постоянно совершенствовать свое профессиональное мастерство; во всех действиях руководствоваться принципами морали и т. д.

Достаточно разработана также педагогическая этика, изучающая особенности педагогической морали, ее принципы и функции. На базе педагогической этики разрабатываются основы педагогического этикета, представляющего собой совокупность правил общения и поведения людей, профессионально занимающихся обучением и воспитанием подрастающего поколения: педагог должен любить свою профессию, должен знать психологию учащихся, интересоваться их внутренним миром, изучать их индивидуальные способности.

Ныне существует более тысячи профессий, и их количество постоянно увеличивается. Гуманизация отношений между людьми актуализирует значимость представителей гуманитарных профессий – журналистов, психологов, библиотекарей, музейных работников, педагогов, деятелей искусства. В гуманитарной области профессиональная этика связана, прежде всего, с приращением гуманитарных ценностей. Но долг гуманитариев не ограничен узкими рамками конкретной ответственности по месту работы – это также участие в формировании общественного мнения. Гуманитарий как профессионал создает и пропагандирует социально значимые идеи. Гуманитарии призваны удовлетворять потребность общества в обнародовании знаний, сведений, в пропаганде нового, прогрессивного в культуре. Профессиональный долг гуманитария – иметь навыки общения, умение правильно и доходчиво говорить, легко выражать свои мысли в устной и письменной формах.

Требования к поведению представителя разных профессий не всегда выражены в четкой, упорядоченной системе. Многие правила деятельности просто общеприняты. Часть новых профессий не имеет пока устоявшихся традиций и длительной истории (программисты, робототехники и т. и.). Но есть сферы деятельности, где отступление от правил исключается, например, дипломатический протокол предполагает строгое выполнение этикетных правил.

2.4. Принципы и нормы профессиональной этики

Содержание профессиональной этики складывается из общих и частных принципов.

«Золотым правилом» нравственности считается правило, согласно которому не следует делать другим того, чего не желаешь себе. Существует и положительная обратная формулировка данного правила «Относись к другим так, как хотел бы, чтобы относились к тебе. В сложных ситуациях, когда человек затрудняется в выборе линии поведения, он может мысленно поставить себя на место собеседника и представить, что хотел бы увидеть и услышать в данной ситуации.

В повседневной жизни и в деловом общении можно использовать и такой принцип-подсказку «Если не знаешь, как поступить, поступай по закону».

Фактически все этические принципы и предписанные нормы поведения формулируются с учетом данных положений.

Частные принципы вытекают из конкретных условий, содержания и специфики той или иной профессии. К числу частных принципов можно отнести следующие:

- ♦ *принцип здравого смысла*: нормы профессиональной этики не должны противоречить здравому смыслу, а здравый смысл подсказывает, что профессиональный этикет в целом направлен на поддержание порядка, организованности, экономию времени и другие разумные цели;

- ♦ *принцип удобства*: этические нормы не должны сковывать деловых отношений. Удобным в профессиональной деятельности должно быть все – от планировки служебного помещения до размещения оборудования в нем, от деловой одежды до правил поведения на работе. Причем удобства должны быть обеспечены всем участникам деловых процессов;

- ♦ *принцип целесообразности*. Суть этого принципа в том, что каждое предписание деловой этики должно служить определенным целям;

- ♦ *принцип консерватизма*. Консерватизм во внешнем облике делового человека, в его манерах, склонностях невольно вызывает ассоциации с чем-то незыблемым, прочным, надежным, а надежный партнер в делах – желание для каждого делового человека. Надежность, фундаментальность, стабильность – привлекательные в деловом мире черты. Они имеют содержательную связь с консерватизмом;

- ♦ *принцип непринужденности*. Важно, чтобы профессиональная этика не превращалась в искусственно навязываемое явление. Нормы этики должны быть естественны, легко и без напряжения исполняться;

- ♦ *принцип «Не навреди»*. Следствием этого принципа является отсутствие права на ошибку. В законодательствах практически всех цивилизованных государств предусмотрены санкции за ошибочные действия профессионалов. Профессионализм предполагает полное сознание ответственности, сосредоточенности, максимальной концентрации на работе. Конечно, люди остаются людьми, а значит, могут ошибиться, но недопустимы халатность, ошибка по недосмотру, по лености или равнодушию;

- ♦ *принцип максимально высокого качества работы* является общим для всех профессий в пределах оговоренных возможностей. Способность профессионала творчески развиваться, совершенствовать свое мастерство не только прибавляет ему опыта, но и упрочивает его авторитет;

- ♦ *принцип сохранения профессиональной тайны*, конфиденциальности (от лат. *confidentia* – «доверие») сведений о клиентах, информационных запросах, услугах, технологиях, рецептах. Если в личных отношениях от человека ожидают искренности и открытости, то профессиональная мораль диктует, что специалист всегда должен помнить о необходимости сохранения в тайне специальной информации, связанной с его работой. Профессиональ-

ная тайна ведет отсчет еще с клятвы Гиппократ. Профессиональная тайна является принципиальной в государственной, военной службе, банковском деле и т. п. Профессиональная тайна может иметь статус государственной, военной, коммерческой, врачебной, предусматривать различные степени ответственности – от служебной до уголовно наказуемой;

♦ *конфликт интересов*. Во всех профессиях требуется отказ от использования служебного положения в личных целях. Профессиональная этика утверждает первичность служебных обязанностей и вторичность личного долга. Профессионал не имеет права получать иных доходов за труд, кроме оговоренной заработной платы. Коротко этот принцип может быть понят как отсутствие привилегий в связи с профессией. Конфликт интересов преодолевается выполнением профессионального долга;

♦ *принцип коллегиальности*. Этот принцип выступает прямым следствием общественной сущности человека, ориентируя последнего на подчинение своих личных интересов общественным. Человек, руководствующийся принципом коллегиальности, испытывает чувство сопричастности к делам коллектива, его целям, задачам.

Принятие коллективных решений, касающихся стратегии развития корпорации, организации, объединение усилий для оперативного реагирования в сложных ситуациях не утрачивает актуальности и на современном этапе, когда степень индивидуальной ответственности повышается. Во многих профессиях и ныне не являются исключением коллективные поиски решения трудных профессиональных задач, регулярно проводятся производственные совещания – планерки, пятиминутки, кафедры и проч., в которых обязаны принимать деятельное участие все работники.

В производственных коллективах отмечают юбилеи, дни рождения, свадьбы сотрудников, поздравляют с особыми успехами. Не остаются без внимания и горестные события, когда тот или иной человек особенно нуждается в поддержке и сострадании;

♦ *право на критику*. Профессионал обязан уметь критиковать работу коллег, не ущемляя достоинства других работников, а также правильно принимать критику в свой адрес. Понимание необходимости критического анализа деятельности, конструктивных поисков лучшего результата является условием движения вперед. Но в этом вопросе наиболее важно проявлять заботу об этике взаимоотношений сотрудников, не допускать критику личности, а не идеи, сведения счетов, психологической конфронтации;

♦ *гедонистический принцип*. Гедонизм – принцип этики, согласно которому стремление к наслаждению и избеганию страданий является естественным правом человека. Гедонизм в профессиональной

деятельности приветствует все, что продлевает удовольствие от жизни, смягчает неудобства и сглаживает неприятности. Гедонизм сообщает товарам и услугам наряду с полезностью и эффективностью комфортность и приятность. Внешняя приветливость, доброжелательность работников оставляют не только приятное впечатление у клиента, но сообщают ему хорошее настроение.

Гедонизм обязывает профессионала к оптимизму, энергичности, умению вдохновлять. Особую роль играет улыбка. Она открывает дорогу к сердцам других людей. В торговле, например, улыбка увеличивает количество продаж.

Следовательно, этикетная культура должна быть проявлением общей нравственной культуры, воспитанности человека, его внутреннего отношения к окружающим.

Профессиональная этика также базируется на общенравственных нормах. Одной из самых необходимых норм выступает вежливость, проявляющаяся во многих конкретных правилах поведения: в приветствии, обращении к человеку, в умении помнить его имя и отчество, важнейшие даты его жизни. Истинная вежливость непременно доброжелательна, так как она – одно из проявлений искренней благожелательности по отношению к людям.

Благожелательность – обязательная база вежливости. Непременным условием вежливости является искренность.

Другими важнейшими нормами выступают тактичность и чуткость. Содержанием этих качеств являются внимание, глубокое уважение к тем, с кем мы общаемся, желание и умение их понять, почувствовать, что может доставить им удовольствие, радость или, наоборот, вызвать раздражение, досаду, обиду.

Тактичность, чуткость проявляются в чувстве меры, которую следует соблюдать в разговоре, в деловых контактах, в умении чувствовать границу, за которой слова и поступки могут вызвать у человека незаслуженную обиду, огорчение, боль.

Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних. В основе тактичного поведения лежит также умение владеть собой.

Обязательное условие тактичности – это уважение к другому, проявляющееся, в частности, в умении выслушать его, в способности быстро и безошибочно определить реакцию собеседника на то или иное высказывание.

Важной этикетной нормой выступает скромность, проявляющаяся в том, что человек не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает своего превосходства, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг. Вместе с тем скромность не должна проявляться в робости и застенчивости.

Неизменным спутником и советчиком должна быть деликатность. Это слово наиболее емко выражает то, что, мы имеем в виду, когда говорим о чутком, тонком отношении к окружающим, к их чувствам. Но деликатность не должна превращаться в льстивость, приводить к восхвалению всего увиденного и услышанного.

Наряду с данными общепринятыми нормами важными в профессиональной этике моральными нормами выступают также честность, правдивость, обязательность, трудолюбие, справедливость, соблюдение обещаний и договоров.

Данные принципы и нормы не всегда учитываются в реальной практике деловых отношений. Порой сам язык этики рассматривается как помеха в деловых отношениях. Часто в деловом мире вообще стараются избегать разговоров о морали, этических идеалах, долге, социальных обязанностях, ответственности. Эти проблемы воспринимаются как «не относящиеся к делу». Но соблюдение этических принципов и норм является важным, это необходимо и для повышения эффективности производства, и для укрепления деловых связей, деловых отношений в целом.

Принципы и нормы этически грамотного поведения конкретизируются в правилах этикета в конкретных ситуациях.

2.5. Классификация этических кодексов

Вопрос кодексов (от *codex* – «книга, свод законов») заслуживает особого внимания. Кодексы профессиональных объединений создаются как дополнение к законодательству, регулирующему деятельность профессионалов, как правило, по их собственной инициативе, в результате самоопределения, при участии юристов, специалистов по этике, для повышения ответственности специалистов за свои действия. Они напоминают о нравственных целях профессии, являются итогом осмысления конкретных этических проблем. В кодексах формулируются стандарты профессионального поведения, отмечаются наиболее важные правила деятельности.

Возникнув как способ конкретизации должностных обязанностей в историческом прошлом, этические кодексы берут начало со знаменитой клятвы Гиппократов. Постепенно они становятся сводами законов внутри корпоративного пользования, эффективной формой контроля деятельности специалистов.

Содержание кодекса компании определяется ее особенностями, структурой, задачами развития, установками ее руководителей. Как правило, кодексы содержат две части: – идеологическую (миссия, цели, ценности), которая может не включаться в содержание кодекса; нормативную (стандарты рабочего поведения).

В профессионально однородных организациях таких, как банки и консалтинговые компании, часто разрабатываются кодексы, которые описывают в первую очередь профессиональные проблемы. Содержание этических кодексов регламентирует поведение работников в сложных профессиональных этических ситуациях. Например, в банковской деятельности кодекс описывает способы обращения со сведениями об устойчивости банка, с конфиденциальной информацией о клиенте; запрещает использовать эти сведения для личных целей.

Развитию корпоративной культуры способствует включение в кодекс идеологической части о миссии и ценностях компании. При этом кодекс может быть значительного объема, иметь сложное специфическое содержание и адресоваться всем работникам компании.

Структурно кодекс может содержать такие разделы:

- ◆ введение;
- ◆ послание руководителя организации;
- ◆ основная миссия организации, ее цели;
- ◆ каким должен быть работник организации;
- ◆ трудовые династии;
- ◆ традиции и ритуалы организации;
- ◆ конкурсы профессионального мастерства;
- ◆ взаимоотношения с другими организациями;
- ◆ общественная жизнь организации;
- ◆ отношения между руководителями и подчиненными;
- ◆ отношения между руководителями;
- ◆ отношение к женщинам – работницам организации;
- ◆ отношение к молодежи, работающей в организации;
- ◆ отношение организации к пенсионерам;
- ◆ требования к деловому костюму работников организации.

Создание кодекса не ограничивается написанием текста документа. Существует специфика исполнения подобных документов: нельзя заставить исполнять этический кодекс. Чтобы кодекс действительно работал, еще на этапе его создания предусматривают включение в процесс разработки документа по возможности всех работников компании. Только при

том условии, что каждый работник примет кодекс корпоративной этики, он будет реально исполняться.

Профессиональные кодексы выполняют следующие функции:

- ♦ *репутационная* – формирование доверия к компании со стороны внешних групп (описание политик, традиционно закрепляемых в международной практике по отношению к клиентам, поставщикам, подрядчикам и т. д.) с целью повышения инвестиционной привлекательности компании. Наличие у компании кодекса корпоративной этики становится общемировым стандартом ведения бизнеса;

- ♦ *управленческая* – регламентация поведения в сложных этических ситуациях;

- ♦ *развития корпоративной культуры*.

В кодексе предусматриваются пути повышения эффективности деятельности работников:

- ♦ регламентация приоритетов во взаимодействии со значимыми внешними группами;

- ♦ определение порядка принятия решений в сложных этических ситуациях, а также неприемлемых форм поведения.

Классификация кодексов. В настоящее время сложились три типа этических кодексов:

- 1) регулятивный документ с конкретно разработанными правилами, включая санкции по отношению к нарушителям. Такие кодексы разрабатываются авторитетными специалистами и принимаются на специальных симпозиумах;

- 2) относительно краткие хартии, декларации, создаются в процессе формирования профессионального сообщества. Это своего рода декларации о намерениях;

- 3) подробные кодексы отдельных фирм, организаций, включающие конкретные обязательства работников перед клиентами и партнерами, сотрудниками и обществом.

Многие крупные корпорации, стремясь поддержать свой имидж в глазах широкой публики и найти свою линию поведения, разрабатывают этические кодексы. Характерной их особенностью является то, что разделы, содержащие рекомендации по решению этических проблем, разработаны более подробно и тщательно, чем прочие разделы. Большинство кодексов базируется на внутреннем корпоративном контроле за их соблюдением. Публичный (внешний) со стороны общественных организаций и государственный контроль над соблюдением кодекса требует создания соответствующей государственной структуры, довольно дорогой, что обременительно для бюджета любой страны. Весьма сложной проблемой остается разработка единой системы мотивации работников к соблюдению этического кодекса. Безусловно, невозможно охарактеризовать и рассмотреть в кодексе любую этическую проблему, с которой могут столкнуться работники. Вместе с тем наличие служебных инструкций позволяет решать этические вопросы, встречающиеся наиболее часто.

Кодексы представляют собой своеобразные справочники по правильному поведению. Само существование этического кодекса как коллективного этического стандарта помогает работникам проникнуться пониманием этичности своих деловых решений. Письменная форма придает кодексам еще большую значимость. Кодексы могут обеспечить определенный уровень юридической защиты как компании в целом, так и каждому работнику в отдельности.

Многие компании формируют специальные подразделения или нанимают специально работников для создания этических кодексов. При этом работников компании знакомят с положениями этих кодексов. Создается также система поощрения работников, учитывающих вопросы этики при принятии решений и при условии соответствия их служебного поведения этическим нормам, зафиксированным в кодексах.

2.6. Культура одежды делового человека

Основой этикетной культуры в одежде является вкус. Одеваться со вкусом – это значит проявлять внимание к окружающим. Безусловно, мнения о том, что такое «хороший вкус», могут расходиться, но в них имеется много общего. Именно хороший вкус всегда подскажет человеку его собственный стиль – в одежде, причёске и т. п. Хороший вкус позволяет, следуя моде, применять и приспосабливать ее к собственной внешности, характеру. Безвкусным является слепое следование моде, ее утрированное восприятие. Внешний облик делового человека во многом определяет эффективность профессиональных связей и способствует созданию необходимой рабочей атмосферы.

Одежда должна быть опрятной, вычищенной и выглаженной, так как аккуратность и подтянутость в одежде часто ассоциируются с организованностью в работе, с умением ценить свое и чужое время. Неопрятность – синоним суетливости, забывчивости.

Каждая профессиональная группа людей имеет свой стиль одежды, внешнего вида. Но можно выделить и общую характеристику стиля делового человека – консерватизм (так как деловая сфера почти не подвержена случайным влияниям); умеренность, (не должно быть слишком резких цветовых контрастов, излишне вычурных фасонов одежды или обуви и т. п.) Деловой человек должен выглядеть уверенным в себе, солидным, элегантным, внушающим доверие, не лишенным вкуса, надежным, порядочным, аккуратным.

Деловой этикет более снисходителен к женщине, позволяя ей отходить от жестких стандартов. Отклонения касаются, прежде всего, цвета. Хотя основной вид деловой повседневной одежды у женщины, как и у мужчины, – костюм, гамма цветов женского костюма весьма обширна в отличие от мужского, которому предписан крайне скупой выбор – серый и синий цвета, для торжественных случаев – черный.

Умение найти свой стиль в одежде, выглядеть привлекательно и свежо является особенно важным в работе с людьми. Работники, не жалеющие усилий для достижения этого, воспринимаются часто и как более компетентные, они легче продвигаются по служебной лестнице.

2.7. Поведение в общественных местах

Профессионалы, безусловно, большую часть времени проводят на работе. Но им приходится ежедневно добираться на службу в общественном транспорте, они посещают магазины, выставки, конференции, ходят в театр, в кино, ездят в командировки. От того, как они ведут себя в общественных местах, зависят настроение и душевное состояние не только их, но и окружающих. Поэтому и на улице, и в общественных местах недопустимо нарушение правил хорошего тона.

Правила поведения на улице не какие-то особые. В нашей стране правостороннее движение, поэтому на улице принято держаться правой стороны. При движении по улице важно не задевать окружающих локтями, зонтом, сумкой. Если тротуар достаточно широк, не стоит идти посередине, а тем более против движения. Но если другого пути нет, то обязательно нужно извиниться в том случае, если вы мешаете кому-нибудь, идущему навстречу. Нельзя при большом потоке людей резко пересекать пешеходную зону и протискиваться сквозь толпу. Идущего спереди обходят слева, а идущих навстречу – справа. Если тротуар узок, то мужчина должен уступить дорогу женщине, пожилому человеку и при необходимости даже сойти с тротуара (конечно, младший должен уступить дорогу старшему). Разговаривать с собеседником следует, отойдя от идущей массы пешеходов.

Сумку, портфель, различные вещи лучше держать в правой руке. Не следует размахивать руками, особенно если в руках – зонт, трость, портфель.

Громкий смех и разговор, восклицания и жесты, привлекающие внимание окружающих, на улице не приняты. Не следует оглядываться вслед проходящим пешеходам. Нужно быть приветливым и доброжелательным при обращении кого-либо с тем или иным вопросом. Если на улице появилась потребность обратиться к прохожему с вопросом, то вопрос необходимо заранее сформулировать кратко и точно. Остановив прохожего или обратившись к постовому милиционеру (полицейскому), обязательно необходимо извиниться за причиненное беспокойство. За разъяснение следует обязательно поблагодарить. В этом случае не следует забывать об улыбке. Задавая вопросы, вы произведете благоприятное впечатление и больше вероятность того, что получите необходимые сведения.

На улице категорически не рекомендуется есть. Если вы проголодались, зайдите в кафе, в крайнем случае, можно остановиться у киоска-бистро, чтобы перекусить. Не следует на улице пользоваться жевательными резинками, так как жующий человек выглядит не эстетично и его вид может быть неприятен другим.

На улице нельзя плевать. Если с вами что-нибудь случилось, и появилась необходимость выплюнуть, лучше воспользоваться носовым платком или бумажной салфеткой.

Обычно мужчины на улице курят (в ряде стран это запрещено). Женщина на улице может закурить только в самых исключительных случаях. Если у мужчины попросили прикурить, вежливее будет протянуть зажигалку или спички, чем дымящую сигарету.

Правила поведения в общественном транспорте также основаны на общепринятых правилах. Именно нарушение «кодекса поведения пассажира», что пока еще не редкость, становится причиной плохого самочувствия и низкой работоспособности. Правила для пассажиров достаточно просты, их легко запомнить: в метро, трамвае, троллейбусе, автобусе сначала дается возможность выйти. Преимущества имеют выходящие, и только потом наступает черед входящих.

Мужчина должен пропустить вперед женщину, пожилого мужчину, инвалида, а при необходимости помочь им при посадке. Если транспорт переполнен, необходимо постараться встать так, чтобы как можно меньше мешать окружающим.

Молодые люди должны уступать место пожилым людям, беременным женщинам, женщинам с маленькими детьми. Принять предложение занять уступленное место следует со словами благодарности.

В транспорте неприлично громко разговаривать и жестикулировать, совсем не обязательно окружающим принимать участие в решении семейных или служебных дел.

Если вы читаете в транспорте газету или книгу, старайтесь ее держать так, чтобы не мешать соседям. Неприлично заглядывать через плечо в книгу, газету или журнал, который читает другой пассажир.

В транспорте не принято причесываться и приводить себя в порядок. Совершенно недопустимо находиться в салоне с мороженым, хот-догом или открытой булочкой. Нельзя в транспорте ездить в грязной, пачкающей одежде.

Не следует в транспорте отвечать на грубые замечания других пассажиров, вступать с ними в полемику. Не вступив в пререкания, не ответив грубостью на грубость, вы будете выглядеть более привлекательно.

Правила поведения в предприятии торговли. Деловой человек часто исполняет роль покупателя. Находясь в магазине, нужно придерживаться в целом таких же правил, как и в любом другом общественном месте.

При входе в магазин следует пропустить выходящих. В маленьком магазине принято приветствовать продавца. В таком магазине покупателю может быть предложена помощь в подборе нужного товара. При выходе следует не забыть попрощаться.

С выбираемыми товарами следует обращаться осторожно, стараться не помять, не испачкать. Продукты нельзя трогать руками (для этого есть специальные вилки, лопатки).

Подходя к кассе, нужно иметь наготове приблизительную сумму, необходимую для покупки. Обращаться к продавцу следует только на «вы» независимо от его возраста. Отказываясь от покупки, следует поблагодарить продавца за проявленное внимание.

В магазине, как и в любом другом общественном месте, нужно стараться не обращать на себя особого внимания, не обсуждать громко своих проблем.

В крупных супермаркетах в каждом отделе есть дежурный продавец, к которому можно обратиться за консультацией и помощью. Но обычно в таких магазинах покупатель самостоятельно отбирает нужный товар в специальную корзину.

Большое распространение во многих странах, а в последнее время и в России получила практика заказа товаров по телефону с доставкой специальным посыльным на дом или на работу. Для заказа бытовых товаров по телефону существует и такая услуга, как «товары почтой», когда интересующий товар можно заказать, выбрав его по каталогу. Сейчас все шире распространяется практика заказа товаров через Интернет.

В любом торговом учреждении покупатель обычно имеет дело с продавцом и кассиром. По тому, как они выглядят, судят об уровне магазина в целом. Не зря говорят, что продавец – лицо магазина.

Продавец должен вести себя приветливо, быть опрятно и чисто одетым, независимо от того, чем торгует. Продавец должен быть всегда готовым прийти на помощь покупателю.

Правила посещения заведений культуры. К посещению театра, кино – готовятся заранее: покупают билеты и так планируют свое время, чтобы не опоздать на представление. В театр обычно надевают нарядное платье, выходной костюм. Приходить в театр принято заранее, чтобы успеть раздеться, сдать верхнюю одежду в гардероб. Войдя в вестибюль театра, мужчины снимают головные уборы. В зрительный зал первым входит мужчина. Проходить по ряду к своему месту следует лицом к сидящим.

Знакомых в зрительном зале приветствуют легким кивком головы, улыбкой, руку подают только тем, кто оказался рядом.

В театре принято соблюдать тишину, за исключением тех случаев, когда действие прерывается аплодисментами.

Правила посещения выставок, музеев. Посещение музея, выставки, картинной галереи и т. п. требует большого количества свободного времени, и к визиту в музей готовятся заранее. Это означает, что надо узнать по возможности об экспозиции данного музея, картинной галереи, а если музей достаточно велик, лучше заранее решить, что именно следует смотреть. Для этого можно воспользоваться каталогом музея или путеводителем по выставке. Поскольку известно, что человек в состоянии полноценно воспринимать информацию, сохраняя внимание, в течение примерно трех часов стоит выбрать либо интересующие вас произведения, либо творчество одного художника или скульптора, либо какой-то один отдел, посвященный определенному периоду.

В музеях и на многих выставках принято снимать верхнюю одежду, сдавать в гардероб или камеру хранения сумки и портфели, в ряде музеев нужно надевать специальную обувь.

При просмотре не следует слишком близко подходить к экспонатам и тем более трогать их руками. Воспитанный человек не будет в музейных залах бурно реагировать на увиденное, выражая свой восторг или негодование.

Во время экскурсии воспитанные люди молча слушают рассказ гида. С экскурсоводами не принято вести дискуссии. Нельзя переговариваться громко с другими членами группы, а вопросы можно задавать только во время пауз, которые специально делает экскурсовод, или по окончании осмотра. Следует быть сдержанным как в словах, так и жестах.

Правила поведения в командировке. Собираясь в дорогу, следует не забывать основных правил поведения в поезде, самолете, при проживании в гостинице.

К поезду желательно прийти немного раньше, чтобы было достаточно времени спокойно войти в вагон, разложить багаж. Если вы едете не один, а со спутницей или спутником старше вас, следует войти в вагон первым, разложить багаж, а уж затем помочь спутнице или пожилому человеку войти в вагон. Войдя в купе, следует поздороваться, но представляться и представлять своих спутников соседям по купе не обязательно. Обычно места в поезде занимают согласно купленным билетам, однако вежливый человек предложит свое нижнее (более удобное) место пожилому человеку, женщине, матери с ребенком. Принято помочь разложить им багаж.

Если поездка короткая и время в пути приходится на день, то переодеваться в поезде не обязательно. Важно только предусмотреть, чтобы одежда не сильно измялась, не потеряла вид, не стала неопрятной. Если поездка длительная, лучше переодеться в дорожный (можно в спортивный) костюм. Неприлично выглядят женщина в домашнем халате и мужчина в пижаме. На ногах должна быть удобная обувь, но не домашние тапочки. Знакомиться с попутчиками не обязательно. Вы можете не вести долгих разговоров со случайными людьми. Болтливость – признак плохого воспитания. Однако если находится общая тема для разговора с попутчиками, то его следует поддерживать. Длительная поездка вместе не знакомых до этого людей не будет утомительной, если все попутчики будут предупредительны друг к другу, тактичны и вежливы.

Еда, которую берет с собой пассажир в поезд, не должна иметь резкого запаха, не должна быть скоропортящейся. Следует запастись салфетками. Есть нужно (как, впрочем, и везде), аккуратно. Бумагу, банки, пакеты следует аккуратно собрать и выбросить. Остатки еды лучше сложить в сумку, не оставляя ничего на столе.

Не совсем тактично, когда люди, занимающие нижние места в купе, как бы присваивают себе преимущественное право пользования столиком.

В купе и коридорах вагона не принято курить. Обычно для этой цели используют тамбур. Курить можно также в вагоне-ресторане. Но в ресторане поезда, в отличие от обыч-

ных ресторанов, не принято долго засиживаться, чтобы не задерживать других пассажиров, желающих поесть.

Подъезжая к месту назначения, нужно вовремя привести себя в порядок, переодеться и собрать багаж. Выходя из купе, нужно вежливо попрощаться со своими соседями и пожелать им счастливого пути. Если мужчина едет с женщиной, должен выйти первым, вынести багаж и помочь выйти своей спутнице.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.