**Практическое занятие по просветительской деятельности**

**Тема: «Нормы деловой этики как источник предупреждения**

**конфликтных ситуаций»**

Цель - информирование участников о профессиональной форме решения конфликтных ситуаций посредством изучения норм деловой этики.

Адресат: студенты 1-4 курсов.

Форма работы: индивидуальная, групповая.

Ход занятия.

Этика является одной из древнейших областей знания, объектом которой считаются моральные каноны социальной практики. В самом широком смысле этика касается всего, что относится к поиску человеком смысла его индивидуальной жизни и наилучших форм пребывания в мире других людей. Будучи разделом философии, этика изучает не бытие и познание, а жизнь и поступки человека. Поэтому этику называют «практической философией», позволяющей изменить окружающую реальность.

Также в настоящее время этика часто понимается как практика внедрения и поддержания определенных стандартов поведения в различных сферах деятельности. Исследователи отмечают, что современная этика как знания и как практика действует в трех крупных измерениях:

* в условиях профессионального сообщества;
* в условиях совместной деятельности людей различных профессий и статусов;
* в ситуации публичного обсуждения наиболее острых моральных дилемм общественной практики.

Профессиональная этика – раздел этической науки, исследующий специфику морали в условиях профессиональной деятельности

*Профессиональная этика – свод правил о приемлемых и неприемлемых формах поведения в профессиональном контексте (А. В. Шаболтас)*

Массовое распространение кодексов профессиональной этики началось со второй половины ХХ в., когда профессионализм стал считаться одной из самых высоких ценностей социальной практики.

Важнейшими чертами профессиональной этики являются следующие:

-профессиональная этика выражена в виде требований, обращенных к представителям данной профессии;

-документы по профессиональной этике апеллируют к ценностям, значение которых считается понятным, очевидным и не требует доказательства (например, принципы ответственности, компетентности, объективности, сохранение профессиональной тайны и т. п.)

-наличие сформулированных этических принципов придает высочайший статус регулируемой ими деятельности;

-как правило, этический контроль осуществляется в рамках самого профессионального сообщества, а выступать от его имени могут наиболее уважаемые представители;

-кодексы профессиональной этики содержат санкции, применяемые к нарушителям. К санкциям относятся как этические, так и законодательные или административные меры.

*Функции профессиональной этики*.

Функции профессиональной этики определяются множеством факторов, основными из которых являются сущность, содержание и направленность профессии:

*Оценочная* – дает возможность оценки поведения, действий, намерений, целей, задач, средств и т. д. специалиста с точки зрения соответствия моральным нормам.

*Регулятивная* – вытекает из потребности регулировать поведение специалиста в соответствии с сущностью профессии.

*Организационная* – служит улучшению организации деятельности сотрудников и партнеров.

*Управляющая* – является средством управления действиями сотрудников и партнеров в ходе решения профессиональных задач.

*Мотивационна*я – формирует социально и профессионально одобряемые мотивы деятельности.

*Координирующа*я – обеспечивает сотрудничество всех участников процесса профессиональной деятельности.

*Регламентирующая* – направляет и обусловливает выбор целей, методов и средств в профессиональной деятельности.

*Воспроизводственная* – позволяет воспроизводить подобные действия в подобных ситуациях.

*Воспитательная* – воспитывает не только специалистов, профессионалов, но и клиентов, и социальное окружение клиентов.

*Коммуникативная* – помогает организовать общение сотрудников друг с другом и с клиентами.

*Оптимизирующая* – способствует повышению эффективности профессиональной деятельности, повышению статуса профессии в обществе.

*Стабилизирующая* – способствует стабилизации профессиональных отношений на всех уровнях их проявлений.

*Рационализирующая* – облегчает специалисту выбор целей, методов и средств, принятие решений.

*Превентивная* – предостерегает профессионала от действий, приносящих вред клиенту, организации, обществу.

*Прогностическая* – позволяет прогнозировать действия и поведение отдельных сотрудников и их коллективов.

*Разрешения противоречий* – способствует разрешению, устранению и сглаживанию противоречий, возникающих в процессе профессиональной деятельности.

*Информационная* – приобщает специалистов к системе ценностей их профессии и профессиональной морали.

*Социальная* – способствует созданию условий, благоприятных для функционирования специалистов данной сферы в обществе.

*Социализирующая* – служит делу приобщения носителей данной профессии к господствующей в обществе системе ценностей и морали.

Развитие этической мысли показало, что мораль – сложный феномен, возникший вместе с человеческим обществом, при этом ее главная особенность заключается в том, что она руководит поведением человека через него самого.

Мораль имеет ценностную природу и представляет собой особый регулятивный механизм, основанный на доброй воле индивидов, их стремлении к согласованию своих действий с интересами общности. По мнению Сократа, мораль является ценностным фундаментом, на котором вырабатываются основы культуры, различные формы общественного сознания, сохраняющие с ней более или менее прочную связь.

В силу этого моральные отношения не столько существуют в обществе в «чистом виде», сколько проявляются в виде одного из аспектов любого типа общественных отношений Будучи одной из сторон любого типа социальных отношений, моральные отношения определяют основу жизненной позиции личности, т. е. систему взглядов и убеждений, выступающих в качестве ориентиров при реализации моральной установки в каждом конкретном случае выбора действий. «Конечной инстанцией», определяющей меру нравственного поведения индивида, является он сам.

В литературе описаны следующие уровни морального сознания (И. С. Кон, В. А. Блюмкин):

* *доморальный* (уровень внушения и подражания) – поведение человека регулируется исключительно страхом возможного наказания или ожиданием поощрения;
* *конвенциональный* (уровень ориентации на внешние мораль-регуляторы)– личность ориентируется на существующие в окружающем общении нормы, поведение регулируется одобрением или осуждением группы, окружения;
* *автономный* (уровень моральной саморегуляции) – поведение человека основано на устойчивой внутренней системе моральных принципов, чувстве совести и стыда.

**Психологические особенности ведения переговоров.**

Традиционные подходы к ведению переговоров затрагивают ряд смысловых конструктов:

-переговоры как вид диалога с деловыми партнерами;

-переговоры как инструмент урегулирования конфликтов;

-виды переговоров;

-цели переговоров;

-информационная функция переговоров;

-коммуникативная функция переговоров;

-основные этапы переговорного процесса;

-модели переговорного процесса;

-переговоры как «комплекс умений», которые соответствуют времени;

-формы ведения переговоров.

Любые переговоры — это процесс осуществления эффективных межличностных коммуникаций, использование наработанных навыков коммуникативной риторики с поправкой на характер личности партнера. Важнейшей составной частью переговорного процесса является общение сторон, их эффективная межличностная коммуникация. Коммуникационные способности участников переговоров (умение общаться, вступать в контакт и вести разговор) во многом определяют их успех в целом.

Коммуникативная компетентность участников переговоров, таким образом, рассматривается как умение сохранять вербальную устойчивость и уверенность в любой ситуации, владение техникой межличностной коммуникации, основу которой составляет теория и практика диалога, искусство ведения беседы, владение аргументацией в переговорном процессе.

В овладении искусством переговоров важную роль играет практика. По этой причине в пособии особое внимание уделено анализу методов, навыков, приемов ведения переговоров. Ведение деловых переговоров необходимо ориентировать:

-на современные технологии их проведения, основанные на интерпретации практических ситуаций;

-основные приемы определения целей и выявление интересов партнера, методы поиска альтернатив;

-формирование навыков установления контакта с партнерами и использование оптимальной модели вариантов слушания собеседника;

-определение основных моделей организации и проведения переговоров, основных правил и формул ведения делового общения;

-приемы эффективных деловых коммуникаций, основанных на стремлении к совместному поиску решения задач, способов защиты от манипуляций (как и на какие вопросы отвечать, принципы уклонения от ответа);

-практические навыки речевой коммуникации, как и на каких условиях делать уступки;

-выбор тактики эмоционального и рационального давления;

-создание конструктивных отношений на переговорах;

-прогнозирование непонимания и уровня доверия;

-преодоление барьеров общения и коммуникации;

-принципы установления контакта и навыки ведения служебных телефонных разговоров;

-психологические приемы: как отделить личность от проблемы;

этические рамки деловых отношений;

-дипломатичность делового спора, моделирование ситуации деловых переговоров.

*Переговоры* — это важнейший инструмент для урегулирования деловых отношений или конфликтов. Само намерение вести переговоры в любой, а тем более в конфликтной ситуации, дорогого стоит, и задача состоит в том, чтобы не упустить шанс и воспользоваться стремлением сторон к решению проблем.

*Стадии:*

-подготовки к переговорам (включая и определение проблемы, требующей решения);

-определения потребностей и целей;

-отбора материала и фактов;

-выявления интересов сторон;

-определения зоны пересечения интересов («зоны решения»);

-определения объективных критериев;

-формирования предложений и их вариантов;

-стратегического планирования;

-тактического планирования;

-маневров и системы убеждения;

-выдвижения запасных вариантов;

-анализа результатов достигнутых соглашений и договоренностей и контроля за их реализацией.

Наиболее продуктивной моделью диалога можно признать «переговоры, основанные на определенных принципах» (по Даниэлю Дэну).

Они состоят из четырех основных правил взаимодействия. Чем полнее стороны могут использовать эти принципы в диалоге, тем эффективнее четырех шаговый метод достижения соглашений. Содержательную сущность таких шагов можно отразить в следующих положениях.

1. Отделяйте человека от проблемы.

Некоторые черты характера оппонента могут быть неприятны каждой из сторон. Их взаимные оценки могут, в определенной мере, даже оскорблять, недостаточная тактичность — раздражать. Как бы сильно стороны ни хотели изменить эти черты, они не смогут это сделать.

1. Сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях Конфликты отчасти возникают из-за того, что спорящие придерживаются (явно) несовместимых позиций по одному или нескольким вопросам. Как поет в своей песне Пол Саймон, «ты хочешь спать с открытым окном, а я хочу спать с закрытым окном. Прощай, прощай, прощай...». Здесь предмет спора состоит в том, следует ли открывать окно во время сна. Диаметрально противоположные позиции, которых придерживались эти двое, очевидно, и привели к трагедии в межличностных отношениях.
2. При обсуждении позиций ловушка заключается в том, что наиболее удачное возможное решение — это компромисс. Смысл же компромисса в том, что ни один из спорщиков не получает того, чего он хочет. Попытка договориться на уровне позиций — это борьба сил, в ней выигрывает кто-то один, а другой проигрывает.
3. Изучите варианты, которые могут удовлетворить обе стороны Попытка договориться на уровне интересов уменьшает интенсивность переговорного процесса, а это, в свою очередь, помогает поиску взаимовыгодного решения. В этом более благоприятном для сотрудничества настроении мы можем плодотворно искать альтернативные решения, которые были бы выгодны обеим сторонам переговоров. Диалог становится дискуссией по решению проблемы, где господствуют ориентация «мы против проблемы», а не «я против тебя».
4. Определите объективные критерии решения.

Чтобы достичь соглашения, надо принять совместное решение. Решения всегда основываются на критериях, которые характеризуют их как плохие или хорошие. Объективный критерий нейтрален по отношению к интересам спорящих.

*Психологические механизмы переговорного процесса.*

Обычно принято выделять следующие механизмы:

1.Согласование целей и интересов. Переговоры становятся переговорами или обсуждением благодаря действию этого механизма. По какой бы схеме ни организовывались переговоры, они могут достичь результата только через согласование целей и интересов. Степень достигнутого согласования может быть различной: от полного учета интересов до частичной реализации. В этих случаях переговоры считаются успешными. Если переговоры не завершились договоренностью, то это не значит, что согласования не было. Просто в ходе согласования оппоненты не смогли договориться.

Сущность механизма состоит в том, что стороны на основе поочередного выдвижения и обоснования своих целей и интересов.

-ориентация сторон на решение проблемы, «на дело»;

- хорошие или нейтральные межличностные отношения оппонентов;

-уважительное отношение к оппоненту;

-открытые позиции, предъявление четких индивидуальных целей;

-способность к корректировке своих целей.

Поиск точек соприкосновения и выработка общей цели положительно влияют на нормализацию взаимоотношений оппонентов, ведут к спокойному, рациональному, а, следовательно, продуктивному разрешению конфликта. Попытки согласования целей и интересов в два раза чаще приводят к нормализации отношений сторон, чем при отсутствии таких попыток.

2. Стремление к взаимному доверию сторон. Как социально-психологический феномен доверие представляет собой единство восприятия другого человека и отношения к нему. Выделяют потенциальное и реальное доверие. Если один человек говорит другому, что он ему доверяет, то это означает, что он знает, как другой может поступить в той или иной ситуации, ожидает положительных действий по отношению к себе и поэтому так к нему относится.

Когда конфликт произошел или продолжается, сложно говорить о каком-либо доверии сторон. Противодействие, негативные эмоции, полученный ущерб могут продуцировать только недоверие и ожидание опасности. Но если стороны согласились на переговоры, значит противоборство прекращено, пусть временно. Осознание сторонами необходимости решения проблемы мирным путем, т. е. при помощи переговоров, запускает механизм установления взаимного доверия.

Конечно, стороны рискуют, будучи вынужденными доверять недавнему противнику. Однако согласование интересов, шаги навстречу друг другу, ослабление негативных эмоций, исправление искаженного восприятия способствуют развитию взаимного доверия. Многие специалисты считают доверие ключевым в переговорах (А. Росс, Б. Уорд). Чем устойчивее доверие между сторонами, тем больше шансов для конструктивного решения проблемы.

3. Еще один психологический механизм переговоров — обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон — заключается в том, что в ходе переговоров стороны стремятся сохранить изначальный или же складывающийся баланс сил и контроль за действиями другой стороны. Важное значение имеет власть одной стороны по отношению к власти другой, а также то, как каждый участник оценивает возможности другого. Иногда власть рассматривается как ранг оппонента, определяет возможности влияния на другого.

Рефлексия:

|  |  |
| --- | --- |
| Вопрос | Ответ |
| Как на ваш взгляд, возможно ли с помощью деловой этики разрешить конфликтную ситуацию? Почему?  Аргументируйте свой ответ. |  |
| Приведите пример, когда вы в своей жизни применяли нормы деловой этики? |  |
| В каких сферах вашей жизни практикуются требования деловой этики в больше/меньшей степени? (семья, учебная группа, референтная группа и т.д) Аргументируйте свою точку зрения. |  |

Почта для отправления ответов: [julsemenova@mail.ru](mailto:julsemenova@mail.ru)

*Дополнительные литературные источники:*

1. Алексина Т. А. Деловая этика : учебник для академического бакалавриата /Т. А. Алексина. — М. : Издательство Юрайт, 2014 — 384 с.
2. Капкан М. В.Деловой этикет : учеб. пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. унта, 2017 – 168 с.
3. Кафтан В. В. Деловая этика : учебник и практикум для академического бакалавриата /
4. В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2016 — 301 с.
5. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Ки-банова. — М.: ИНФРА-М, 2002 — 368 с.

***Интернет - ресурсы:***

1. Библиотека по литературе «Деловое общение». - Режим доступа: *https://booksbunker.com/feliks\_kuzin/82700/1.html*
2. Электронный ресурс youtube.com - Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=G89ViyenUIE>
3. Электронная библиотека ЛИТМИР. - Режим доступа: <https://www.litmir.me/br/?b=128638&p=1>

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!