

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКО-РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**Методические рекомендации к семинарским занятиям
для студентов по специальности 1-27 02 01 «Транспортная логистика (по
направлениям)» дневной и заочной формы обучения**

ОБЩЕНИЕ КАК НРАВСТВЕННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА

Могилев 2017

УДК 17: 159.95
ББК 87.7: 88.36
Э 91

Рекомендовано к изданию
учебно-методическим отделом
Белорусско-Российского университета

Одобрено кафедрой «Гуманитарные дисциплины» «19» июня 2017 г.,
протокол № 11

Составитель ст. преподаватель А.И. Тарелкин

Рецензент канд. ист. наук, доц. В.В. Табунов

В методических рекомендациях рассматриваются следующие вопросы: понятие «этика»; проблема моральной социализации личности и моральной компетентности личности в межличностном общении; понятие, структура, виды, формы и функции общения; понятие, закономерности и принципы делового общения; проблема совести как механизма регуляции межличностного общения; вина и стыд как моральные переживания; психология прощения.

Учебно-методическое издание

ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ОБЩЕНИЕ КАК НРАВСТВЕННО-
ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА

Ответственный за выпуск
Технический редактор
Компьютерная верстка

Н. Н. Алексейчикова
И.В. Голубцова
Н.П. Полевничая

Подписано в печать . Формат 60x84/16. Бумага офсетная. Гарнитура Таймс.
Печать трафаретная. Усл. печ. л. . Уч.-изд. л. . Тираж 56 экз. Заказ №

Издатель и полиграфическое исполнение:
Государственное учреждение высшего профессионального образования
«Белорусско-Российский университет».
Свидетельство о государственной регистрации издателя,
изготовителя, распространителя печатных изданий
№ 1/156 от 24.01.2014
Пр. Мира, 43, 212000, Могилев.

© ГУ ВПО «Белорусско-Российский
университет», 2017

Содержание

| | |
|--|----|
| 1 Понятие «этика»..... | 4 |
| 2 Моральная социализация личности. Моральная компетентность личности в межличностном общении..... | 7 |
| 3 Понятие «общение»..... | 8 |
| 4 Структура общения..... | 11 |
| 5 Виды и формы общения..... | 13 |
| 6 Функции общения..... | 15 |
| 7 Понятие «деловое общение». Закономерности и принципы делового общения..... | 16 |
| 8 Совесть как механизм регуляции в межличностном общении. Вина и стыд как моральные переживания..... | 21 |
| 9 Прощение как нравственный поступок личности..... | 27 |
| Список литературы..... | 31 |

1 Понятие «этика»

Термин «этика» происходит от греческого слова «ethos» (этос), что в переводе означает «местопребывание» или «жилище». Изначально термин означал «гнездо», позже – «обычай». Основоположник этики – философ Аристотель (384-322 гг. до н.э.). Этикой Аристотель называл совокупность добродетелей, а также область философского знания, изучающую эти добродетели.

Этика – наука, исследующая сущность морали в ее многообразных свойствах и проявлениях. Она систематизирует и закрепляет общественно значимые моральные ценности и нормы, которые становятся основой регулирования общественных отношений и поведения личности.

Этика – наука о возникновении, развитии и будущем морали и нравственности. Предмет этики – мораль и нравственность, представления о добре и зле в разные эпохи.

Греческому слову «этос» соответствует латинское «mos», от которого Цицерон образовал прилагательное «moralis» (относящийся к нравам). Затем возникло слово «moralitas» – мораль.

Мораль – совокупность правил и норм поведения, которыми люди руководствуются в своей жизни; основа духовной жизни индивида и общества, образующаяся системой этических смыслов и ценностей и задающая им гуманистический характер. Мораль включает в себя три компонента: 1) моральное сознание; 2) моральные отношения; 3) моральную деятельность.

Нравственность – реальное осуществление поступков человека в обществе; практические действия, поступки и их последствия с точки зрения духовной моральной оценки.

Добро – этическое понятие, которое выражает положительное значение явлений и событий в их отношении к идеалу как высшей ценности. *Зло* символизирует все то, что отдаляет от нравственного идеала и ведет к безнравственности.

Функции этики:

- 1) описательная – описание реальных моральных поступков, правил и норм их осуществления;
- 2) критическая – основана на выявлении случаев, закономерностей и причин нарушения нравственности;
- 3) мировоззренческая – состоит в формировании моральных идеалов, ценностей и переживания личности;
- 4) преобразовательная – изучение действующей системы морально-нравственных ценностей в целях ее изменения в соответствии с нравственными требованиями современного общества;

5) воспитательная – приобщение человека к всечеловеческим морально-нравственным идеалам и ценностям.

Этические теории:

1) гедонизм: содержание моральных требований сводится к получению наслаждения и избеганию страданий (Демокрит, Эпикур, Т. Гоббс, Дж. Локк, Б. Спиноза);

2) эвдемонизм: достижение счастья как высшее проявление добродетели и основа моральных поступков человека (Цицерон, Аристотель);

3) стоицизм: покорение судьбе, стойкое перенесение ее ударов (Зенон, Сенека, Эпиктет, Марк Аврелий);

4) аскетизм: нравственная цель и идеал жизни связывались с самоограничением чувственных устремлений и удовольствий (Антисфен, Диоген);

5) теологическая концепция: высший нравственный идеал – любовь и служение Богу (Августин Блаженный);

6) прагматизм: высший нравственный критерий и нравственная цель – достижение конечного практического результата (Ч.Пирс, У.Джеймс, Дж. Дьюи);

7) утилитаризм: моральная ценность поведения или поступка определяется его полезностью, значимостью (Дж. Бентам);

8) перфекционизм: нравственная задача человека – стремление к совершенству, добродетели, развитие присущих человеку талантов и дарований (Платон, Августин, Спиноза, В. С. Соловьев, Н. А. Бердяев);

9) гуманизм: высшая ценность – человек (Протагор, Ф. Петрарка, И. Кант, А. Шопенгауэр, Э. Фромм).

Признаком нравственного совершенства, который служит оценкой поступков личности со стороны других людей, является *добродетель*. Добродетели – положительные нравственные качества. Аристотель считал добродетелью середину между крайностями.

К добродетелям относят:

- 1) мужество;
- 2) благоразумие;
- 3) щедрость;
- 4) вежливость;
- 5) ровность;
- 6) правдивость;
- 7) остроумие;
- 8) дружелюбие;
- 9) стыдливость.

В Древней Греции выделяли четыре важнейшие добродетели:

- 1) мудрость;
- 2) мужество;
- 3) справедливость;
- 4) умеренность.

Добродетели в древнерусской традиции:

- 1) смирение;
- 2) послушание;
- 3) трудолюбие;
- 4) честность;
- 5) гостеприимство;
- 6) почитание старших.

Добродетели в буддизме:

- 1) правильные взгляды – освобождение от заблуждений;
- 2) правильная решимость – отказ от привязанностей к миру, от вражды к другим людям;
- 3) правильная речь – воздержание от лжи, клеветы, фливорных разговоров;
- 4) правильное поведение – отказ от уничтожения живого, воровства, от чувственных страстей;
- 5) правильный образ жизни – честный труд;
- 6) правильные усилия – необходимость искоренения дурных мыслей;
- 7) правильное направление мысли – постоянная память о том, что в жизни все преходяще, временно;
- 8) правильное сосредоточение – достижение нирваны.

Основные понятия профессиональной этики:

- 1) *профессиональный долг*, в котором достаточно четко и подробно фиксируются служебные обязанности специалистов в той или иной области профессиональной деятельности;
- 2) *профессиональная ответственность*, которая отражает социальное и моральное отношение специалиста к другим людям, к обществу и характеризуется выполнением им своего нравственного долга; профессиональная ответственность определяет способность человека сознательно выполнять определенные нравственные требования и осуществлять стоящие перед ним задачи, совершать правильный моральный выбор, достигать определенного результата;
- 3) *профессиональная совесть*, которая помогает специалисту посмотреть на содержание, результаты своего труда с позиций общечеловеческих нравственных ценностей;
- 4) *профессиональная справедливость*, которая особенно важна для анализа деятельности тех лиц, от которых зависит уровень материального благосостояния подчиненных;
- 5) *профессиональная честь и профессиональное достоинство* – в них раскрываются отношение личности к самой себе и отношение к ней со стороны общества, других лиц; понятие профессиональной чести теснее связано с конкретным общественным положением человека, с родом его деятельности, с социальным престижем; понятие достоинства более широкое, исходящее из идеи равенства людей в моральном отношении.

2 Моральная социализация личности. Моральная компетентность личности в межличностном общении

В современной психологии существуют различные теории, объясняющие процесс нравственного развития личности.

Л. Колберг выделяет три уровня нравственного развития:

1) предконвенциональный (основан на системе наказаний и вознаграждений: человек совершает нравственные поступки, стремясь получить вознаграждение и избежать наказания);

2) конвенциональный (основан на социальной конформности: человек совершает нравственные поступки, следуя нормам, узаконенным большинством);

3) постконвенциональный (основан на моральных принципах и законах свободной совести: человек совершает нравственные поступки исходя из добровольно им принимаемой незыблемости высших моральных норм).

Ж. Пиаже выделяет две стадии нравственного развития личности:

1) стадию нравственного реализма (моральные нормы неизменны и их нужно соблюдать);

2) нравственного релятивизма (моральные нормы – это соглашения между людьми и они могут быть изменены).

К. Гиллиган выделяет три уровня морального развития женщины:

1) «сомоозабоченность» (женщина стремится удовлетворить свои собственные потребности);

2) «сомопожертвование» (женщина вынуждена, следуя социальным нормам, подчинять удовлетворение своих потребностей удовлетворению потребностей других людей, прежде всего тех с кем, она связана семейными и социальными узами);

3) «самоуважение» (женщина начинает делать выбор, касающийся ее собственной жизни, не забывая о своих близких).

Н. Ф. Талызина указывает на динамику мотивов при усвоении моральных норм ребенком: вначале ребенок совершает нравственный поступок ради одобрения взрослого, затем возникает чувство долга по отношению к взрослым, постепенно нравственное поведение обретает характер привычки и возникает потребность совершать нравственные поступки.

Е. В. Субботский говорит о необходимости различения морального поступка как любого действия, осуществленного в соответствии с моральной нормой, и морального действия – бескорыстного морального поступка.

Дж. Рест: моральное развитие представляет собой не последовательность уровней и стадий, а смену когнитивных схем. Человек может использовать несколько когнитивных схем одновременно. Уровень морального развития определяется тремя параметрами: *схемой, фазой, направлением*.

Три когнитивные схемы:

1) личного интереса;

2) усвоение норм;

3) постконвенциональная.

В. А. Лефевр: две этические системы: герой первой системы склонен к жертвенному компромиссу, второй – к жертвенной борьбе. Для первой системы характерен запрет зла («не лги»), для второй – призыв к добру («будь правдив»).

Несмотря на разницу исходных теоретических предпосылок в объяснении рядом авторов закономерностей морального генезиса личности, стоит отметить улавливаемую общую тенденцию указанного процесса: моральный генезис личности осуществляется от опоры на другого/других в нравственной самооценке себя к опоре на себя в совершении нравственного поступка для другого/других.

Поле проявления нравственности личности выступает межличностное общение. В структуре моральной компетентности *О. А. Подольский* выделяет: 1) Я-компетентность; 2) компетентность в партнере; 3) компетентность в ситуации. Автор раскрывает содержание составляющих моральной компетентности через нормы, ценности, цели, намерения, интересы, мотивы и чувства. При этом «чувства» в данном случае означают ориентировку личности как в своих собственных, так и в чувствах другого человека в их возможном развитии в конкретной ситуации.

Исходя из трехкомпонентной структуры общения, в структуре моральной компетентности можно выделить также: 1) аффективный компонент (понимание своих чувств и чувств другого человека, способность переживать моральные эмоции); 2) когнитивный компонент (знание моральных норм, умение оценивать повседневные жизненные ситуации исходя из этих знаний); 3) поведенческий (осуществление нравственного поступка на основе свободы выбора). При этом все три компонента взаимосвязаны: знание без переживания чувств или же переживание чувств без осуществления поступка говорят о моральной «незрелости» личности.

А. А. Гусейнов определяет моральный поступок как:

- господство разума над аффектами;
- стремление к высшему благу;
- добрую волю, бескорыстие мотивов;
- способность жить в общечеловеческом общежитии;
- человеческую форму отношений между людьми;
- взаимность отношений, выраженную в «золотом правиле морали».

3 Понятие «общение»

Наиболее ранняя по времени возникновения научная полемика в русскоязычной психологии развернулась вокруг вопроса о соотношении понятий «деятельность» и «общение», точнее вопроса о том, является ли общение видом деятельности или представляет собой особый самостоятельный вид активности человека. Существуют следующие основные позиции в части

соотношения категорий «общение» и «деятельность»: 1) общение как деятельность («деятельность общения») – один из видов деятельности, специфический «эмоционально подкрашенный» вид деятельности, к объяснению которого применима категориальная сетка теории деятельности; 2) общение как продукт (результат) любой деятельности, которая выступает как условие всякого общения; 3) общение и деятельность – две взаимосвязанные, но самостоятельные, не сводимые друг к другу, функционирующие по своим собственным законам стороны активности, бытия человека.

Сегодня в психологии доминирующим подходом стал подход об онтологической самостоятельности общения. Одним из первых указанную позицию озвучил *Б. Ф. Ломов*, который провозгласил принцип общения как субъект-субъектного взаимодействия, самостоятельность общения как специфической формы активности человека, результатом которой является не преобразованный предмет, а отношения с другими людьми. Категория общения вошла в круг основных психологических категорий наряду с категориями «деятельность», «сознание», «личность». Основными аргументами в пользу указанной позиции нетождественности общения и деятельности психологи называют: 1) наличие специфических аффилиативных потребностей личности; 2) особую роль эмоций и чувств в общении; 3) признание самоценности и свободы субъектов общения, которые не могут рассматриваться друг для друга лишь как объекты приложения собственных действий (как предмет деятельности, то есть, по сути, «вещи»); 4) несостоятельность схемы анализа развертывания деятельности применительно к общению по ряду принципиальных моментов и др.

Не менее неоднозначным выглядит соотношение понятий «общение» и «взаимодействие». Если относительно соотношения категорий «общение» и «деятельность» основной вопрос состоит в том, является ли общение деятельностью или нет, то относительно соотношения категорий «общение» и «взаимодействие» вопрос может быть сформулирован следующим образом: общение выступает частью взаимодействия или же взаимодействие выступает частью общения. Относительно соотношения понятий «общение» и «взаимодействие» сложились следующие позиции: 1) понятия «общение» и «взаимодействие» употребляются как синонимичные; 2) взаимодействие рассматривается как родовое, более широкое, философское понятие, так как взаимодействие происходит не только в социальной сфере, так же как и человек взаимодействует не только с другими людьми, то есть общение понимается как форма субъект-субъектного взаимодействия; 3) общение рассматривается как более широкая категория, а взаимодействие – лишь одна из сторон общения (интерактивная сторона общения, характеризующая процесс взаимного влияния людей друг на друга, обмен воздействиями).

Во многих работах понятия «общение» и «взаимодействие» употребляются как взаимозаменяемые синонимичные. Обратимся к определениям термина «общение», которые даются в психологической литературе. *В. Н. Кунцица* понимает под общением «осуществляемое с

помощью речевого и неречевого воздействия взаимодействие между несколькими людьми, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения». *В. В. Знаков* определяет общение как «такую форму взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психические качества друг друга и в ходе которой формируются межличностные отношения между ними». *М. И. Дьяченко и Л. А. Кандыбович* приводят следующее определение общения: «специфическая форма взаимодействия и взаимовлияния субъектов, порождаемая потребностями совместной деятельности». *В.Г. Крысько* понимает под общением «процесс взаимодействия человека с человеком, осуществляемый с помощью средств речевого и неречевого воздействия и преследующих цель достижения изменений в познавательной, эмоциональной и поведенческой сферах участвующих в нем лиц». Как видим, взаимодействие в ряде определений общения становится его ключевым, родовым признаком. Большинство психологов одновременно употребляют понятия «общение» и «взаимодействие», что выглядит оправданным, то есть, употребляя понятие «взаимодействие», происходит некое уточнение обозначаемого процесса, ибо общение – суть взаимодействия.

При этом ряд авторов указывают на принципиальное различие рассматриваемых процессов. Так, существует позиция, согласно которой понятие «взаимодействие» понимается как калька английского термина «interaction» (интеракция), которое, наряду с понятием «communication» (коммуникация), подменяет понятие «общение». Общаться – быть в общности/исходить из общности и ради нее, взаимодействовать – осуществлять конкретные действия совместно с другими или оказывать воздействия на них. То есть понятие «общение» шире понятия «взаимодействие». *В. Н. Куницина*, определяя межличностное общение в целом как взаимодействие, тем не менее, с другой стороны, подчеркивает, что межличностное взаимодействие – это «инструментально-технологическая сторона общения; взаимные действия участников общения, направленные на соотнесение целей каждой из сторон и организацию их достижения в процессе общения». Автор отмечает, что понятие «межличностное взаимодействие» указывает на действия, которые предпринимают индивиды в отношении друг друга и как они соотносят свои цели и организуют их достижение (как достигается между ними взаимность). *Г. М. Андреева* обозначила, что взаимодействие представляет собой ту сторону общения, которая фиксирует не только обмен информацией, но прежде всего организацию совместных действий, позволяющих партнерам реализовать некоторую общую для них деятельность.

Необходимо отметить и тот момент, что понятие «взаимодействие» все чаще употребляется применительно к сфере делового общения, в ходе которого главным становится решение конкретных совместных целей и задач, а инструментально-технологическая сторона общения выходит на передний план. В этом случае употребление понятия «взаимодействие» снимет ряд противоречий, возникающих в рассмотренной ранее полемике относительно

соотношения процессов общения и деятельности, а также противоречий, которые возникают между деловым и личностным (интимно-личностным) видами общения.

Вопрос о соотношении понятий «общение» и «коммуникация» аналогичен вопросу о соотношении понятий «общение» и «взаимодействие» и здесь существуют следующие позиции, схожие с описанными и указанными ранее: 1) понятия «общение» и «коммуникация» употребляются как синонимичные; 2) коммуникация рассматривается как более общее явление (обмен информацией между двумя системами вообще), а общение – частный вид коммуникации (обмен информацией между людьми); 3) понятие «общение» рассматривается как более широкое понятие, а «коммуникация» употребляется исходя из трехкомпонентной структуры общения, включающей коммуникативный, перцептивный, интерактивный компоненты для характеристики процесса обмена информацией, которым общение не ограничивается.

Когда речь заходит о коммуникации, то предметом анализа становятся, прежде всего, акты передачи и усвоения (понимания) информации. Модели коммуникации включают: источник информации (коммуникатор), сообщение (текст), канал передачи информации, адресат сообщения, обратную связь, а также (иногда) помехи на пути передачи/усвоения информации. Так, понятие «коммуникативные трудности» как раз и указывает узко на данные помехи.

4 Структура общения

Б. Ф. Ломов, исследуя структуру общения, говорит о трех уровнях анализа общения.

1 уровень (макроуровень): на этом уровне анализа общение индивида с другими людьми рассматривается как важнейшая сторона его образа жизни. Уровень предполагает изучение развития общения в интервалах времени, сопоставимых с длительностью жизни человека, в плане анализа психического развития индивида.

2 уровень (мезоуровень): относится к изучению отдельных контактов, в которые вступают люди. Речь идет о тех моментах их жизни, когда они решают ту или иную задачу совместно (совместная деятельность, беседа, игра и т. д.). Если проанализировать некоторый временной отрезок жизни индивида (год, месяц, даже день), обнаруживается, что в какие-то интервалы времени он вступает в общение с одним человеком, в какие-то – с другим, в какие-то интервалы времени общение является опосредованным (косвенным) и т. д. Общение чередуется с индивидуальной деятельностью, меняются партнеры. В процессе общения можно выделить периоды общения (могут длиться часы или даже минуты).

3 уровень (микроуровень): предполагает изучение отдельных сопряженных актов общения, выступающих в роли своеобразных элементарных единиц. Элементарная единица общения – это именно сопряженный акт: не только действие одного из партнеров, но и связанное с ним содействие (или противодействие) партнера.

М. С. Каган в структуре общения выделял: 1) взаимодействующие субъекты; 2) средства общения; 3) среду, в которой проходит общение.

По *М. С. Кагану*, субъект полимодален. В качестве субъекта могут выступать:

- отдельный человек;
- группа людей;
- социум;
- общество взятое в целом или человечество.

Может иметь место «частичный субъект», то есть продукт расщепления сознания личности на двух или нескольких субъектов.

Существуют квази-объекты и квази-субъекты. Субъект может обладать отношениями:

- к другим субъектам во всех их модальностях;
- к субъективным объектам (ценностям);
- к квази-субъектам;
- к реальным объектам (во всем многообразии материального и духовного бытия);
- к квази-объектам (идеальным моделям реальных объектов);
- к объективным субъектам (явлениям культуры).

М. И. Лисина выделяет следующие компоненты общения:

- 1) предмет общения;
- 2) потребность общения;
- 3) коммуникативные мотивы;
- 4) действие общения;
- 5) задачи общения;
- 6) средства общения;
- 7) продукты общения.

В. Г. Крысько говорит о том, что общение обычно проявляется в единстве пяти его сторон:

- 1) межличностная сторона: отражает взаимодействие человека с непосредственным окружением;
- 2) когнитивная сторона: позволяет ответить на вопросы о том, кто собеседник, что он за человек, чего от него можно ожидать и др.;
- 3) коммуникативно-информационная сторона: обмен информацией;
- 4) эмотивная сторона: функционирование настроений, эмоций и чувств в общении;
- 5) конативная (поведенческая) сторона: служит целям согласования внутренних и внешних противоречий в позициях партнеров.

Н. Н. Обозов говорит о трехкомпонентной структуре межличностного взаимодействия:

- 1) поведенческий компонент: результаты деятельности и поступки; все, что могут наблюдать другие люди;
- 2) аффективный компонент: все, что связано с состояниями той или иной личности;
- 3) гностический (когнитивный, информационный) компонент: осознание субъектом объекта.

Б. Д. Парыгин также выделяет три аспекта общения:

- 1) перцептивный: взаимное восприятие друг друга;
- 2) коммуникативный: обмен информацией;
- 3) интеракционный: взаимодействие и взаимовлияние.

Г. М. Андреева выделяет три стороны общения:

- 1) перцептивная: процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания;
- 2) коммуникативная: обмен информацией;
- 3) интерактивная: обмен воздействиями.

А. А. Бодалев выделяет три компонента общения:

- 1) гностический;
- 2) аффективный;
- 3) практический.

Еще более обобщенно можно говорить о двух сторонах общения: внутренней, перцептивно-коммуникативной, связанной с психическими состояниями общающихся, с уровнем их взаимопонимания, и внешней, интеракционной, связанной с поведением и взаимодействием общающихся индивидов.

Я. Л. Коломинский говорит о двух сторонах взаимодействия: внутренней (взаимоотношения) и внешней (собственно общение).

Б. Д. Парыгин выделяет содержание общения и форму общения. Содержание общения – коммуникация. Форма общения – взаимодействие (интеракция). Содержание коммуникации – взаимопонимание, сопереживание, степень согласия. Форма коммуникации – вербальные и невербальные средства. Содержание взаимодействия – социальные отношения (экономические, правовые, политические и др.). Форма взаимодействия – действия, противодействия, конфликт, кооперация, дифференциация и др.

5 Виды и формы общения

В. Н. Сагатовский выделял четыре типа общения:

- 1) уровень манипулирования (другой человек – «говорящее орудие»);
- 2) уровень «рефлексивной игры» (один субъект признает «контрпроект» другого субъекта, но не признает за ним самоценности и стремится к выигрышу и реализации своего проекта и к блокированию чужого);

3) уровень правового общения (субъекты признают право на существование проектов деятельности друг друга, пытаются их согласовать, но только внешне);

4) уровень нравственного общения (результат добровольного согласования проектов деятельности друг друга).

Е. Л. Доценко говорит о возможности расположения всех человеческих поступков вдоль ценностной оси «отношение к другому как к средству» – «отношение к другому как к ценности».

Шкала межличностных отношений, по *Е. Л. Доценко*, выглядит следующим образом: «Другой-средство» – доминирование – манипуляция – соперничество – партнерство – содружество – «Другой-ценность».

В. Г. Крысько выделяет следующие виды общения:

1) межличностное и массовое (множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами средств массовой информации);

2) межперсональное (люди являются сами собой) и ролевое (люди общаются исходя из играемых ими ролей, например, продавец-покупатель);

3) доверительное и конфликтное;

4) прямое (непосредственное) и опосредованное;

5) монологическое и диалогическое.

Л. Д. Столяренко выделяет следующие виды общения:

1) «контакт масок» (формальное общение);

2) примитивное общение (другой – нужный или мешающий объект);

3) формально-ролевое общение;

4) деловое общение;

5) духовное общение;

6) манипулятивное общение;

7) светское общение.

Э. Берн говорит о том, что для участников социальной группы имеются несколько способов структурирования времени:

1) ритуалы (например, католическая литургия);

2) времяпровождение (например, полуритуальная беседа, цель которой провести время);

3) игра (бессознательное манипулирование другим человеком);

4) близость (спонтанное свободное от игр, чистосердечное поведение человека, осознающего окружающее, освобожденного, воспринимающего мир глазами неиспорченного ребенка, который всей сущностью живет в настоящем);

5) деятельность (совместное выполнение какого-то дела).

Дж. Бьюдженталь выделяет следующие уровни общения:

1) формальные отношения (направлены на поддержание объективного статуса);

2) поддержание контакта (беседа, но «ничего личного»);

3) стандартная беседа (большинство повседневных разговоров с заботой о том, как я выгляжу);

4) критические ситуации (собеседник не обращает внимания на имидж; откровенное обсуждение проблемы);

5) интимность (подлинная встреча людей);

б) личное и коллективное бессознательное (проникновение в бессознательное, которое происходит без усилий).

М. С. Каган в зависимости от объекта общения выделяет следующие виды общения:

1) общение с реальными партнерами (с подлинными субъектами):

а) межличностное общение;

б) групповое общение;

в) представительское общение;

г) общение культур;

2) общение с иллюзорными партнерами (с субъективными объектами):

а) общение с животными;

б) общение с вещью;

3) общение с воображаемыми партнерами (с квази-субъектами):

а) общение со своим вторым «Я» (самообщение);

б) общение с мифологическим или художественным образом;

в) общение с образом отсутствующего реального человека;

4) общение воображаемых партнеров (художественных персонажей – квази-субъектов).

В. Н. Куницина в зависимости от целей общения выделяет два его вида:

1) модальное (цель общения – само общение);

2) диктальное (мотивы общения лежат за его пределами).

6 Функции общения

Б. Ф. Ломов обозначает следующие функции общения:

1) общение обеспечивает организацию людей для совместной деятельности, их взаимосвязи и взаимоотношения;

2) в общении раскрывается субъективный мир одного человека для другого;

3) общение играет важную роль в развитии и формировании сознания: сознание формируется, развивается и проявляется в общении людей;

4) общение существенно влияет на развитие всех других потребностей человека; в любой потребности обнаруживается коммуникативный компонент.

А. Журавлев в зависимости от трехчленной структуры общения выделяет следующие его функции:

1) информационно-коммуникативная (обмен информацией);

2) регулятивно-коммуникативная (интерактивная) (регуляция поведения, непосредственная организация деятельности людей);

3) аффективно-коммуникативная (регуляция эмоциональной сферы человека).

М. С. Каган в зависимости от целей общения выделяет следующие его функции:

1) обслуживание предметной деятельности (цель общения находится вне самого взаимодействия субъектов);

2) общение ради общения (цель общения в нем самом);

3) приобщение другого к своим ценностям (цель приобщения партнера к опыту и ценностям инициатора общения, например, воспитание);

4) приобщение к ценностям другого (цель – приобщение самого инициатора к ценностям партнера, например, самовоспитание).

Б. Д. Парыгин говорит о следующем значении и функциях общения:

1) общение как способ проявления человеческой сущности;

2) общение как фактор становления человека;

3) общение как условие существования и органическая потребность человека;

4) общение как фактор существования общности;

5) общение как источник информации;

6) общение как фактор влияния на поведение человека.

В. Г. Крысько обозначает следующие функции общения:

1) прагматическая (реализация потребностей и мотивов в процессе совместной деятельности);

2) формирования и развития человека в общении;

3) подтверждения (возможность познать, утвердить и подтвердить себя);

4) объединения-разъединения людей;

5) организации и поддержания межличностных отношений;

6) внутриличностная (реализуется в общении человека с самим собой).

В. Н. Куницина выделяет следующие функции общения:

1) контактная (установление контакта);

2) информационная (обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями);

3) побудительная (стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий);

4) координационная (взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности);

5) понимания сообщений друг друга;

6) эмотивная (возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний, а также изменение их с помощью своих переживаний и состояний);

7) установления отношений;

8) оказания влияния.

7 Понятие «деловое общение». Закономерности и принципы делового общения.

Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом. Деловое общение отличается от общения в широком смысле тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения.

Деловое общение – особая форма взаимодействия людей в процессе определенного вида трудовой деятельности, которая содействует установлению нормальной морально-психологической атмосферы труда и отношений партнерства между руководителями и подчиненными, между коллегами, создает условия для продуктивного сотрудничества людей в достижении значимых целей, обеспечивая успех общего дела.

Этика делового общения – совокупность нравственных норм, правил и предписаний, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

Формы делового общения:

- 1) деловая беседа;
- 2) деловые переговоры;
- 3) спор;
- 4) деловое совещание;
- 5) публичное выступление (доклад, сообщение, приветствие);
- 6) деловая переписка;
- 7) пресс-конференция;
- 8) презентация;
- 9) деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты.

Особенности и закономерности делового общения:

– чем богаче общество, тем больше соблазнов, тем чаще забывается, что этика создавалась как лучший способ коллективного выживания во враждебной среде;

– многие нормы взаимоотношений в деловой обстановке справедливы для повседневной жизни, и, наоборот, практически все правила межличностных отношений находят свое отражение в служебной этике;

– приоритет в разрешении проблем, возникающих в деловом мире, должен отдаваться интересам межличностных отношений, а не производству продукции;

– закономерность неопределенного отклика: зависимость восприятия людьми внешних воздействий от различий их личностных особенностей, конкретной ситуации, в которой происходит воздействие;

– закономерность неадекватности отображения человека и неадекватности самооценки: ни один человек не может постичь другого человека, а также самого себя с такой степенью достоверности, которая была бы достаточной для принятия серьезных решений относительно этого человека и самого себя; любой человек, производящий оценку труда, должен соблюдать максимальную взвешенность и корректность, так как человек постоянно

меняется, ни одна оценка человека при его жизни не может быть окончательной;

- закономерность искажения смысла информации: различные толкования одного и того же сообщения сотрудниками, связанные с различиями в восприятии информации разными людьми и даже одним человеком в разные моменты времени;

- закономерность психологической самозащиты: каждый из нас пытается защититься от посягательств на безопасность, что создает трудности общения;

- к важнейшим моральным дилеммам, которые стоят перед субъектами деловых отношений, можно отнести следующие:

- а) соотношение целей и средств их достижения;

- б) соотношение личных и общественных интересов;

- в) выбор между краткосрочной выгодой и долгосрочным результатом;

- каждому человеку присущ свой индивидуальный стиль общения, который накладывает отпечаток на деловое общение;

- особое внимание следует обратить на главное правило этики: «Относись к другим так, как бы ты хотел, чтобы относились к тебе»;

- в основе этики делового общения должна быть координация интересов, а по возможности и их гармонизация;

- деловое общение должно постоянно проверяться этической рефлексией;

- необходимо способствовать повышению уровня моральности делового общения с помощью:

- а) разработки этических нормативов на предприятии;

- б) создания комитетов и комиссий по этике;

- в) проведения социально-этических ревизий;

- г) обучения этическому поведению;

- деловое общение значимо для партнеров не само по себе, а как способ организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности; деловое общение не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей; цель делового общения – организация совместной деятельности и ее направленность на решение социально значимых проблем;

- основная особенность делового общения в его регламентированности, то есть в подчинении процесса общения установленным правилам; регламентированность делового общения предполагает соблюдение его участниками делового этикета, который определяет нормы поведения участников общения; регламентированность включает в себя также соблюдение речевого этикета; регламентированность делового общения означает ограниченность его определенными временными рамками, четкую организацию рабочего времени и рациональное его использование;

- стороны делового общения выступают в формальных официальных статусах, определяющих необходимые нормы и стандарты поведения людей;

- отказ от нравственных требований в конечном счете не только может подорвать деловую репутацию и имидж делового человека, но и пагубно сказаться на его судьбе, жизни близких и общества в целом;

– мораль не может и не должна тормозить развитие экономики; наоборот, поддерживая и пропагандируя основные ценности экономики, труд и собственность, она должна создавать условия для развития производственных сил и производственных отношений; только справедливая система ценностей может породить «нравственную» экономику, которая будет к тому же и эффективной.

Принципы делового общения

1 Американский ученый Л. Хосмер выделил следующие принципы делового общения:

а) никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах и интересах твоей компании;

б) никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению;

в) никогда не делай того, что не есть добро, что не способствует формированию чувства локтя, так все работают на одну общую цель;

г) никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества;

д) никогда не делай того, что не ведет к большему благу, нежели вреду для общества, в котором ты живешь;

е) никогда не делай того, что ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации;

ж) никогда не делай того, что ущемляет прав других;

з) всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат;

и) никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе;

к) никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию.

2 Декларация Ко – «Принципы бизнеса».

Главные принципы международного бизнеса:

– ответственность бизнеса: от блага акционеров к благу его ключевых партнеров;

– экономическое и социальное влияние бизнеса: к прогрессу, справедливости и мировому сообществу;

– этика бизнеса: от буквы закона к духу доверия;

– уважение правовых норм;

– поддержка многосторонних торговых отношений;

– забота об окружающей среде;

– избегание противозаконных действий.

Принципы взаимоотношений организации с персоналом:

– обеспечивать работников работой и заработной платой, которые повышают их уровень жизни;

- создавать такие условия труда для работников, которые не наносят ущерба их здоровью и человеческому достоинству;
- быть честным в отношении со своими работниками и обеспечивать им открытый доступ к информации, ограниченный лишь рамками закона и условиями конкуренции;
- прислушиваться и по возможности реагировать на предложения работников;
- в случае возникновения конфликтов участвовать в открытых переговорах с работниками;
- избегать дискриминационной политики и гарантировать работникам равные права и возможности независимо от пола, возраста, расовой принадлежности и религиозных убеждений;
- обеспечивать охрану труда работников во избежание несчастных случаев и профессиональных заболеваний;
- поощрять работников и помогать им в развитии необходимых навыков и знаний.

3 «12 принципов ведения дела в России» Национального фонда «Российская деловая культура».

Принципы личности:

- прибыль важнее всего, но честь дороже прибыли;
- уважай участников общего дела – это основа отношений с ними и самоуважения; уважение и самоуважение даются выполнением принятых деловых обязательств;
- воздерживайся от насилия и угрозы применения насилия как способов достижения деловых целей.

Принципы профессионала:

- всегда веди дело сообразно средствам;
- оправдывай доверие, в нем основа предпринимательства и ключ к успеху; стремись завоевать репутацию честного, компетентного и порядочного партнера; будь таким, каким ты хочешь видеть своего лучшего партнера;
- конкурируй достойно; не доводи деловые разногласия до суда; самый надежный партнер – тот, который тоже выигрывает от сделки.

Принципы гражданина России:

- соблюдай действующие законы и подчиняйся законной власти;
- для законного влияния на власть и законотворчество объединяйся с единомышленниками на основе данных принципов;
- твори добро для людей, а не ради корысти и тщеславия; не требуй за него непременно общественного признания.

Принципы гражданина земли:

- при создании и ведении дела как минимум не наноси ущерба природе;
- найди в себе силы противостоять преступности и коррупции; способствуй тому, чтобы они стали невыгодны всем;
- проявляй терпимость к представителям других культур, верований и стран; они не хуже и не лучше нас, они – просто другие.

4 «Свод нравственных правил и принципов в хозяйствовании», принятый на VII Всемирном Русском Народном Соборе:

- 1) не забывая о хлебе насущном, помни о духовном смысле; не забывая о личном благе, нужно заботиться о благе общества и Отчизны;
- 2) богатство – не самоцель; оно должно служить созиданию достойной жизни человека и народа;
- 3) культура деловых отношений, верность данному слову помогают стать лучше и человеку, и экономике;
- 4) человек – не постоянно работающий механизм; ему нужно время для отдыха, духовной жизни, творческого развития;
- 5) государство, общество, бизнес должны вместе заботиться о достойной жизни тружеников и тем более о тех, кто не может заработать себе на хлеб;
- 6) работа не должна убивать и калечить человека;
- 7) политическая власть и власть экономическая должны быть разделены;
- 8) присваивая чужое имущество, пренебрегая имуществом общим, не воздавая работнику за труд, обманывая партнера, человек преступает нравственный закон, вредит себе и обществу;
- 9) в конкурентной борьбе нельзя употреблять ложь, оскорбления, эксплуатировать пороки и инстинкты;
- 10) нужно уважать институт собственности, право владеть и распоряжаться имуществом.

8 Совесть как механизм регуляции в межличностном общении

Понятие «совесть»

Совесть в философии – это категория этики, характеризующая способность личности осуществлять нравственный самоконтроль на основе различения добра и зла, самостоятельно формулировать для себя нравственные обязанности, требовать от себя их выполнения и производить самооценку совершаемых поступков; одно из выражений нравственного самосознания личности, ответственности за свое поведение.

Совесть в психологии – это нравственное качество личности, связанное с субъективным осознанием личности своего долга и ответственности как перед отдельными людьми, так и перед обществом.

Совесть – это целостное интегрированное состояние сочувствия, сопереживания, сопричастности «бытию-в-мире», отражающее меру совпадения существования и сущности человека и переживающееся как акт самоосуществления в ситуациях нравственного выбора. Бессовестность – свидетельство отчужденности от собственной сущности, предельная степень расчеловечности (С.А. Барсукрва).

Функции совести

Совесть трактуется и негативно, и позитивно. Негативная совесть предстает укоряющей и предостерегающей, даже устрашающе-предостерегательной. Позитивная совесть предстает зовущей, побуждающей к заботе и решимости.

Главная функция совести – осуществление самоконтроля. Совесть помогает определять соответствие индивидуального поведения личности высшим моральным требованиям.

Кроме того, совесть проявляет себя:

- 1) как побудитель, направляющий на соблюдение нравственных требований, создающий положительную психологическую установку;
- 2) как запрещающий, останавливающий фактор, заранее осуждающий нас за предполагаемый выбор, за намеченное поведение; совесть не дает человеку возможности не заметить стоящий перед ним выбор;
- 3) как корректирующий фактор во время действия;
- 4) как оценивающий фактор, содержащий в себе моральную оценку наших поступков.

В разговоре с собственной совестью человек как бы стоит к лицу с самим собой и поэтому имеет возможность быть предельно откровенным. Можно обмануть других, но обмануть собственную совесть невозможно, это «свидетель, который всегда с тобой».

Генезис совести

Существуют две противоположные теории о возникновении совести:

- 1) интуитивизм: совесть имеет божественное происхождение и дана человеку при рождении;
- 2) эволюционизм: совесть воспитывается в онтогенезе.

Отсюда выделяют два вида совести:

- 1) трансцендентная: непосредственно данная в природе человека в виде зародыша, духовное свойство, общее для всех людей (и эта совесть не может ошибаться);
- 2) эмпирическая: проявляется в мире явлений, подверженная законам развития и зависима от весьма сложных внешних и внутренних условий (и эта совесть может ошибаться).

Структура совести

Е. Ильин в структуре совести выделяет три компонента:

- 1) когнитивный (нравственное сознание): рациональное осознание нравственного значения совершаемых действий;
- 2) эмоциональный (нравственные переживания): эмоциональные переживания вины и стыда;

3) поведенческий: попытка человека заставить себя усилием воли поступить по совести, вопреки имеющимся соблазнам.

С. В. Стекланникова в структуре совести выделяет три компонента:

- 1) долг (долг перед внешними источниками);
- 2) стыд (стыд перед окружающими);
- 3) вина (вина перед собой).

Виды совести

1 *Э. Фромм* выделяет:

а) авторитарную совесть: ориентирована на мнения авторитетного для человека окружения (родители, церковь, государство, общественное мнение) и связана с боязнью неодобрения, наказания; предписания этой совести определяются не ценностями самого человека, а повелениями и запретами, которые заданы авторитетами;

б) гуманистическую (зрелая) совесть: собственный, независимый от внешних санкций и поощрений голос человека.

2 *Э. Фромм* выделяет:

а) чистую совесть: сознание того, что авторитет (внешний или внутренний) доволен тобой; чистая совесть порождает чувство благополучности и безопасности; чистая совесть – порождение чувства покорности, зависимости, бессилия, греховности;

б) виноватую совесть: осознание того, что авторитет тобой недоволен; виноватая совесть порождает страх и ненадежность; виноватая совесть – результат чувства силы, независимости, плодотворности, гордости.

3 *Е. Ильин* выделяет:

1) пристрастную совесть: указывает на недостатки других людей, чтобы смягчить в своих глазах собственные ошибки;

2) лицемерную совесть: незаслуженно награждает человека миром души и сознанием своей праведности;

3) сожженную совесть: оставляет человека в холодном спокойствии духа при совершении явных преступлений и при последующих воспоминаниях о них.

Проявления совести. Долг

Долг – осознание человеком какого-либо требования как своей личной нравственной обязанности. Деонтология – раздел этики о долге.

Свойства долга:

- 1) заинтересованность в исполнении;
- 2) осознание необходимости;
- 3) добровольность принятия.

И. Кант выделяет следующие виды долга:

- 1) долг по отношению к высшим существам;

- 2) долг человека перед человеком:
 - а) забота о собственном здоровье;
 - б) забота о себе как духовном существе;
- 3) долг перед низшими существами (например, перед животными).

Е. Ильин выделяет следующие виды долга:

- 1) нравственный долг: это превращение требований общественной морали в личный императив конкретного лица и добровольное его выполнение;
- 2) гражданский долг: совокупность законодательно установленных и моральных обязанностей лица по отношению к другим лицам, группам, социальным общностям и обществу в целом.

Вина

Вина является эмоцией, с помощью которой проявляется совесть.

Вина – это недовольство собой, переживание несоответствия моральным требованиям и невыполнение своего долга перед лицом собственного Я или перед Богом.

Вина – это отрицательное отношение к своему поступку, угрызение совести, раскаяние, сожаление.

Ситуации, в которых возникает чувство вины:

- 1) когда человек не может выполнить то, что должен;
- 2) когда человек сделал или не сделал что-то в прошлом и теперь сожалеет об этом;
- 3) когда человек делает то, что «должен», но в глубине души сожалеет о своем поступке;
- 4) когда человек собирается сделать что-то, чего делать «не должен», и поэтому переживает тревогу, страх и угрызения совести.

Функции вины.

Е. Ильин выделяет следующие функции вины:

- 1) вина выступает в качестве морального регулятора для поддержания норм просоциального поведения;
- 2) вина участвует в формировании самоотношения;
- 3) вина способствует профилактике психических расстройств.

Д. А. Дружиненко выделяет функции чувства вины как predispositions:

- 1) чувство вины выполняет мотивационную функцию и побуждает просоциальное поведение;
- 2) чувство вины удерживает человека от действий, способных нанести вред другому;
- 3) чувство вины помогает устанавливать равноправные отношения в группе;
- 4) чувство вины служит индикатором усвоения моральных норм и правил;
- 5) чувство вины может быть использовано как средство манипуляции субъектом со стороны другого лица.

Вина помогает адаптации человека в обществе, формируя просоциальное поведение, толкая субъекта на попытки загладить свою вину, возместить нанесенный ущерб, утешить пострадавшую сторону.

Осуществление позитивных функций вины возможно только в том случае, если уровень переживания будет не слишком большим, но и не слишком малым (чрезмерное чувство вины подрывает чувство собственного достоинства).

Структура вины.

Д. Ангер рассматривает вину как двухкомпонентную эмоцию:

1) первый компонент: вербально-оценочная реакция или раскаяние («Я не должен был этого делать») (самообвинения);

2) второй компонент: вегетативно-висцеральная реакция: гамма мучительных переживаний (угрызения совести, сожаления о совершенном, стыд перед тем, кого обидел, страх потерять близкого человека).

И. А. Белик рассматривает вину как четырехкомпонентное образование:

1) эмоциональный компонент: сожаление и раскаяние;

2) когнитивный компонент: осознание и анализ поступка, осознание несоответствия «реального» и «идеального»;

3) мотивационный компонент: желание исправить и изменить сложившуюся ситуацию или поведение;

4) психосоматический компонент: неприятные физические ощущения.

Типы вины.

Д. Вайс выделяет следующие типы вины:

1) адаптивная;

2) неадаптивная:

а) вина выжившего: верование, что преследование нормальных целей и достижение успеха заставит страдать любимых людей;

б) вина отделения: возникает из-за страха навредить, преследуя свои цели, мысли о том, что отличие от близких – предательство;

в) вина гиперответственности: возникает из альтруизма; преувеличенное чувство ответственности за заботу о счастье других;

г) вина ненависти к себе: возникает из жесткого и невнимательного отношения близких и любимых людей.

Невротическая вина возникает из желания человека выставить себя в лучшем свете; когда человек постоянно удерживает некий идеальный образ себя.

Признаки наличия невротической вины:

1) человек все время хочет выглядеть «хорошим»;

2) человек всегда переживает, что о нем подумают;

3) человек пытается «спасать положение».

Психологические факторы переживания вины.

1 Личностные факторы:

– возраст (люди старшего поколения в большей степени переживают вину, нежели молодые);

- пол (женщины чаще и интенсивнее переживают чувство вины);
 - локус контроля (интерналы испытывают более сильную вину, чем экстерналы);
 - высокая тревожность;
 - внутренняя конфликтность;
 - самообвинения;
 - неудовлетворенность собой;
 - плохая саморегуляция;
 - обидчивость;
 - недооценка своего «Я»;
 - тревожно-депрессивные переживания;
 - подозрительность;
 - враждебность;
 - агрессивность;
 - негативизм.
- 2 Ситуативные факторы:
- ссоры с близкими;
 - оскорбления близких;
 - грубое отношение к близким;
 - отказ близким в помощи;
 - невыполнение обещаний близким.

Стыд

Стыд – болезненная эмоция, возникающая вследствие осознания чего-то бесчестного, нелепого или неприличного в собственном поведении или обстоятельствах жизни (или того же в поведении или жизни других, чьи честь и позор человек рассматривает как свои собственные) или же в результате попадания в ситуацию, оскорбляющую собственную скромность или приличие индивида (*Е. П. Ильин*).

Стыд – эмоция, выражающая осознание человеком своего (а также близких и причастных к нему людей) несоответствия принятым в данной среде нормам или предполагаемым ожиданиям. Стыд переживается как неудовлетворенность собой, осуждение. Стыд – это реакция на оценку себя глазами других. Стыд – это стеснение или утрата ситуационного самоуважения.

Комплекс стыда объединяет в себе смущение, робость, сдержанность, стеснение, досаду, унижение себя.

Стыд – это сильное смущение от осознания совершения предосудительного поступка или попадания в унижительную ситуацию, в результате чего человек чувствует себя опозоренным. При стыде все сознание человека сфокусировано на положении (ситуации), в которой он оказался. У человека появляется желание быть незаметным, спрятаться, сжаться.

К. Муздыбаев указывает на следующие особенности переживания стыда:

- 1) желание укрыться, стремление исчезнуть;

- 2) большая интенсивность боли и дискомфорта;
- 3) ощущение себя недостойным, неадекватным, нехорошим;
- 4) переживание стыда делает человека и объектом, и субъектом стыда.

Стыд и вина.

И. К. Макогон и С. Н. Ениколопов отмечают, что все попытки провести черту между стыдом и виной можно разделить на три категории:

- 1) различие, основанное на типе детерминирующих событий: публичное или личное;
- 2) на природе поступка: общественный или индивидуальный;
- 3) на уровне, с которым человек истолковывает детерминирующее эмоцию событие: как ошибку Я или поведение.

По природе поступка: стыд – более публичная эмоция, а чувство вины – более личный опыт, возникающий из мук совести. В переживании стыда преобладает эмоциональный компонент, а в структуре вины наблюдается одинаковая представленность эмоционального и когнитивного компонента. Вина вызывает желание исповедоваться, а стыд – спрятаться. В формулировке «я сделал это» в случае вины ударение падает на последнее слово, а в случае стыда – на первое.

Причины стыда.

Стыд может иметь следующие причины (по *Е. П. Ильину*):

- 1) осознание допущенной ошибки при встрече с незнакомым человеком;
- 2) критика, презрение, насмешка со стороны других или себя самого;
- 3) осознание того, что высказанное или совершенное неуместны, неправильны или неприличны в данной ситуации;
- 4) чрезмерная или неуместная похвала;
- 5) раскрытый обман;
- 6) грязные, аморальные мысли;
- 7) переживание за дорогого и любимого человека, попавшего в неловкую для него ситуацию или совершившего проступок;
- 8) несостоятельность человека в той или иной ситуации, невыполненные обещания и обязательства;
- 9) негативное представление о какой-то своей особенности.

Избавление от вины и стыда.

Е.П. Ильин выделяет следующие способы избавления от вины:

- 1) извинения;
- 2) искупление:
 - а) исправление оплошности;
 - б) пожертвование;
- 3) раскаяние:
 - а) покаяние;
- 4) наказание себя (аутоагрессия).

9 Прощение как нравственный поступок личности

Фазы прощения со стороны обидчика:

- 1) фаза осознания ситуации: обидчик признает, что причинил боль другому; самокритика;
- 2) фаза принятия решения: обидчик понимает, что должен что-то предпринять для исправления конфликтной ситуации; выражает желание получить прощение;
- 3) фаза действия: попытка обидчика стать на место обиженного; раскаяние;
- 4) фаза результата: освобождение от чувств вины и раскаяния; нахождение новой цели.

Социально-динамические характеристики прощения (А. С. Чукова):

- 1) мера прощения: прощение может быть полным или частичным;
- 2) парциальность: для одного и того же субъекта прощения существует ряд действий, которые могут и не могут быть прощены;
- 3) избирательность: определяется отношением к самому обидчику, зависит от возраста, пола, социального статуса, психологической дистанции обидчика и т.п.

Проявления прощения в межличностных отношениях в общем виде могут быть определены как решение: 1) отказаться от негативных мыслей, эмоций и поведенческих проявлений в отношении человека, незаслуженно обидевшего вас; 2) поощрять положительные мысли, эмоции и поведенческие проявления в отношении того же обидчика.

Возможно, первые тщательные обсуждения прощения в межличностных отношениях могут быть обнаружены в иудейских и христианских религиозных текстах. И в той, и в другой литературе прощение людьми друг друга поощряется потому, что воспроизводит отношение Бога к его народу. В иудейских писаниях Бог изображается прощающим раскаявшихся людей. Согласно иудейской традиции, человек может быть прощен другим, если он признает, что действовал несправедливо, просит прощения и обязуется впредь не совершать тех же прегрешений. Прощение тесно связано с восстановлением добрых отношений с обидчиком, настолько тесно, что некоторые иудейские теологи утверждают: прощение даруется после примирения, а не до него.

Христианские взгляды на прощение отличаются от иудейских следующим: прощение не должно определяться какими бы то ни было условиями. Другими словами, обиженный не должен ждать, пока обидчик раскается, и не должен ограничивать число раз, когда прощение даруется. Для христианина основой даруемого другому человеку прощения является проявление «агапе» – любви, которую можно определить как «любовь к людям и экзистенциальное посвящение ей всей своей жизни, а не только чувство или отношение, основанное на либидо». В силу иудейской и христианской концепции *imitatio dei* (подражания Богу) и потому, что иудейский и христианский Бог – Бог всепрощающий, действующий на основании «агапе», высказываются мнения, что прощение – моральный императив для христиан и иудеев.

Подлинное прощение - нравственный акт и потому не может основываться на безнравственных мотивах. Хотя многие люди начинают путь к прощению, будучи мотивированными потребностью в облегчении собственного страдания, наиболее вероятные кандидаты на роль мотивов в постоянном развитии готовности прощать - "агапе", нравственная, ориентированная на других любовь, а также смирение и готовность обиженного признать, что он и сам не без греха. Все эти мотивы несовместимы с тем, чтобы усматривать в себе превосходство над обидчиком или считать его не стоящим внимания.

Прощение часто путают с примирением, которое представляет собой восстановление существовавших взаимоотношений между индивидами. Прощение изначально есть не обусловленное ничем внутреннее действие: обиженный превозмогает гнев и желание отомстить и начинает смотреть на обидчика с сочувствием. Большинство психологов считают, что условием примирения является раскаяние обидчика. Прощение не означает моральной слепоты: жертва не игнорирует и не извиняет обиды и может потребовать от обидчика признания вины и обещания лучше вести себя в будущем, прежде чем восстановит с ним прежние отношения. Таким образом, восстановления отношений с обидчиком не происходит до тех пор, пока обиженный не почувствует, что это будет безопасно. Если же это так, нельзя утверждать, что прощение ведет к торжеству несправедливости в личных отношениях.

Прощение также часто путают с помилованием, которое представляет собой акт милосердия, официально совершаемый легальной инстанцией, например, судом. Прощение – это личная реакция пострадавшей стороны, оно совершенно не зависит от каких-либо юридических решений.

Для описания того, как разные люди проходят через процесс прощения, предлагалось множество моделей. Возможно, наиболее известная и наиболее разработанная из них – гипотеза Р. Энрайта и его коллег из университета Висконсин – Мэдисон. Современную формулировку этой модели можно продемонстрировать следующим образом.

Ступени процесса прощения

Фаза открытия

- 1 Осмысление психологической защиты, признание факта, что обида имела место.
- 2 Признание наличия гнева с целью избавиться от него, а не поддерживать его в себе .
- 3 Признание стыда, если это отвечает обстоятельствам.
- 4 Осознание затраты эмоциональной энергии на нанесение обиды.
- 5 Осознание личностной вовлеченности в когнитивную "репетицию" обиды (или постоянные мысли о ней).
- 6 Понимание того, что обиженный сравнивает себя с обидчиком.

7 Понимание того, что обиженный может оказаться жертвой постоянного негативного изменения.

8 Понимание изменившихся взглядов на справедливость в мире.

Фаза принятия решения.

9 Изменение восприятия и новое понимание того, что прежние стратегии избавления от чувства обиды не работают.

10 Готовность рассматривать прощение как предпочтительный выбор.

11 Готовность простить обидчика.

Фаза действия.

12 Пересмотр собственных взглядов на обидчика и ситуацию в целом с помощью примеривания на себя различных ролей.

13 Эмпатия по отношению к обидчику.

14 Осознание собственного сочувствия обидчику.

15 «Поглощение» неизбежной боли.

Фаза результата

16 Нахождение личного смысла для себя и других в страдании и прощении.

17 Понимание собственной потребности в прощении со стороны других в прошлом.

18 Понимание того факта, что человек не изолирован от других.

19 Понимание того, что пережитая обида может изменить цель жизни.

20 Осознание уменьшения негативных и возможного роста позитивных чувств в отношении обидчика и понимание внутреннего разрешения ситуации.

В дополнение к теоретическому рассмотрению процесса прощения ученые также исследовали развитие понимания людьми концепции прощения. Р. Энрайт, М. Сантос и Р. Аль-Мабук предложили рассматривать шесть стадий понимания прощения. Эти стадии, основанные на теории когнитивного развития Ж. Пиаже и модели развития этических рассуждений А. Кольберга, отражают процесс понимания прощения, который начинается с акцента на собственной личности, затем выделяет общественную сторону проблемы и заканчивается осознанием принципа.

Стадии понимания прощения.

1 Прощение, основанное на мести: я могу простить обидчика, только если я накажу его в мере, пропорциональной моему собственному страданию.

2 Прощение, основанное на возмещении: если я получу обратно то, чего лишился, если мне будут принесены извинения, если, простив, я буду чувствовать себя менее виноватым, тогда я могу простить.

3 Прощение во исполнение ожиданий других: я могу простить, если меня побуждают к этому другие.

4 Прощение во исполнение требований моей религии.

5 Прощение как средство достижения социальной гармонии: я прощаю, потому что это восстанавливает социальную гармонию и хорошие отношения в обществе.

6 Прощение как любовь: я прощаю без всяких условий, из любви к обидевшему меня, потому, что должен испытывать искреннюю любовь к другому человеку и его ущемляющее меня поведение не отражается на моей любви к нему.

Список литературы

1 **Егоров, П. А.** Этика : учебное пособие / П. А. Егоров. – Москва : ИНФРА-М", 2014. – 158 с.

2 **Иванова, И. С.** Этика делового общения : учебное пособие. – 3е изд. испр. и доп. / И. С. Иванова. – Москва : ИНФРА-М, 2014. – 168 с.

3 **Кибанов, А. Я.** Этика деловых отношений : учебник. – 2-е изд. перераб. / А. Я. Кибанов – Москва : ИНФРА-М, 2013. – 383 с.

4 **Руденко, А. М.** Психология делового общения : учебное пособие / А. М. Руденко- Москва; Ростов на Дону : Дашков и К ; Наука-Спектр, 2014. – 264 с.

5 **Сычев, А. А.** Этика экологической ответственности : монография / А. А. Сычев. – Москва : Альфа-М, 2014. – 320 с.

6 **Чеховских, М. И.** Психология делового общения : учебное пособие. – 3-е изд. стер. / М. И. Чеховских – Москва ; Минск : ИНФРА-М; Новое знание, 2011. – 253 с.