

Серия «Среднее профессиональное образование»

ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

УЧЕБНИК

Под редакцией С. И. Самыгина

Рекомендовано Научно-методическим советом Международного научного общественного объединения «МАИТ» для использования в качестве учебника для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по укрупненным группам специальностей 38.00.00 Экономика и управление, 43.00.00 Сервис и туризм (рецензия № РЭЗ 22-10 от «6» июня 2022 г.)

Ростов-на-Дону
«Феникс»
2023

УДК 17:159.9(075.32)

ББК 87.7+88.8я723

КТК 015

Э90

Рецензент:

доктор психол. наук, главный научный сотрудник
ОИПИ НАН Беларуси *Г. В. Лосик*

Авторский коллектив:

Столяренко Л. Д., Самыгин С. И., Исмаилова С. Ф.,
Швачкина Л. А., Родионова В. И., Латышева А. Т.,
Простотина Ю. В.

Э90 Этика и психология профессиональной деятельности : учебник / Л. Д. Столяренко [и др.] ; отв. ред. С. И. Самыгин. — Ростов н/Д : Феникс, 2023. — 318 с. — (Среднее профессиональное образование).

ISBN 978-5-222-37587-7

Учебник раскрывает научные основы этики, этикета и психологии профессиональной деятельности, анализирует психологические особенности познавательных психических процессов, эмоционально-волевой сферы, темперамента и характера личности, закономерности общения и делового этикета, динамику формирования профессиональных предпочтений, профессионального развития, взаимодействия в трудовом коллективе.

Предназначен для студентов среднего профессионального образования, обучающихся по укрупненным группам специальностей 38.00.00 Экономика и управление, 40.00.00 Юриспруденция, 43.00.00 Сервис и туризм, 23.00.00 Техника и технологии наземного транспорта, и всех, кто интересуется вопросами психологии, этикета и имиджа в деловой сфере.

УДК 17:159.9(075.32)

ББК 87.7+88.8я723

ISBN 978-5-222-37587-7

© Коллектив авторов, 2022

© Оформление: ООО «Феникс», 2022

Оглавление

Раздел 1

ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

8

Глава 1

Основы этики и этикета

8

1.1. История возникновения этики

8

1.2. Этика – наука о морали и нравственности.

Основные категории этики

10

1.3. Профессиональная этика

16

1.4. Этикет в профессиональной деятельности

21

1.4.1. Функции и нормы этикета

21

1.4.2. Национальные особенности этикета

26

1.4.3. Этикет и имидж делового человека. Принципы делового этикета

35

1.4.4. Внешность делового человека

45

1.4.5. Этикет в сфере Интернета

57

Контрольные вопросы

59

Глава 2

Деловое общение и деловой этикет

60

2.1. Этикет деловой беседы

60

2.1.1. Психологические основы деловой беседы

66

2.2. Психологические особенности деловых переговоров

78

2.3. Психологические особенности ведения деловой дискуссии и публичного выступления

82

2.4. Психологические особенности деловых совещаний

86

2.5. Требования этикета к деловому общению по телефону

88

2.6. Деловая переписка.....	94
<i>Контрольные вопросы.....</i>	<i>96</i>

Раздел 2

ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	98
-----------------------------------------------------------	-----------

Глава 3

Профессиональная деятельность	98
3.1. Структура деятельности. Трудовая деятельность.....	98
3.2. Типы профессий	104
3.3. Теории профессионального развития и выбора профессиональных предпочтений.....	111
3.3.1. Психодинамическое направление.....	111
3.3.2. Сценарная теория Э. Берна	113
3.3.3. Теория компромисса с реальностью Э. Гинзберга	115
3.3.4. Теория профессионального развития Д. Сьюпера.....	117
3.3.5. Типологическая теория Дж. Холланда.....	118
3.4. Профессиональное самоопределение. Выбор профессии	121
3.5. Профессиональная пригодность. Профессиональный отбор.....	124
3.6. Профессиональный цикл	130
3.7. Профессионализм и компетентность	133
3.8. Трудовая мотивация	137
<i>Контрольные вопросы.....</i>	<i>139</i>

Глава 4

Познавательные психические процессы в профессиональной деятельности	141
4.1. Ощущения и восприятие в профессиональной деятельности	142

4.2. Внимание – необходимый фактор профессиональной деятельности	150
4.3. Память – основа профессионализма.....	153
4.4. Роль мышления в профессиональной деятельности	160
4.5. Воображение – необходимое условие трудовой деятельности	167
4.6. Интеллект.....	169
4.6.1. Оценка интеллекта. Нарушения интеллекта. Креативность	174
<i>Контрольные вопросы</i>	177
 Глава 5	
Структура сознания. Эмоционально-волевая сфера.....	179
5.1. Сознание и самосознание	179
5.2. Взаимодействие сознания и подсознания.....	183
5.3. Эмоциональные процессы и управление эмоциями.....	185
5.3.1. Теории эмоций	189
5.3.2. Физиологические механизмы стресса	193
5.3.3. Профессиональный стресс	197
5.4. Воля в профессиональной деятельности	205
5.4.1. Структура волевого действия.....	208
<i>Контрольные вопросы</i>	210
 Глава 6	
Психология личности.....	211
6.1. Понятия: человек, индивид, личность; индивидуальность и самоактуализация человека.....	211
6.2. Психологическая структура личности.....	216
6.3. Типология темперамента.....	217
6.3.1. Типы темперамента и их психологическая характеристика.....	219

6.3.2. Роль темперамента в деятельности	222
6.4. Структура характера.....	227
6.5. Акцентуации характера	229
6.6. Личная ответственность за происходящие события: интерналы.....	232
<i>Контрольные вопросы</i>	234
 Глава 7	
Социально-психологические феномены	235
7.1. Влияние группы на человека: конформность, внушаемость.....	235
7.2. Типология групп и социального взаимодействия.....	239
7.3. Этапы развития коллектива.....	246
7.4. Личность и группа: проблема лидерства и руководства.....	249
7.5. Стили руководства и социально-психологический климат коллектива	256
<i>Контрольные вопросы</i>	264
 Глава 8	
Профессиональные деформации	265
8.1. Профессиональные кризисы	265
8.2. Профессиональное выгорание и профессиональные деформации.....	269
8.3. Саморегуляция эмоциональных состояний как профилактика профессиональных деформаций и болезней.....	279
<i>Контрольные вопросы</i>	282

Глава 9	
Конфликты в профессиональной деятельности	283
9.1. Типология конфликтов	283
9.2. Динамика конфликтов.....	287
9.3. Причины конфликтов в организации.....	292
9.4. Способы управления конфликтами	296
9.5. Преодоление конфликтов.....	301
<i>Контрольные вопросы</i>	308
Литература	309

Раздел 1

ЭТИКА И ЭТИКЕТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Глава 1

Основы этики и этикета

1.1. История возникновения этики

Этику в особую дисциплину выделяет Аристотель, который строит ее как учение о добродетелях, нравственных качествах личности, таких как мужество, щедрость, умеренность и других, которые существенно отличаются и от качеств ума (например, памяти), и от эмоционально-аффективных проявлений телесной природы (например, ярости). Слово «этика» произошло от слова «этнос», обозначающего в древности место обитания, а в последующем — устойчивую природу какого-либо явления, обычай. Аристотель этику поместил между учением о душе (*психологией*) и учением о государстве (*политикой*): базируясь на психологии, этика служит политике, поскольку ее целью является формирование добродетельного гражданина государства.

Аристотель в структуре этики выделяет **три части**: учение о высшем благе, учение о добродетелях вообще, учение об отдельных добродетелях. Этика призвана научить человека правильной жизни исходя из его же собственной (естественной или божественной) природы, поэтому этика совместила в себе теорию бытия человека, изучение страстей и аффектов психики (души) и одновременно учение о путях достижения благой жизни (общей пользы, счастья, спасения).

Этические добродетели представляют собой такое соотношение разума и аффектов, когда эмоции подчиняются разуму, подобно тому как ребенок следует указаниям отца. Они ведут к счастью и одновременно составляют его основное содержание, сопровождаются особыми, только им свойственными удовольствиями. Добродетели человека соотношены с привычными формами, принятыми образцами общественной жизни. Аристотель подчеркивал, что, реализуя себя в качестве разумного существа, человек становится существом политическим (*полисным*), поэтому этика является политической наукой (т. е. наукой о полисе), к тому же высшей политической наукой, так как она рассматривает высшую цель человеческой деятельности, задает основу для общего блага.

Хотя центральной частью этики у Аристотеля оказалось учение о добродетелях как нравственных качествах личности, но он уже рассматривал и «вечные вопросы» этики: о природе и источнике морали, о свободе воли и основах нравственного поступка, о смысле жизни и высшем благе, о справедливости и т. п.

Позднее рассмотрение добродетели как средства и пути к счастью дает эпикурейскую традицию, рассмотрение счастья как следствия добродетели — стоическую традицию.

Этические учения можно отнести к двум типам. **Первый** включает теории, выводящие нравственные требования из наличной действительности человеческого бытия — «природы человека», естественных потребностей или стремлений людей, прирожденных им чувств или фактов их жизни, рассматриваемых как самоочевидное историческое основание морали (Аристотель, Спиноза, Т. Гоббс, французские материалисты XVIII века, утилитаризм, Л. Фейербах, русские революционные демократы).

Второй тип этических учений утверждает, что основанием морали является безусловное и внеисторическое начало: закон природы, высшее благо (Платон), абсолютная идея (Г. В. Ф. Гегель), божественный закон, априорный

неизменный нравственный закон (И. Кант); например, по Канту, этика — это наука лишь о должном, а не о том, что есть и причинно обусловлено.

Марксистская этика рассматривает **социальную природу морали** как весьма специфическое явление общественной культуры, происхождение которого определяется потребностями социальной жизни, необходимостью регуляции совместной деятельности людей в самых различных областях их общественного бытия.

Этика с самого начала нормативна. Ее **основная задача — ответить на вопрос, в чем заключается смысл жизни** (Л. Толстой). Один из основных и специфических признаков классификации этико-философских систем — сущность их нормативных программ. По этому критерию можно выделить: этику удовольствия (*гедонизм*: смысл жизни в получении удовольствий); этику счастья (*эвдемонизм*), этику созерцания; этику внутренней стойкости; этику любви; этику сострадания; этику пользы (*утилитаризм*); этику героизма; этику сентиментализма; этику разумного эгоизма; этику ненасилия; этику благоговения перед жизнью; религиозную этику, которая возводит свои нормативные программы к Богу и связывает необходимость их выполнения с верой в Бога.

1.2. Этика — наука о морали и нравственности. Основные категории этики

Уже Цицерон, при попытке перевести слово «этический» с древнегреческого на латинский, ввел новое понятие — *moralis* (моральный). Поэтому в те дни слова «этический» и «моральный», «этика» и «мораль» были синонимами. Однако со временем ситуация изменилась: за каждым из понятий закрепился свой смысл.

В настоящее время наука **этика** — это раздел философии, наука, предметом изучения которой являются **общественная мораль** и **нравственность**. Этика — наука о том,

что должно быть, а не о том, что на самом деле есть и может быть. Этика — наука о морали и в определенной степени элемент самой морали.

Под **моралью** понимают нормы и правила, установленные людьми для более комфортного общения. Мораль — это заданные этикой конкретные правила и предписания поведения. **Нравственность** — это те же нормы поведения, но исходящие изнутри — ваши личные, заложенные с детства (ваши требования к себе и окружающим — это мораль через призму личности). Нравственность — внутренняя предрасположенность и потребность соблюдать эти правила. Мораль в таком понимании предстает как нечто внешнее, что необходимо знать, усваивать, соблюдать. Это материал для социализации, для воспитания. Нравственность, в отличие от этого, соотносима в большей степени с воспитанностью, со сложившейся системой моральных ценностей. Мораль — это страж снаружи, а нравственность — страж внутри, наша совесть, наши нравственные устои. Мораль — это долг, ответственность перед другими, а совесть — это ответственность перед самим собой.

Различие между этикой и моралью состоит в том, что этика включает в себя всеобщие, неизменные принципы, выражающие важнейшие ценности и убеждения личности и общества, тогда как мораль содержит более специфические и изменчивые правила, через которые реализуются эти общие принципы.

Этика выполняет следующие **функции**:

1) **функция регулятора поведения людей** (но в отличие, например, от юриспруденции, в этике регуляция поведения осуществляется личностью самостоятельно, на основе доброй воли, т. е. если правила некой группы не соответствуют вашим внутренним убеждениям и ценностям, то вы можете отказаться от их принятия и исполнения);

2) **функция урегулирования норм общественной жизни**;

3) **воспитательная функция** (этика боролась с агрессивностью и эгоистичным индивидуализмом людей);

4) **мировоззренческая функция** (этика отвечает на вопрос, в чем смысл жизни; рассматривает проблемы добра и зла, пороков, желаний, свободы воли и принятия решений, долга перед обществом, поиска счастья).

Выделяют:

1) **теоретическую этику**, изучающую различные аспекты морали и нравственности: их исторический фактор, как они возникли, как развиваются, их функционирование, связанность между собой; методология теоретической этики основана на знаниях, полученных в сфере психологии, социологии, логики и лингвистики;

2) **нормативную этику**, ищущую и задающую принципы, которые лежат или будут лежать в основе поведения; имеет целью поддержание моральных и нравственных ценностей, норм и правил через доводы, аргументы и доказательства, используемые при формировании новых убеждений и ценностей;

3) **прикладную этику**, изучающую частные случаи морального выбора и поведения, основанные на принципах, сформированных нормативным разделом, и включающую множество научных дисциплин: медицинская этика; профессиональная этика; компьютерная этика; деловая этика; политическая этика; экологическая этика; юридическая этика; социальная этика; биоэтика, педагогическая этика.

Объектом изучения этики являются общество и человек, предметом — их нравственные ценности, моральные нормы.

Моральные нормы и развернутые моральные оценки запечатлены в афоризмах, пословицах, притчах, этических рассказах, баснях, кодексах поведения. Они составляют моральный опыт каждого народа и человечества в целом. И этот опыт не только постоянно используется, но и обогащается, оттачивается людьми, способствуя развитию морального сознания и понимания. Мир предстает перед нами в этическом измерении. Например, почти у всех народов мира в той или иной форме представлено «золотое

правило этики, нравственности», которое гласит: *«Не делай другим того, чего не желаешь себе»*. Так сказал живший еще в VI–V веках до н. э. китайский философ Конфуций. С тех пор норма взаимности остается в центре всех этических учений. Но в начале XX века английский писатель и драматург Бернард Шоу отреагировал на это суждение следующим образом: *«Не желайте другим того, чего желаете самому себе, у вас могут оказаться разные вкусы»*. У разных людей и сообществ имеются свои, не вполне совпадающие представления о благе, нравственном долге и совершенстве.

У Конфуция есть учение о пяти добродетелях: гуманности — милосердии, долге — справедливости, послушании, почтительности, мудрости.

У людей сложились представления об искуплении вины через покаяние и очищение души, через сочувствие и помощь страждущему. Воздерживаясь от зла, человек каждодневно и неустанно должен совершать добрые дела, спасая и успокаивая собственную душу.

Этика иногда рассматривается как теория добродетелей, видящая свою цель в обосновании модели достойной жизни человека, выражающей идеалы человечности. Этика отвечает на следующие вопросы:

1. Что я должен делать (каким нормам следовать, к чему стремиться, что предпочесть)? Чтобы ответить на этот вопрос, необходимо исследовать, в чем заключается смысл жизни, что такое добро и добродетели в отличие от зла и пороков, как возможна свобода воли.

2. Как я могу соединить моральный мотив (стремление следовать долгу) с разнообразными интересами, естественным желанием счастья? Этот вопрос предполагает рассмотрение того, что такое счастье, какую жизнь можно считать счастливой, какой из образов жизни является с этой точки зрения более предпочтительным, каковы конкретные обязанности индивида применительно к его различным природно и социально обусловленным целям, какие качества он должен в себе культивировать.

3. Как мое благо может быть соединено с благом других людей или каким образом моральная автономия личности может приобрести форму общезначимых норм? Этика вырабатывает ряд понятий (*милосердие, справедливость, дружба, солидарность* и др.), задающих моральный вектор социальным институтам и отношениям. Всякая развитая этическая система включает в себя более или менее детализированную программу поведения, призванную реализовать такой образ жизни, который позволяет снять раздирающие индивидов противоречия и признается ими в качестве морального, достойного.

Этика имеет свои категории, через призму которых она изучает человеческую мораль и нравственность.

1. **Добро и зло.** Первое — это все, что касается благодати; второе — то, что ей противоречит.

2. **Долг.** Свод обязанностей индивида по отношению к представителям общества.

3. **Совесть.** Внутренний контролер поведения человека, цензор, личный самосуд. Считается одним из самых сильных чувств, наличие которого свидетельствует о высоком уровне нравственности и осознанности личности.

4. **Личное достоинство.** Его уровень напрямую связан с уровнем самореализации индивида в обществе. Оценивается как самим человеком, так и людьми.

5. **Честь.** Формируется у человека в условиях его связанности с некой группой. Коллективная честь становится не только профессиональной, но и личной.

6. **Свобода.** Отражает спектр осознанных, добровольных выборов и возможностей.

7. **Ответственность.** Осознанное предвидение последствий своих действий и добровольное их принятие.

8. **Позитивные ценности.** Идеалы, которые лежат в основе благодатного поведения. Это добро, честь, совесть, стыд, справедливость и т. д. По сути, эти понятия являются абсолютами, т. е. достичь их на 100% невозможно, но стремление к идеалу поощряется религией и обществом.

9. Негативные ценности. Зло, циничность, эгоизм, зависть и др. Это пороки, порицаемые общественностью: человек, который ими руководствуется по жизни, осуждается людьми.

Эти ценности — и позитивные, и негативные — предполагают добровольный выбор для каждого человека и лежат в основе его поступков. Какие из них он будет использовать на своем пути, а какие отбросит в сторону, зависит от уровня его нравственности, воспитанности, привитой значимыми взрослыми.

Этика — это наука, изучающая ценности и моральные принципы, лежащие в основе поведения людей.

Этика исследует, что в жизни и в мире обладает ценностью, ибо этическое поведение состоит в осуществлении этических ценностей. Эти ценности нужно искать как во всех ситуациях, так и в личности. Требования человеческого существования приводят к тому, что постоянно появляются новые ценности, а другие — выпадают. То, что сто лет назад было высоконравственным, сегодня может быть безнравственным. У каждого человека есть собственная «пирамида» ценностей. «Пирамида» ценностей, основой которых является принадлежность к какому-нибудь народу, имеет общую основную сущность, содержащую ценности, осуществление которых требуется от каждого. Группа ценностей, объединенных в этой основной сущности, создает нравы, господствующую мораль.

Мораль выступает как система ценностей, признанных человеком. Это важнейший способ регулирования отношений в разных сферах нашей жизни: в быту, семье, труде, науке. Мораль выступает как форма общественного сознания, которая реализуется на практике. **Мораль** выполняет:

- 1) функцию регуляции повседневного поведения людей в обществе;
- 2) функцию обеспечения общей мировоззренческой ориентации человека.

Моральные принципы и нормы: уважение человеческого достоинства, честь, благородство, совесть, чувство долга. Мораль основана на подчинении нормам, обычаям или культурным или религиозным порядкам.

Этика предполагает, что человек имеет возможность выбора, т. е. свободу. Человек поступает этически правильно в том случае, если он выбирает ту ценность, которая для своего осуществления требует наибольшей нравственной силы (например, самоотверженность). Требуемая сила свидетельствует о том, что данная ценность для данного индивида приобретает большее значение, чем другие ценности. Человек может выбирать:

1) **главные человеческие ценности** (жизнь, сознание, деятельность, страдание, сила, свобода воли, предвидение, целеустремленность), все они в большей или меньшей степени связаны с любыми более частными ценностями;

2) **кардинальные добродетели** (справедливость, самообладание, мудрость, смелость, правдивость, любовь к ближнему, искренность, верность и преданность, доверие, вера, скромность, смирение, ценность обращения с другими);

3) **более частные этические ценности** (способность дарить другим свое духовное достояние, ценность личности, любовь, направленная на идеальную ценность чужой личности).

Основные категории этики: «благо», «добро» и «зло», «справедливость», «ответственность», «долг», «совесть».

1.3. Профессиональная этика

Профессиональная этика — это совокупность правил поведения людей в некой социальной группе или система профессиональных моральных норм в трудовой деятельности. Обеспечивает нравственное направление во взаимоотношениях и связана с профессиональной деятельностью, а также отношением человека к своей профессиональной функции и долгу службы.

Кодекс профессиональной этики представляет собой правила, регулирующие профессиональную деятельность. У каждой профессии свой кодекс. Так, у врачей существует правило неразглашения врачебной тайны; адвокаты, бизнесмены — все придерживаются кодекса этики. У каждой уважающей себя компании есть свой корпоративный кодекс. Выделяют следующие виды профессиональной этики: медицинская этика, журналистская этика, юридическая этика, предпринимательская этика, профессиональная этика политических деятелей и педагогическая этика.

Вопрос о **политической этике** государственной службы связан с поведением государственных служащих. Эти люди должны действовать в соответствии с этическими стандартами, проявляя моральные ценности, такие как добросовестность; должны содействовать социальному равенству, борьбе за создание рабочих мест, развитию чувства гражданства и укреплению демократии, приносить пользу стране и обществу в социальной, экономической и политической сферах. Человек, занимающий государственную должность, должен уметь стратегически мыслить, внедрять новшества и сотрудничать, учиться разрабатывать более эффективные способы деятельности. Случаи коррупции в рамках государственной службы являются примером неэтичного поведения в этой сфере.

Предпринимательская этика предполагает создание репутации надежного партнера, соблюдающего заключенные в срок договоры и с требуемым качеством. Предпринимательская деятельность, равно как и любая другая профессиональная деятельность граждан, имеет правовые, моральные и этические нормы и правила поведения, несоблюдение которых может привести предпринимателя к отрицательному исходу.

Медицинская деонтология (медицинская этика) исследует и задает правила и нормы поведения медицинских работников, их взаимодействие с коллегами и пациентами. В России понятие «деонтология» определяется как учение

о человеческом долге перед другими людьми и обществом, в связи с чем надлежащим поведением для медицинских работников признается поведение, содействующее наилучшим условиям для выздоровления пациента.

Юридическая этика — это учение о требованиях нравственного, этического и морального характера к людям, работающим в юридической сфере. Частью юридической этики могут быть такие качества, как честность и добросовестность, а также сознание обязанности поддержания правовых норм для блага общества.

Кодекс профессиональной этики юриста¹:

1. Юрист обязан опираться в своей деятельности только на закон, сохранять независимость.

2. Юрист должен быть добросовестным, компетентным, знать все последние поправки к законам, тонкости судебной практики.

3. Юрист обязан хранить профессиональную тайну. Сохранять тайну необходимо даже после выполнения обязательств и расторжения договора. Недопустимо использование юристом профессиональной тайны в собственных интересах.

4. Поведение юриста в социальных сетях не должно вредить личной репутации, репутации компании и интересам клиента. Деловую переписку во всех случаях необходимо вести в официально-деловом стиле.

5. Юрист обязан во всех случаях выступать с позиции права и воздерживаться от негативных характеристик при оценке действий коллег, даже если они представляют интересы его процессуальных противников.

6. Юрист должен сдержанно и профессионально реагировать на критику в свой адрес.

7. Юрист должен быть вежливым в общении с клиентом и помнить о доверительном характере их отношений, постоянно информировать его о ходе дела.

¹ Зеновина В. Кодекс этики юриста глазами профессионалов (ГАРАНТ. РУ, 30 ноября 2017 г.).

8. Юрист не должен допускать фамильярности в отношениях с доверителем.

9. Своевременное оказание юридической помощи необходимо ставить выше финансовой заинтересованности по делу. Тем, кто не имеет возможности оплатить услуги юриста, но нуждается в квалифицированной юридической помощи, ее нужно оказывать бесплатно, в соответствии с положениями Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации».

10. Юрист может отказаться от дела, если клиент пытается нарушить либо обойти законодательство. Закон и нравственность в профессии юриста должны быть выше воли доверителя.

Кодекс профессиональной этики адвоката устанавливает обязательные для каждого адвоката правила поведения при осуществлении адвокатской деятельности, основанные на нравственных критериях и традициях адвокатуры, на международных стандартах. Адвокат при всех обстоятельствах должен сохранять честь и достоинство, присущие его профессии. Профессиональная независимость адвоката, а также убежденность доверителя в порядочности, честности и добросовестности адвоката являются необходимыми условиями доверия к нему. Существует кодекс судебной этики.

Норма права фиксируется законом (правовые нарушения вызывают административные или уголовные наказания), а нормы морали формируются общественной духовностью и не закрепляются как обязательные: за нарушение моральных норм официально не наказывают, но оно осуждается людьми и самим нарушителем.

Основные принципы профессиональной этики: профессиональная честь и достоинство, порядочность, принципиальность, забота о потребителях и т. д.

Этика взаимоотношений с клиентом: долг, совесть, честь, ответственность.

Универсальная этика, к которой, по мнению ученых, неизбежно придет человечество в своем развитии, — одно из магистральных направлений научного поиска в современной этической теории и одновременно важнейшая практическая задача на пути глобализации современного мира — создание универсальной (глобальной, планетарной, общечеловеческой) этики. Под универсальной этикой понимается система ценностей, которая могла бы стать основой для единого культурного пространства всего человечества в будущем. Глобальная этика призвана найти такие безусловные ценности, которые содержатся во всех культурах и принимаются представителями всех этносов, социальных групп и классов, как верующими разных конфессий, так и атеистами. Универсальная этика должна выработать такие определения добра и зла, которые были бы приемлемы для всех людей, ибо на данный момент то, что признается добром в одном обществе, может оказаться злом в другом.

Французский социолог Эмиль Дюркгейм в XIX веке ввел понятие **«аномия»** (букв. «без норм»), понимая под этим разрушение прежних моральных и социальных норм, отсутствие новых устоявшихся норм, неоправданное ослабление и рассогласование ценностей и норм, утрату эффективности нравственных рамок, регулирующих общественную и индивидуальную жизнь. Крайним проявлением и последствием аномии выступает рост различных девиаций, отклонений в поведении людей: насилия, преступлений, агрессии, алкоголизма, наркомании, самоубийств, психических заболеваний, других симптомов деградации культуры. Обычно подобного рода спады морального состояния общества и личности являются результатом каких-либо больших социальных, экономических катаклизмов, таких как социальная революция, экономический кризис, война, разрушение государства.

1.4. Этикет в профессиональной деятельности

1.4.1. Функции и нормы этикета

Помимо моральных основ, этика изучает также правила поведения — этикет.

Этикет — это определенный порядок поведения в конкретной сфере и по отношению к определенным категориям людей. Он выполняет следующие функции:

1. **Антиконфликтная.** Основная функция этикета. Когда человек во всех случаях жизни поступает в соответствии с правилами, он уменьшает вероятность конфликтов с окружающими.

2. **Создание атмосферы взаимного комфорта.** С вежливым человеком легко и приятно общаться. Этому учил Иисус Христос; в Евангелии от Матфея сказано: «Как хотите, чтобы с вами поступали, так и вы поступайте с людьми».

3. **Сигнализация о принадлежности к определенной социальной и культурной среде.**

4. **Коммуникативная: формирование взаимопонимания.** Правила поведения помогают людям понимать намерения друг друга. Как результат, возникает меньше недопониманий.

5. **Формирование имиджа.** Этикет неотделим от имиджа, который обладает такими свойствами:

- способность влиять на эмоции и деятельность окружающих;
- быстрая реакция на изменение различных факторов.

Поведение человека в обществе должно соответствовать существующим этикетным правилам, его этикетной роли, этикетной ситуации и этикетному жанру, в соответствии с которыми говорящий выбирает этикетную тему беседы, использует необходимые этикетные формулы и сигналы.

Этикетное правило — это выработанная обществом рекомендация по поведению в определенных этикетных ситуациях с учетом этикетного жанра и этикетных ролей людей, вступающих во взаимодействие.

Этикетная роль — это положение по отношению к собеседнику. Прежде всего различают отношения между равными собеседниками и отношения между старшим и младшим. Старшинство этикетной роли определяется преимущественно по таким критериям, как возраст, служебное положение, пол; в определенных ситуациях могут учитываться воинские, почетные и научные звания, ученые степени и иные знаки общественного признания.

Этикетная ситуация — это условия, в которых происходит общение. Многое зависит от официального или неофициального характера разговора: в официальной обстановке мы должны проявлять уважение не только к личности человека, но и к его должности.

Этикетный жанр определяет правила поведения в определенной ситуации. Наиболее распространенные этикетные жанры — приветствие, прощание, знакомство, поздравление, приглашение, благодарность, извинение, просьба, отказ, сочувствие, утешение, пожелание, комплимент.

Этикетная формула — это слово или выражение, постоянно используемое говорящими в соответствующих жанру ситуациях: «спасибо», «пожалуйста», «до свидания», «извините», «будьте здоровы», «не будете ли Вы так любезны...» и т. п.

Обращение к собеседнику с серьезной просьбой можно представить как развертывающуюся цепочку этикетных этапов: этикетное предварение — собственно просьба — мотивировка — благодарность.

В этой цепочке важно каждое звено; например, не рекомендуется начинать беседу с собственно просьбы: сначала идет этикетное предварение (надо проявить внимание к собеседнику, выяснить его настроение и отношение к проблеме, настроить на сочувствие...). Не менее важна мотивировка просьбы: нужно подобрать такие слова, интонацию, чтобы человек захотел помочь, чтобы понял, насколько это важно для собеседника, чтобы почувствовал свою значимость (только он — настоящий друг, добрый и отзывчивый,

умный и могущественный — сможет по-настоящему помочь собеседнику). Наконец, необходимо выразить благодарность за согласие (или хотя бы желание) помочь, подчеркнуть при этом, что добрые дела надолго запоминаются, что согласившийся помочь может рассчитывать на ответную услугу.

Этикетные сигналы — это косвенные указания на этикетные роли говорящего и адресата. В качестве этикетных сигналов особенно активно используется форма обращения к собеседнику: «ты» или «вы».

Обращение на «ты» или «вы» отражает особую близость собеседников: в России принято близким родственникам, вне зависимости от возраста, говорить «ты», обычно на «ты» обращаются друг к другу и близкие друзья, но в официальной обстановке даже близкие друзья или родственники обычно обращаются друг к другу на «вы».

Этикетная тема беседы — это тема, соответствующая этикетной роли и этикетной ситуации. Такая тема интересна для собеседника или по крайней мере не может поставить его в неловкое положение, это тема, обсуждение которой не может оказаться неприятным для каких-то иных людей и не грозит разглашением конфиденциальной информации.

Этикет — это установленный порядок поведения в обществе. Различают общий и речевой этикет. Правила речевого поведения занимают ведущее место в этикетных нормах, однако очень значимы и неречевые средства: осанка, жесты, мимика, одежда, украшения и т. п.

Этика — это учение о правилах общения между людьми, о нормах человеческого поведения, а также об обязанностях каждого в отношении других людей.

Этикет исторически меняется в разные эпохи, в разных странах. Например, этикет эпохи Средневековья — это прежде всего кодекс рыцаря. Ядро рыцарского кодекса чести — верность своему сеньору, верность клятве и обету, верность своему слову. Предательство и вероломство считались

тягчайшими грехами. Рыцарь должен быть сильным, умелым воином. Рыцарь должен быть красивым: отсюда — особое внимание к ритуальной атрибутике, символике, украшениям. Рыцарь должен быть утонченным: любить музыку, поэзию, живопись, ухаживать за прекрасной дамой, обладать изысканными манерами. Рыцарь должен уважать противника: недостойно убивать безоружного, нападать сзади.

Этикет эпох Возрождения и Просвещения, как и в эпоху Средневековья, оставался сословным, т. е. правила этикета распространялись только на представителей благородных сословий: у крестьян и простых горожан были свои представления о правилах поведения.

Этикетные нормы Средневековой Руси запечатлены в летописях, житиях святых. Новгородский епископ Лука учил прихожан в XI веке: *«Будь правдив и человеколюбив, не делай зла, похвали друга. Не осуждай людей за их слова, помогай убогим и голодным; не говори неприличных слов»*.¹

В XVII веке в России был написан «Домострой» — свод жизненных правил и рекомендаций, например: в гостях «не объедаться, пустых речей не вести», еду надо «похвалить и с благодарностью есть»; «да убоится жена мужа своего», «следует иметь походку кроткую, голос тихий, слово благочинно».

Правила русского дворянского этикета в XVIII веке строились под влиянием этикета французской аристократии. Один из героев Льва Толстого назвал такие главные признаки «комильфо», т. е. благовоспитанности:

- 1) отличный французский язык;
- 2) длинные чистые ногти;
- 3) умение кланяться, танцевать и разговаривать;
- 4) равнодушие ко всему и постоянное выражение изящной скуки.

В России XIX век в этикете интеллигента главное не внешность, а духовность, чувство собственного достоинства и уважение к достоинству других. Престижно стало

¹ Ботавина Р. Н. Этикет деловых отношений. — М.: Дело, 2010.

посещать театр, иметь хорошую библиотеку, любить музыку, живопись. Порядочный человек не должен слишком интересоваться деньгами, карьерой, надевать дорогие украшения и очень модную одежду.

Веками складывалось правило, согласно которому женщина, идя рядом с мужчиной, должна занимать положение справа от него. Это было связано с тем, что принадлежностью мужского костюма всегда было оружие — шпага, сабля, пистолет и т. п. Сегодня оружие не является атрибутом мужского костюма, но правило сохранилось: женщина, идя рядом с мужчиной, располагается по правую руку от него.

Этикет в XX веке предполагает, что человек для собственной пользы должен считаться с окружающими людьми, учитывать не только свои, но и чужие интересы, должен быть трудолюбивым и бережливым, «сделать себя сам».

В настоящее время в нашей стране существуют следующие **нормы этикета**:

1) если в помещение входит женщина, то находящиеся в нем мужчины должны встать (исключением будет деловая встреча);

2) мужчина открывает даме дверь, но заходит первым, если помещение незнакомое, и вторым, если они заходят в знакомое пространство;

3) представляясь другому человеку, нужно встать (если вы сидели); в компании или на официальной встрече необходимо представить незнакомых людей друг другу; постарайтесь запомнить имена представленных вам людей; после знакомства разговор начинает старший по положению или по возрасту;

4) некрасиво себя хвалить;

5) младший должен уступать место старшему;

6) нельзя перебивать собеседника;

7) в компании нескольких человек нельзя шептаться;

8) принято здороваться при встрече и прощаться при расставании; пожимая руку, смотрите в лицо тому, с кем

здороваетесь; ладонь должна быть протянута строго вертикально, ребром вниз — это означает «общение на равных»;

9) нельзя говорить с набитым ртом;

10) нельзя обсуждать внешний вид собеседника, говорить о вкусах и личных мнениях.

Это лишь малая часть правил и норм приличия, соблюдая которые люди смогут общаться более приятно и эффективно. Правила современного этикета: *нравственные* (предупредительная забота, уважение, защита и др.), *эстетические* (красота, изящество форм поведения и т. д.).

1.4.2. Национальные особенности этикета

В России правила поведения существенно отличаются от турецких или японских. Следует с уважением относиться к привычкам и этикету других народов. Воспитанный человек не станет осуждать чужие правила этикета, поскольку помнит русскую пословицу, рекомендующую не ходить «в чужой монастырь со своим уставом». Авторы справочника «Туристам, бизнесменам, частным лицам, выезжающим за границу» советуют помнить, что с момента пересечения границы того или иного государства вы попадаете под действие его гражданских и уголовных законов.

Привычный для вас стиль поведения, одежды или какие-то высказывания могут быть восприняты как неуважительные, нарушающие законы и порядки страны или как оскорбляющие религиозные или национальные чувства окружающих вас людей. Например, фотографирование в некоторых странах запрещено или нежелательно. По прибытии за границу следует ознакомиться с местными порядками и правилами торговли, проезда в общественном транспорте и строго их придерживаться.

Существует национальная специфика приветствий. Так, например, в Древнем Риме люди приветствовали друг друга вопросом: «Хорошо ли вы потеете?», в Китае спрашивали: «Ели ли вы сегодня?», а в Монголии: «Здоров ли ваш скот?» В Японии люди, приветствуя друг друга, кланяются. А в Ту-

нисе, здороваясь на улице, не только кланяются, но и подносят правую руку сначала ко лбу, затем к губам и, наконец, к сердцу. «Я думаю о тебе, я говорю о тебе, я уважаю тебя» — таков смысл этого приветствия. Все существующие у разных народов приветствия связаны с пожеланием человеку добра, здоровья, благополучия.

У русских традиционно при встрече после долгой разлуки или при прощании, а также при поздравлении своих родственников и близких друзей было принято целоваться три раза. Это так называемый троекратный поцелуй. В европейской традиции принят двукратный поцелуй.

Иностранцы часто воспринимают русских как настояренных, не улыбочивых, грубых, не доверяющих личным контактам.

Следует учитывать национальные особенности этикета. Например, **американцы** — люди дела, не склонные к церемониям, поэтому их этикет проще и демократичнее, чем европейский. Он допускает и крепкое рукопожатие, и дружеское «хелло!», и бесцеремонные хлопки по плечу, и употребление предельно сокращенных имен¹. Американцы ценят деловитость, которая понимается ими как организованность в труде, четкость, точный расчет, глубокое — до деталей — знание дела, умение находить наиболее рациональные решения практических задач, предприимчивость. Они практичны, и эта практичность позволяет им из всего извлекать пользу. Высшая ценность в Америке — деньги. Свои эмоции американцы выражают прямо, непосредственно, понимают юмор, умеют посмеяться над собой.

Английский этикет более официален, традиционен. Иностранцев поражают английская вежливость, сдержанность и культура, которые выражаются прежде всего в предупредительно-корректном отношении и терпимости к партнерам по общению. В конфликтных ситуациях англичанин ведет себя сдержанно, спокойно.

¹ Деловое общение. Деловой этикет. — М., 2014.

Стремление сохранить свой престиж и не позволять другим унижать себя считается характерной чертой англичан. Среди англичан неприлично первому заговорить о себе. При обсуждении деловых вопросов англичане проявляют основательность и неторопливость. Они стараются глубоко проникнуть в суть вопросов, уяснить все тонкости. Им присущи трезвый расчет, дальновидность, предусмотрительность. Изысканная вежливость англичан не позволяет им давать категорические ответы, поэтому в деловой беседе чаще всего звучат слова: «мне кажется», «я полагаю», «мне думается». Скрупулезное соблюдение распорядка дня и знаменитый английский юмор — существенные черты английского этикета. Деловые встречи, совещания, командировки планируются на длительный период, вплоть до года. Намеченный график тщательно стараются выдерживать. Всякие сбои в планах рассматриваются как нарушение делового этикета. Остроумные высказывания, добродушные шутки, розыгрыши приветствуются, на последние не принято обижаться. В Англии считается, что ярче всего сигнализирует о важности персоны галстук человека. Каждой отдельно взятой деловой ступеньке соответствует определенная модель определенной марки машины¹. А вот швейцарские банкиры полагают чуть ли не делом чести ездить на работу на трамвае.

В английских деловых кругах очень строго относятся к подаркам. Только очень немногие вещи можно считать подарком, а не взяткой. Это календари, записные книжки, зажигалки, фирменные авторучки, а на Рождество — алкогольные напитки. Другие товары рассматриваются как средства давления на партнера. Если в деловых кругах станет известно, что представители каких-то фирм замешаны в таких действиях, то доверие к ним может быть подорвано навсегда.

Пунктуальность, исполнительность, дисциплина и порядок — характерные черты **немецкого этикета**. Немцы

¹ Капкан М. В., Лихачева Л. С. Деловой этикет: учебное пособие. — Екатеринбург: Изд-во Уральского универс, 2017.

бережливы и расчетливы. Для немецкого предпринимателя появление в офисе без пиджака считается непростительным нарушением этикета. Опоздание на деловую встречу — это оскорбление. Российские бизнесмены обычно приезжают с подарками, но ожидать ответных презентов не стоит — в Германии они не приняты в деловом общении.

Имидж **француза** включает в себя веселость, жизнерадостность, неотделимые от прославленной французской элегантности, вежливости, галантности, особенно по отношению к женщинам. «Если женщина не права, — говорят французы, — пойди и извинись перед ней». Высоко ценятся ораторское искусство, умение произнести приветствие, тост, выразить благодарность или соболезнование, искусство обхождения. С любой французской фирмой деловое общение, переписка должны вестись непременно на французском языке. Французы болезненно реагируют на использование английского или любого другого языка. Во Франции многие важные решения принимаются на деловых приемах. О делах говорят только после кофе, но не сразу, а после разговоров на нейтральные темы. Никогда не затрагивайте в разговоре с французами вопросы вероисповедания, семейного положения, политических пристрастий, проблемы, связанные с положением на службе, доходами и расходами.

Если вы приглашены французами на ужин, следует прийти на четверть часа позже назначенного времени. Принесите с собой подарки: цветы (только не белые и не хризантемы: во Франции они считаются символом скорби), бутылку шампанского, дорогого вина, коробку шоколадных конфет. Помните, во время обеда от вас ждут восторженных отзывов по поводу качества блюд и напитков. Не принято оставлять еду на тарелке, подсаливать блюда по своему вкусу или пользоваться пряностями.

Требования к внешнему виду делового человека во Франции в основном те же, что и в других европейских странах, но есть одно важное правило: одежда должна быть

высокого качества, из натурального материала. Исключите из вашего гардероба все синтетическое¹.

Манера держаться за столом очень важна в Англии и Франции. Поэтому соблюдайте основные правила этого ритуала: никогда не кладите руки на стол, держите их на коленях; приборы не снимают с тарелок, так как подставки для ножей в Англии не употребляют; не перекаладывайте приборы из одной руки в другую, нож должен находиться все время в правой руке, вилка — в левой.

Поскольку различные овощи подаются одновременно с мясными блюдами, вам следует поступать так: вы накалываете маленький кусочек мяса и при помощи ножа набираете на этот кусочек овощей; овощи должны поддерживаться кусочком мяса на выпуклой стороне зубьев вилки. Вы должны добиться этого, так как если вы рискнете наколоть на вилку хотя бы горошинку, то вас сочтут невоспитанным.

Никогда не обращайтесь к незнакомым лицам, пока вы им не представлены. Рукопожатие употребляется весьма редко, лишь при первом представлении. Не целуйте рук женщинам. Не делайте при публике таких комплиментов, как «какое у вас красивое платье» или «как восхитительны эти пирожные», — это расценивается как величайшая неделикатность. За столом не разрешаются отдельные разговоры. Все должны слушать того, кто говорит, и, в свою очередь, говорить, чтобы быть услышанным всеми. Если вы приглашены на обед, то не колеблясь надевайте смокинг, а на официальный вечер — фрак. В ресторане не давайте чаевых подчеркнутым образом, их нужно незаметно подложить под край тарелки.

Итальянцы напористы, всегда готовы к дискуссии, легко возбудимы и обидчивы, с трудом переносят критику, склонны к риску и приключениям. Быстрый темп речи и ее повышенная громкость, активная жестикуляция, эмоциональность, наступательность, инициативность — приветствуются в их этикете.

¹ Деловое общение. Деловой этикет. — М., 2014.

Этикет японцев опирается на дисциплинированность, преданность авторитету и чувство долга, чрезвычайную вежливость японцев, их высокое самообладание, аккуратность, терпеливость, бережливость, любознательность. Во всем чувствуются строгость и порядок, везде поразительная чистота. Случаи неповиновения старшим или отказы выполнять их указания — недопустимы. Японцы принимают смиренную позу, которая стала культурной и социальной ценностью. Эта поза регламентирует поведение японца в повседневной жизни. В Японии не принято вставать, когда входят другие люди, даже старшие. В сознании японца сидение — это смирение, поэтому он и не встает.

Японский служебный этикет строится на послушании и преданности, с одной стороны, и на внимании к работнику — с другой. Если женщина — начальник, то у нее в подчинении только женщины. Этические нормы в Японии опираются на пять «постоянств»: человечность, долг, благонравие, мудрость, верность. В будние дни японцы вечером не очень стремятся домой, они предпочитают отдыхать вне дома. Поступить иначе — значит уронить мужское достоинство, потерять роль главы семьи¹.

Чрезвычайно тяжело получить у японца четкий, категоричный ответ на заданный вопрос. Если японский бизнесмен кивает во время беседы, то это совсем не означает, что он согласен с вами, а только то, что понял вас. Форсировать переговоры не следует, так же как не следует торопить японцев при письменных или телексных переговорах.

Для японцев улыбка — обязательный элемент их отношений с другими людьми вне зависимости от настроения. Улыбка — это знак вежливости и деликатности у японцев, которых с детства учат не расстраивать своими личными переживаниями других людей. Непременное условие знакомства с японским бизнесменом — визитная карточка. В знак уважения внимательно прочитайте ее и держите двумя руками.

¹ Деловое общение. Деловой этикет. — М., 2014.

Учебное издание

Столяренко Людмила Дмитриевна
Самыгин Сергей Иванович
Исмаилова Сабина Фейтулаховна
Швачкина Людмила Александровна
Родионова Валентина Ивановна
Латышева Анна Трофимовна
Простотина Юлия Викторовна

ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

УЧЕБНИК

Ответственный редактор *Д. Волкова*
Выпускающий редактор *Г. Логвинова*

Формат 84x108¹/₃₂. Бумага газетная.
Печать офсетная. Тираж 2000 экз. Заказ №

Издатель и Изготовитель: ООО «Феникс»
Юр. и факт. адрес: 344011, Россия, Ростовская обл.,
г. Ростов-на-Дону, ул. Варфоломеева, 150.
Тел./факс: (863) 261-89-50, 261-89-59.

Изготовлено в России. Дата изготовления: 08.2022.
Срок годности не ограничен.

Отпечатано в АО «Первая Образцовая типография»
филиал «УЛЬЯНОВСКИЙ ДОМ ПЕЧАТИ»
432980, Россия, Ульяновская обл.,
г. Ульяновск, ул. Гончарова, 14.