

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского
Национальный исследовательский университет

Горбунова М.Л., Хазан М.Ю.

**Этика деловых отношений
(в международном бизнесе):
проектно-ориентированный подход**

Учебно-методическое пособие

Рекомендовано методической комиссией Института экономики и предпринимательства, центром инновационных образовательных технологий (Центр «Тюнинг») ИЭП для студентов, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», специальности 38.05.02 «Таможенное дело»

Нижний Новгород
2015

УДК 174.4 (072)
ББК У5+Ю75р30
Г67

Материалы подготовлены в соответствии с планом работ по реализации дорожной карты ННГУ на 2015 – 2016 гг.

Задача 1.2. Внедрение современных педагогических технологий в учебный процесс

Мероприятие 1.2.1. Формирование учебно-методических материалов для проектно-ориентированного обучения (project based learning) по разным направлениям обучения

Горбунова М.Л., Хазан М.Ю. Этика деловых отношений (в международном бизнесе): Учебно-методическое пособие. Нижний Новгород, 2015. – 93 с.

В пособии представлены разработки занятий по курсу «Этика деловых отношений (в международном бизнесе)», созданного в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлениям подготовки бакалавров 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и специалистов 38.05.02 «Таможенное дело».

Пособие содержит подробное описание организации проектно-ориентированного обучения на занятиях и их структуру.

Учебно-методическое пособие предназначено для организации активной самостоятельной работы студентов над учебным материалом при изучении дисциплин «Этика деловых отношений», «Этика государственной и муниципальной службы».

Ответственные за выпуск:

председатель методической комиссии Института экономики и предпринимательства доц. Летягина Е.Н., руководитель центра инновационных образовательных технологий (Центр «Тьюнинг») ИЭП проф. А.К. Любимов

УДК 174.4 (072)
ББК У5+Ю75р30
Г67

© М.Л. Горбунова, М.Ю.Хазан
© Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2015

Содержание

Введение	4
Тема 1. Этика деловых отношений в системе наук о морали и нравственности. Профессиональная этика	5
Тема 2. Социальная ответственность бизнеса как проявление этики делового взаимодействия	12
Тема 3. Этика организации	16
Тема 4. Деловая коммуникация: содержание и особенности осуществления.	17
Тема 5. Кросс-культурная коммуникация	21
Тема 6. Коммуникация в рабочей группе (коллективе)	25
Тема 7. Деловые переговоры как вид общения в сфере бизнеса.	26
Тема 8. Деловой этикет в современном предпринимательстве	32
Контрольные вопросы	33
Литература	35
Приложение 1	39
Приложение 2	57
Приложение 3	63
Приложение 4	73
Приложение 5	78
Приложение 6	81
Приложение 7	90

ВВЕДЕНИЕ

Изучение этики деловых отношений приобретает большое значение в системе современного высшего образования. Морально-нравственные основы хозяйственной деятельности изучаются студентами разных направлений и специальностей. Для студентов бакалавриата по направлению «Государственное и муниципальное управление» изучение особенностей этики делового взаимодействия позволяет сформироваться ряду общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, определяемых федеральным государственным образовательным стандартом. В число таких компетенций, которые развиваются в рамках изучения дисциплины «Этика деловых отношений», входят:

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК- 6);
- способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК- 4);
- способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10);
- способность принимать участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности (ПК-18).

Этические и этикетные нормы делового взаимодействия также являются частью развиваемых компетенций студентов специальности «Таможенное дело». К таким компетенциям, согласно федеральному государственному образовательному стандарту, относятся:

- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-4);
- способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности (ОК-8);
- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-1).

Пособие включает тематические аспекты дисциплины «Этика деловых отношений», а также модели проведения семинарских занятий с применением традиционных и активных методов обучения («Бортовой журнал», «Инсерт»). Интерактивное взаимодействие преподавателя и студентов в процессе изучения дисциплины обусловлено как содержанием и самой дисциплины, так и необходимостью развития самостоятельного критического мышления у студентов высшей школы.

ТЕМА 1. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ В СИСТЕМЕ НАУК О МОРАЛИ И ПРАВСТВЕННОСТИ

Этика как наука. Генезис этических представлений в контексте философских, мировоззренческих и религиозных взглядов. Виды этики. Этика деловых отношений, ее появление и развитие как самостоятельной области научного знания. Этические дилеммы на микро- и макроуровнях хозяйствования. Документы, регламентирующие этические требования в сфере деловых отношений.

Семинарское занятие 1. Этические представления российских дореволюционных промышленников-предпринимателей.

Задания:

1. Прочитать представленную в приложении 1 информацию о промышленниках-предпринимателях.
2. Используя технику «Инсерт», заполнить таблицу по каждому промышленнику-предпринимателю.

«V» - известная информация	«+» - узнал новое	«?» - новая информация вызывает вопросы	«-» не согласен с положениями в тексте
Бугров Н.А.			
Морозов С.Т.			
Мамонтов С.И.			
Сироткин Д.В.			

3. Выполнить проверочные задания.

А) Определите, кому из дореволюционных промышленников-меценатов принадлежат биографические данные

Биографические данные	ФИО промышленника
Пел как оперный певец (итальянская опера предлагала ему выступить на ее сцене), был талантливым скульптором, художником, увлекался изготовлением майолики, основал первый в России частный оперный театр.	
Был найден в гостиничном номере мертвым, с простреленной грудью.	

«Выстроил ... хороший ночлежный дом; огромное, на 300 квартир, здание для вдов и сирот, прекрасно оборудовал в нём школу; устроил городской водопровод, выстроил и подарил городу здание для городской думы, делал земству подарки лесом для сельских школ и вообще не жалел денег на дела благотворения».	
Автор афоризмов: «Как отцы, так и мы». «Очень хорошая вера. Купеческая». «Работаю, значит существую».	
В 1920 году обосновался в Югославии. Долгое время он жил в Белграде, на Дунае имел свое дело по судоходной части.	
Был арестован и посажен в Таганскую тюрьму, его имущество описано. Известный адвокат Ф. Н. Плевако защищал в суде	
Знаменитый волжский пароходчик, председатель совета Всероссийских съездов старообрядцев Белокриницкого согласия	
Автор слов: «А разве в делах не требуется воображения? Я каждое свое новое начинание вижу так же, как статую в глыбе мрамора. Какой может быть финансовый успех без этого?».	
Автор слов: «В человеке одна годность — к работе. Любит, умеет работать — годен. Не умеет? Прочь его... Я бы кресты и ордена за работу давал — столярам, машинистам, трудовым чёрным людям. Успел в своём деле — вот тебе честь и слава. Соревнуй дальше. Когда всю землю поднимем, да в работу толкнём, тогда жить просторнее будет. Народ у нас хороший...»	

Б) Определите сферы предпринимательской деятельности дореволюционных промышленников-меценатов

Сферы предпринимательской деятельности	ФИО промышленника
Мануфактурное производство тканей	
Банковское дело	

Судостроение	
Мукомольное производство	
Химическое производство	
Железнодорожное строительство	
Добывающая и перерабатывающая отрасль	

В) Кому из промышленников-меценатов принадлежат следующие принципы деловой этики?

Принципы деловой этики	ФИО промышленника
Масштабность мышления и деятельности	
Колоссальная работоспособность	
Новаторство в производстве	
Создание своим рабочим всех необходимых условий для качественной работы, давая им возможность получать образование и повышать квалификацию, делая все необходимое для создания комфортного быта и полноценного отдыха.	
Уважение к труду, к рабочим	
Сотрудничество, по возможности, с российскими купцами и промышленниками	
Построение деловых операций в расчете не на сиюминутный эффект, а на долгие годы вперед.	
Поддержание высокой квалификации своих работников	
Ведение дел только с проверенными людьми	
Приверженность к «старой вере», не признающей «никонианства»	

Г) Определите, кто из дореволюционных промышленников-меценатов организовал следующие благотворительные мероприятия

Благотворительные мероприятия	ФИО промышленника
<p>Построил на собственные средства здание Городской думы, строил приюты и школы в родном городе. Поддерживал старообрядцев, живших в скитах по берегам р. Керженец в Нижегородской губ. и на р. Иргиз на границе Самарской и Саратовской губерний. На благотворительность выделял ежегодно 45% чистого дохода.</p>	
<p>Содействует открытию в Нижнем Новгороде учительского института, женского ремесленного училища. Содействует эвакуации в Нижний Новгород во время 1 Мировой Войны Варшавского политехнического института. Сбылась давняя мечта нижегородцев - иметь в своем городе высшее учебное заведение (существовавшие гимназии, реальные и коммерческое училища, дворянский институт были лишь средними учебными заведениями). На строительство политехнического института дал обязательство внести из своего капитала сто тысяч рублей.</p>	
<p>Организация работы в больших светлых цехах с хорошей вентиляцией. Проживание в казармах, оборудованных паровым отоплением, вентиляцией, отдельными кухнями, прачечными. В фабричной больнице организация бесплатного лечения и лекарства. При фабрике организация родильного дома и дома престарелых. Санитарный совет Никольской мануфактуры контролировал, в том числе, и качество продуктов питания в фабричной лавке. Для рабочих были устроены библиотека, летний театр, в котором нередко выступали столичные знаменитости, хор и театральная группа.</p>	
<p>«Открыл» для русской культуры Шаляпина, Васнецова, Коровина, Врубеля.</p>	

Семинарское занятие 2. Этические дилеммы на микро- и макроуровне хозяйствования.

Задание.

В каждом из ниже представленных случаев выявите моральную дилемму. Определите, на каком уровне хозяйствования проявляется моральная проблема.

Макроуровень хозяйствования: организация – организация, организация – государство, организация – потребители, организация – местное сообщество, организация – окружающая среда.

Микроуровень хозяйствования: руководитель – подчиненный, процесс принятия решений, служебные разоблачения в организации, взаимные услуги, дискриминация, положение женщин в организации.

Случай 1. Фармацевтическая компания XYZ производит лекарственный препарат, ослабляющий головную боль при мигрени. Он продается в США и сначала считался достаточно безопасным для продажи без рецепта. Однако после его широкого распространения выясняется, что его побочным эффектом у значительного числа пациентов оказывается острая депрессия, иногда служащая причиной самоубийств. Поэтому препарат признан слишком опасным для продажи его в США без рецептов и разрешен к употреблению только под контролем врача. Врачей предупредили об опасном побочном эффекте препарата и рекомендовали строго следить за симптомами возникновения депрессии у их пациентов. Кроме США препарат продается и во многих других странах. После принятого в США решения об ограничении условий его продажи аналогичные решения были приняты еще в ряде стран. Но в некоторых странах такие решения не были приняты. Фармацевтическая компания XYZ продолжает там продавать этот препарат. Он продается без рецепта, а информация о возможности его опасных побочных эффектов отсутствует.

Случай 2. Фармацевтическая компания MNO разрабатывает и испытывает препарат для диабетиков, который несколько более эффективен, чем инсулин. После некоторого периода его употребления выясняется, что он вызывает раковое заболевание. В Соединенных Штатах его к продаже запрещают. Фармацевтическая компания MNO продолжает сбывать его в странах, где он к продаже не запрещен.

Случай 3. Фармацевтическая компания ABC разрабатывает препарат, способствующий лечению глаукомы. На рынке нет другого эффективного препарата для лечения этой болезни. После довольно широкого его употребления выясняется, что в значительном числе случаев препарат приводит к раковому заболеванию. В Соединенных Штатах препарат снимается с продажи. Но фармацевтическая компания продолжает продавать его в странах, где он не запрещен.

Случай 4. Действующие лица: г-н А - начальник отдела; г-н В - заместитель начальника отдела; г-н С - молодой сотрудник отдела.

Г-н А (обращается к г-ну С): «Г-н Д говорил, что из-за какой-то глупости с вашей стороны не состоялось подписание договора с заказчиком».

(Обращаясь к г-ну В): «И вот в этом он весь. Ничего серьезного поручить нельзя». (Обращаясь к г-ну С): «Я в твои годы такие проблемы как орешки щелкал!»

Г-н С: «Г-н А! Но ведь вы...»

Г-н А: «Не перебивайте меня! Г-н В! Но ведь он неглупый парень. Помнишь, как он помог нам при разработке последнего проекта? Ладно. Дело в принципе поправимо. Возьмите на себя вопрос с подготовкой договора. Поручил бы я исправить положение г-ну С, да он еще дров наломает, как и в этот раз».

Г-н С: «Г-н А! Позвольте мне...»

Г-н А: «Все, разговор окончен».

Случай 5. Ваш научно-исследовательский отдел усовершенствовал один из выпускаемых фирмой товаров. Товар не стал по-настоящему «усовершенствованной новинкой», но вы знаете, что появление подобных утверждений на упаковке и в рекламе повысит его сбыт.

Случай 6. Вас попросили пополнить «дешевый» сектор вашего товарного ассортимента упрощенной моделью, которую можно было бы рекламировать для привлечения покупателей. Товар, лишенный усовершенствований, будет не очень хорошим, но можно надеяться, что коммивояжеры сумеют уговорить покупателей приобретать более дорогие модификации. Вас просят дать «зеленый свет» созданию «раздетого» варианта.

Случай 7. Вы беседуете с женщиной, которая еще совсем недавно была управляющей по товару в конкурирующей фирме, и считаете, что ее можно взять на работу. Она с удовольствием расскажет вам обо всех планах конкурента на предстоящий год.

Случай 8. У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его.

Случай 9. Есть шанс привлечь крупного клиента, который будет много значить и для вас лично, и для фирмы в целом. Его агент по закупкам намекнул, что может сработать «подарок». Вам помощник советует послать этому агенту на дом плазменную телевизионную панель.

Случай 10. Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своему товару свойство, которое окажет большое влияние на сбыт. На ежегодной специализированной выставке у этой фирмы будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве товара. Вы без труда можете послать на этот прием шпиона, чтобы узнать о нововведении.

Случай 11. Вы изо всех сил стараетесь добиться заключения большого контракта и в ходе переговоров о запродаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но, если вы намекнете ему об этой возможности, он, по всей вероятности, передаст заказ вашей фирме.

Случай 12. Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А.

Случай 13. Вы выпускаете шампунь, который препятствует образованию перхоти и эффективен уже при разовом применении. Ваш помощник подсказывает, что сбыт пойдет быстрее, если в инструкции на этикетке указать, что шампунь рекомендуется применять дважды.

Случай 14. Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.

Составлено по: Подопрязора М.Г. Деловая этика. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012

ТЕМА 2. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БИЗНЕСА КАК ПРОЯВЛЕНИЕ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Понятие социальной ответственности бизнеса в контексте взаимодействия организации с внешней средой. Аргументы в пользу и против реализации социальной ответственности предприятиями и организациями. Формы реализации социальной ответственности. Стратегическая корпоративная социальная ответственность бизнеса как системное взаимодействие предприятия со стейкхолдерами. Стандарты стратегической корпоративной социальной ответственности и порядок их реализации.

Семинарское занятие 1. Деятельность негосударственных организаций в области формирования этических стандартов ведения бизнеса.

Задание.

Используя Интернет-ресурсы (официальный сайт Российского союза промышленников и предпринимателей), классифицируйте основные принципы работы Российского союза промышленников и предпринимателей. Возможные критерии классификации: участие в развитии местного сообщества, права человека, экологическая безопасность, качество продукции и взаимоотношения с потребителями, взаимоотношения с работниками, экономическая свобода и ответственность.

1. Мы используем наши знания и опыт в области экологической безопасности и сохранения здоровья для улучшения безопасности и благополучия граждан на территориях размещения наших производств и в обществе в целом.
2. Мы - ответственные налогоплательщики и тем самым делаем вклад в укрепление государства.
3. Мы придерживаемся принципов справедливого ценообразования, добросовестной конкуренции и рекламы, соблюдения этических норм ведения бизнеса.
4. Мы стремимся производить только качественные товары и услуги, благоприятные и безопасные для здоровья потребителей.
5. Мы относимся к жизни человека, как к высшей ценности. Для нас нет и не может быть компромисса между здоровьем, безопасностью работника и получением прибыли. Безопасность труда и здоровье работника мы относим к ключевым приоритетам.
6. В свободе экономической деятельности, в возможности проявления индивидуальности каждой компании, в честной конкуренции - сила и основная ценность предпринимательства.

7. Мы признаем наемных работников важнейшим активом компании. Мы содействуем раскрытию профессиональных и личных способностей и расширяем возможности наших работников через развитие персонала, создание условий для профессионального и карьерного роста, обучение, поддержание работоспособности, создание стимулов к производительному эффективному труду.
8. Мы используем в своей деятельности безопасные и надежные товары и услуги.
9. Мы признаем неприкосновенность прав человека, не допускаем их нарушения, поддерживаем соблюдение любых прав человека, имеющих отношение к деятельности компании.
10. Мы считаем сохранение природной среды важнейшей общечеловеческой ценностью.
11. Мы принимаем участие в решении общественно значимых задач на региональном и общенациональном уровне.
12. Мы поддерживаем меры по защите окружающей среды, по достижению экологической безопасности производства, экономному потреблению природных ресурсов, а также их повторному использованию и утилизации отходов.
13. Мы понимаем, что наши компании и наши работники – неотъемлемая часть общества, и придерживаемся принципов корпоративного гражданства.
14. Мы выступаем за ответственную свободу предпринимательства, добиваемся долгосрочного и устойчивого развития своих компаний, высоких финансовых результатов, которые создают основу рентабельного развития, а, следовательно, для роста занятости, экономического и социального благополучия страны.
15. Смысл нашей деятельности - в надежном и качественном удовлетворении запросов и ожиданий потребителей наших товаров и услуг.
16. Мы поддерживаем в доступных для компаний формах усилия власти и гражданские инициативы в области экономического, социального и культурного развития территорий размещения наших предприятий, укрепления демократических основ общества, защиты гражданских прав и свобод, права частной собственности.
17. Мы признаем трудовые права работников как неотъемлемую часть прав человека. В своей деятельности мы соблюдаем установленные

законом права работников в сфере труда, признаем право работника на достойное вознаграждение за результаты труда, содействуем предотвращению любых форм дискриминации и принудительного труда, способствуем раскрытию профессиональных и личных способностей наших работников, поддерживаем их участие в решении принципиальных вопросов развития предприятия.

18. Мы стремимся делать реальные шаги по сохранению природной среды.

Семинарское занятие 2. Стандарты стратегической корпоративной социальной ответственности и порядок их реализации.

Задания:

1. Прочитать представленную в приложении 2 информацию о стандартах корпоративной социальной ответственности.
2. Используя технику «Инсерт», заполнить таблицу по данным стандартам.

«V» - известная информация	«+» - узнал новое	«?» - новая информация вызывает вопросы	«—» не согласен с положениями в тексте
КСО 2007			
КСО 2008			
Стандарт SA 800:2001			
Стандарт ISO26000:2010			

3. Выполнить проверочные задания (одно на выбор).

3.1. Результаты сравнения стандартов занести в таблицу

Сходство в содержании документов	Различия в содержании документов	
	Стандарт ВСК-КСО-2007	Стандарт CSR/КСО-2008

3.2. Результаты сравнения стандартов занести в таблицу

Сходство в содержании документов	Различия в содержании документов	
	Стандарт SA 800:2001	Стандарт ISO26000:2010

ТЕМА 3. ЭТИКА ОРГАНИЗАЦИИ

Жизненный цикл организации и эволюция этических ее этических ценностей и представлений. Этические кодексы организаций. Конфликты в организациях и способы их разрешения. Мотивы соблюдения этических норм и требований в организации. Типы организационных культур, их морально-этическое наполнение.

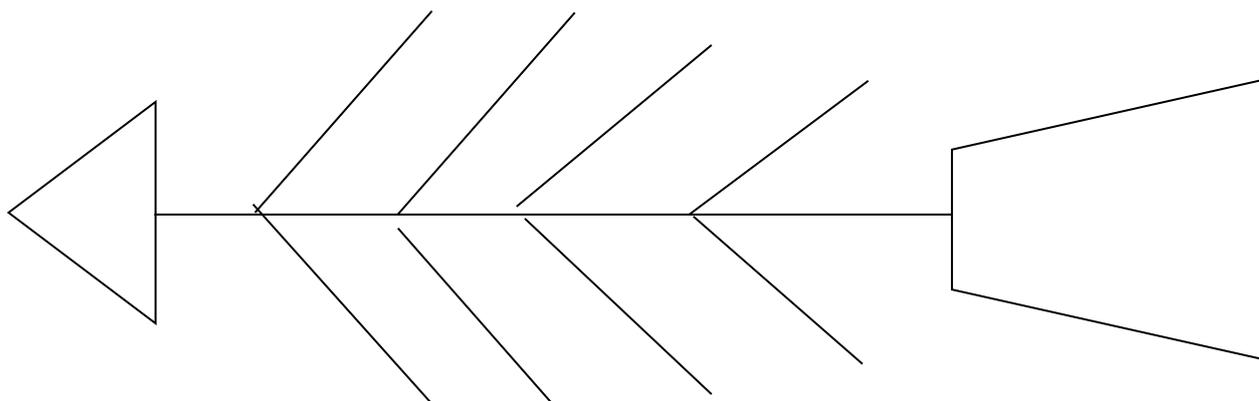
Семинарское занятие 1. Конфликты в организациях и способы их разрешения

Задание. Прочитайте информационную справку о конфликтах в организации, представленную в приложении 3.

Заполните таблицу

Понятие конфликта в организации	Причины конфликтов в организации	Понятие «управление конфликтом»	Роль руководителя в управлении конфликтом	Роль медиатора в управлении конфликтом

Постройте модели фишбоун по теме «Этическая оценка организационных конфликтов»:



Конфликт, его организационная и этическая сущность – **«голова»**.

Позитивные и негативные последствия конфликта – **«тело»**.

Допустимые рамки конфликтных ситуаций, роль руководителя в управлении конфликтами – **«хвост»**.

ТЕМА 4. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ: СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ

Процесс общения, его структура, виды, формы и типы. Вербальные и невербальные средства общения. Деловая аргументация, ее виды. Эффективное слушание и навыки его развития. Барьеры общения и способы их преодоления.

Семинарское занятие 1. Средства общения. Речевая коммуникация Проведение занятия с использованием стратегии «Бортовой журнал»

Цели занятия:

- 1. Изучить требования, предъявляемые к речевой коммуникации современного человека*
- 2. Выявить способы повысить эффективность вербальной коммуникации*

Студенты получают задание: «Расположите представленные ниже ключевые слова и фразы схематично, в правой части таблицы».

Ключевые слова и фразы

Цепочка связей

«Любви все возрасты покорны»

А.С. Пушкин,

Благозвучие

Богатство

Выразительность

Квинтилиан,

Метонимия,

Многозначность,

Надеть,

Одеть,

Оксюморон,

Паронимы,

Понятность

Правильность

Риторический вопрос,

Синекдоха,

Синонимы,

Слова и звуки-паразиты,

Точность

Фразеологизмы,

Хиазм

Чистота

Студенты представляют полученные результаты всей аудитории. Затем составляются вопросы по теме занятия (с

ключевыми словами и фразами), на которые студенты хотят получить ответ.

1)

2)

3)

4)

5)

После ознакомления с информацией, представленной в приложении 4, составляется схема, наиболее адекватно отражающая специфику современной речевой коммуникации.

Семинарское занятие 2. Средства общения. Невербальная коммуникация

Задание 1. Проанализируйте применение невербальных средств общения. Установите правильное соответствие.

<i>Мимический комплекс</i>	<i>Выражаемая эмоция,</i>
поднятые брови, широко открытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот	счастье
приподнятые и сведенные над переносицей брови, широко открытые глаза, уголки губ опущены и несколько отведены назад, губы растянуты в стороны, рот может быть открыт	печаль
брови опущены вниз, морщины на лбу изогнуты, глаза прищурены, губы сомкнуты, зубы сжаты	гнев
брови опущены, нос сморщен, нижняя губа выпячена или приподнята и сомкнута с верхней губой	отвращение
брови сведены, глаза потухшие; часто уголки губ слегка опущены	страх

глаза спокойные, уголки губ приподняты и обычно отведены назад.	удивление
симметрия в отображении чувства на лице	фальшь
асимметрия в отображении чувства на лице	искренность человеческой эмоции
<i>Анатомический комплекс</i>	<i>Особенности психики человека</i>
левое полушарие мозга	контролирует речь и интеллектуальную деятельность
правое полушарие мозга	управляет эмоциями, воображением и сенсорной деятельностью
работа левого полушария	отражается на левой половине лица, на этой стороне труднее скрыть чувства
работа правого полушария мозга	отражается на правой стороне лица и придает ей выражение, поддающееся большему контролю

Задание 2. Заполните правую часть таблицы.

Виды жестов	Трактовка
Говорящий сделал жест рукой (или двумя) в сторону слушателя, при этом ладонь на мгновение оказалась обращенной кверху	
Пощипывание переносицы обычно с закрытыми глазами	
Собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками	
Руки, скрещенные на груди	

Почесывание указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или же боковой части шеи.	
Люди расстегивают и даже снимают пиджак в вашем присутствии.	
Почесывание уха, потирание ушной раковины, сверление в ухе кончиком пальца, потягивание мочки уха в попытке прикрыть ею слуховое отверстие.	
Скрещенные на груди руки с вертикально выставленными большими пальцами рук	
Кусание дужки очков, а также постоянное снятие и надевание очков, протирание линз.	

Задание 3. Заполните пробелы в предложениях.

Для того чтобы установить хорошие отношения с другим человеком, следует смотреть на него от... до... % всего разговора.

Деловой взгляд, устремленный в область ... собеседника, создает серьезную атмосферу, деловой настрой.

Светский взгляд, устремленный ... собеседника, способствует созданию атмосферы непринужденного общения. Во время различных вечеров и приемов собеседники чаще всего смотрят друг на друга. При этом они обращают внимание на треугольник, который расположен ...

Полностью открытые глаза свидетельствуют о ...

Прикрытые, «занавешенные» глаза, когда верхнее веко прикрывает верхнюю часть глаза, выражают ...

Взгляд, направленный вдаль, чаще всего говорит ...

Взгляд, направленный «сквозь» партнера, означает

Взгляд, направленный мимо партнера, говорит ...

Кроме того, степень открытости глаз соответственно показывает:

- широко раскрытые глаза — ...
- нормально раскрытые глаза — ...
- суженный взгляд — ...
- взгляд искоса через плечо ...

Взгляд снизу (при склоненной голове) означает ...

Уклоняющийся взгляд демонстрирует...

Попеременный контакт глазами, т.е. обмен взглядами, говорит о...

Фиксированный (слишком твердый), прямой и одновременно суженный взгляд передает ...

Подчеркнуто прямой, твердый и сознательно-открытый взгляд — это...

ТЕМА 5. КРОСС-КУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Культура: содержание понятия, культурные разновидности и группы, стереотипы и этические ценности. Классификации культур и возможность их использования в деловых отношениях. Культуры с низким и высоким социальным контекстом Э. Холла. Моно-, поли- и реактивные культуры Р.Д. Льюиса.

Семинарское занятие 1. Моно-, поли- и реактивные культуры Р.Д. Льюиса

Познакомьтесь с монографией Р.Д. Льюиса «Деловые культуры: от столкновения к взаимопониманию» (некоторые материалы приведены в приложении 5). Опираясь на прочитанное, выполните следующие задания.

Задание 1. Заполните левую часть таблицы

Тип культуры (согласно классификации Р.Д. Льюиса)	Характерные черты
	Не может потерять лицо
	Пользуется протекцией
	В споре опирается на логику
	Не перебивает
	Черпает информацию из официальных источников
	Непунктуальный
	Ориентация на выполнение задания
	Деловые поручения отдает родственникам
	Избегает конфронтации

Задание 2. Внесите коррективы в левую колонку при определении типа культуры страны или региона (если это необходимо)

Тип культуры (согласно классификации Р.Д. Льюиса)	Страна (регион)
моноактивная	Финляндия
реактивная	Арабские страны
моноактивная	Бенилюкс
полиактивная	Япония
полиактивная	Франция
полиактивная	Испания
реактивная	Скандинавские страны
моноактивная	Италия
моноактивная	Китай

Задание 3. *Определите, каким странам (регионам) могут принадлежать поведенческие комплексы, отраженные в левой колонке. Ответы занесите в правую колонку таблицы*

Поведение на переговорах	Страна
<p>Ведут себя неформально, обращаются по имени, используют юмор, настойчивы, прямолинейны, технически компетентны, ведут переговоры, сближая позиции, и держат свое слово в отношении того, о чем достигнуто согласие. Они также предпочитают заключать сделки без ненужной траты времени и запутанных процедур. За внешней открытостью и доверием к другой стороне обычно кроется жесткий юридический контроль за контрактом, и они незамедлительно подадут на вас в суд, если нарушен хоть один пункт договора, под которым стоит ваша подпись.</p>	
<p>Ждут солидности и от других людей. Незаметное лидерство удивительно срабатывает в отношениях с ними. После того, как высказано мнение, они обдумывают сказанное. Думают и говорят не одновременно. При работе с ними следует стараться ставить четкие цели, определять задачи и взывать к внутренним ресурсам личности для того, чтобы эта задача решалась собственными усилиями и чтобы они несли полную ответственность за свои действия. Они надеются на то, что их ответственность и полномочия будут четко определены. Он не любят, когда их пристально контролируют, предпочитают приходить к вам с конечным результатом.</p>	
<p>Приходят на встречу официально одетые, относясь к этой встрече как к официальному событию. Используют обращение по фамилии и официальное представление. В их аргументах преобладает логика, и они быстро будут “привязываться” к любому нелогичному высказыванию противоположной стороны. Не предъявляют свои требования в начале встречи, но подводят к ним с помощью тщательно сконструированных логических обоснований. Подозрительно относятся к раннему установлению дружеских отношений при обсуждении и не любят обращения по имени, снятия пиджаков или обсуждения личных или семейных деталей.</p>	
<p>Приходят на встречу хорошо одетыми. Следят за соблюдением иерархии при рассаживании и за очередностью выступлений, приводят логические, зачастую тяжеловесные аргументы в доказательство своей правоты. Часто продумывают ваши возможные контраргументы и готовы перейти к запасному варианту наступления.</p>	

<p>Они “сегментируют” свои аргументы — каждый член переговоров выступает по своей специальности. Не вмешиваются в замечания своих коллег и в целом демонстрируют хорошую командную работу.</p>	
<p>На встречах не строго придерживаются повестки дня. Разговаривают громко, возбужденно часто говорят сразу несколько человек. Не любят, когда молчат больше 5 секунд. Могут вспылить при обсуждении какого-нибудь пункта, ссориться друг с другом за столом переговоров. Их стартовая цена может быть высокой, но они готовы к ее снижению в процессе переговоров.</p>	
<p>Ведут переговоры командой, члены которой имеют разную специализацию. Обычно численно превосходят команду другой стороны. На переговорах будет присутствовать представитель старшего персонала, диктующий тактику. Они не принимают решение сразу, оно принимается на основе консенсуса. Гибкость проявляется между встречами, когда они проконсультировались с центральным офисом. Они осторожны, искусно используют тактику затягивания и не спешат. Им нужно время, чтобы достичь согласия внутри своей команды. Их решения имеют долгосрочный характер. стиль ведения переговоров безличен и неэмоционален, хотя эмоции имеют для них значение.</p>	
<p>Необходимо договариваться о встречах с официальными чиновниками недели за две, а с предпринимателями и знакомыми достаточно одного дня или чуть больше. На встречу нужно приходить вовремя. Они могут прийти на 15 минут раньше и сказать, что с делом можно покончить еще до начала запланированной встречи.</p> <p>Решения принимаются на долгосрочной основе. Переговоры являются важным общественным событием, во время которого развивают взаимоотношения и выясняют, является ли другая сторона за столом переговоров подходящим партнером на длительное время. Ведут переговоры шаг за шагом, не спеша. Они предпочитают начинать переговоры с обсуждения основных вопросов, представляющих взаимный интерес для обеих сторон. Главный приоритет отдают взаимному доверию в долгосрочных отношениях. Они экономны, осторожны и терпеливы. Они сочетают гибкость с жесткостью.</p>	

Задание 4. *Определите, каким странам (регионам) могут принадлежать поведенческие комплексы, отраженные в левой колонке. Ответы занесите в правую колонку таблицы*

Поведение в неформальной обстановке	Страна
<p>Дружеские связи и отношения играют особую роль. Работа может продолжаться и в неформальной обстановке. Домой приглашают только самых близких или важных партнеров. Хозяйке дома посылают цветы в день визита. За столом хозяин произносит «сколь». Не рекомендуется произносить тост за хозяйку дома.</p>	
<p>Не принято приглашать деловых партнеров домой. Если приглашение поступило, необходимо принести с собой цветы и вино. Слишком дорогие подарки могут обидеть партнера. За столом не обсуждается личная жизнь, гражданская война. Обед поздний – в 22.00</p>	
<p>Получивший подарок должен ответить тем же. Никогда не распаковывайте полученный подарок в присутствии дарителя. Старайтесь не дарить цветов. Отказываться от предложенных напитков и еды нельзя.</p>	
<p>Окончательное решение принимается не за столом переговоров, а дома. Приняты тосты, но чокаться нельзя. На обед подается не менее 20 блюд. Отказываться от предложенных напитков и еды нельзя. Подарки лучше делать не определенному лицу, а всей организации.</p>	
<p>Приглашение в дом следует рассматривать как знак особого расположения. В день визита нужно послать хозяевам дома цветы, шоколад и вино. Произносить тосты и чокаться не принято. В разговорах лучше избегать тем «деньги», «частная жизнь», «религия», «королевская семья».</p>	

ТЕМА 6. КОММУНИКАЦИЯ В РАБОЧЕЙ ГРУППЕ (КОЛЛЕКТИВЕ)

Основные характеристики рабочей группы как социально-психологической общности людей. Феномены влияния группы на индивида. Неформальная структура рабочей группы, особенности ее формирования и функционирования. Коммуникативные приемы и техника взаимодействия в условиях общения в рабочей группе.

Семинарское занятие 1. Феномены влияния группы на индивида

Задание. *Используя информацию, представленную в приложении 6, определите, о каких групповых феноменах идет речь.*

1. «Целое больше, нежели сумма отдельных частей»
2. Женщина, узнав о том, что рядом с ее лавкой будут открываться два дополнительных магазина по продаже обуви, расстроилась и задумалась над тем, чтобы закрыть свой бизнес. Однако два ее конкурента настолько увеличили поток клиентов, что ее магазин стал процветать.
3. Маркетологи компании N разработали новую рекламную кампанию продукта, но она не привлекла ожидаемого потока клиентов. Маркетологи решили, что в этом вина СМИ, которые нарушили условия договора с компанией и транслировали рекламу не в самое популярное время.
4. Для того, чтобы научный коллектив авторов смог выиграть конкурс на получение денежных средств для подготовки монографии, некоторым участникам коллектива с целью экономии времени и концентрации усилий приходится отказываться от участие в подобном конкурсе с целью получения средств для написания личных статей.
5. Кинофильм «Место встречи изменить нельзя». Володя Шарапов говорит о том, что в разведку всегда посылают двух человек: опытного и новичка, потому что у первого «глаз замыливается».
6. При установлении деловых контактов на конференциях, бизнес-саммитах предпочтение отдается тем потенциальным партнерам, которые представляют продукцию в привычном формате презентаций, видеоряд которых включает знакомые технические параметры и потребительские свойства.
7. Оттягивание визита к стоматологу
8. Сотрудник компании, торгующей бытовой техникой, инициировал служебное расследования против своего коллеги в отношении факта получения взятки от потенциальных поставщиков стиральных машин. Факт взятки не подтвердился. Через определенное время в отношении данного сотрудника также было организовано служебное расследование.

ТЕМА 7. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ КАК ВИД ОБЩЕНИЯ В СФЕРЕ БИЗНЕСА

Деловые переговоры как вид делового общения. Классификации переговоров. Протокольные вопросы приемы иностранной делегации. Понятие личностного стиля ведения переговоров. Стратегия и тактика переговорного процесса. Эмпирические и научные модели ведения переговоров. Стратегическая модель переговорного процесса. Тактические приемы, используемые в переговорной практике. Этапы подготовки деловых переговоров. Этапы проведения переговоров.

Семинарское занятие 1. Личностные стили ведения переговоров

Задание 1. Прочитайте главу 2 монографии Василенко И.А. «Международные переговоры в бизнесе и политике: стратегия, тактика, технологии» «Путь к вершинам профессионального мастерства».

Определите название переговорных стилей, характеристики которых представлены в средней колонке: «Администратор», «Аналитик», «Маршал», «Мастер», «Предприниматель», «Критик», «Политик», «Инспектор». Если представляется возможным, приведите примеры известных личностей, чей переговорный стиль соответствовал бы заявленным критериям.

Название	Оценка стиля	Персона
	«Реалист до мозга костей», Экстравертен, непревзойденный тактик, информацию воспринимает посредством чувств, обладает выраженными лидерскими качествами, не испытывает страха перед новым, стремится доминировать всегда и во всем. Высокая степень коммуникабельности. Не уделяет должного внимания планированию и подготовке переговоров. Не склонны соблюдать регламент и повестку дня. Пренебрежение установленными правилами и нормами.	
	Призван организовывать, управлять. Переговоры – это цепочка поставленных задач. Установленная система правил – это гарантия безопасности и успеха. Рациональный экстраверт, имеет тенденцию навязывать свои суждения, правила и порядок, что утомительно для более спонтанных и творческих личностей. Требователен, настойчив, внимателен, открытый, решительный. Создают атмосферу надежности и организованности. Поиск компромисса труден для него, хотя и согласовывает	

	свои интересы с интересами партнеров. Его поведение легко просчитать, не терпит риска, консервативен. Везде преобладает логика, придерживается ровного общения.	
	Сильно развиты чувства ответственности и прагматичность. Ничего не принимает на веру. Интровертен. Чрезвычайно требователен к партнерам. Рационален, материалистичен. В процессе переговоров нацелен на результат, аргументирует свою точку зрения, обладает организаторскими способностями. Ко всему готовится заранее, не любит экспромтов. Держит слово. Преувеличивает значение субординации, недостаточно гибок в процессе общения. Нетерпим к альтернативным подходам. Невнимателен к психологии человеческих отношений, не способен чувствовать атмосферу переговоров.	
	Кажется загадочным и непредсказуемым, интровертен, предпочитает выжидательную позицию. Способен удивить неожиданным наступлением. Внешне бесстрастен, но дискуссию веден активно, спонтанно. Получает удовольствие от ощутимых немедленных результатов. Не придает внимание тщательной подготовке переговоров, считает, что лучше решать проблемы по мере их поступления. Надо быть готовым ко всему, делать то, что принесет наилучший результат. Склонен к риску, обладает пониженным чувством опасности.	
	Живет и действует «здесь и сейчас». Экстравертен, следит за ситуацией, старается получать удовольствие от самого процесса переговоров. Увлекающийся игрок, для которого стол переговоров – поле битвы. Предпочитает игру без правил, склонен к силовой сенсорике. Яркий природный лидер. Блестящий тактик, а не вдумчивый стратег. Склонен избегать конфликтные ситуации, терпим к людям. Фонтанирующая спонтанность его весьма утомительна для более уравновешенных и рациональных типов. Делает резкие и поспешные выводы.	
	Не уходит от острых дискуссий, обладает яркими лидерскими качествами, склонен исходить из отрицательных предположений о качествах партнеров, чтобы заранее обессилить их	

	<p>аргументы. Переговоры – это поле боя, а он – в роли полководца. Экстравертен, силен в риторике, бывает излишне резким в полемике.</p> <p>Перфекционист, не терпит возражений подчиненных, предпочитает приказывать, а не обсуждать. Излишне агрессивен и высокомерен.</p>	
	<p>Интровертен, субъективен. Способность к концептуальному мышлению, стремится довести до логического конца любые проекты. Переговоры – это творческая лаборатория, в которой проекты превращаются в реальность, поэтому он стремится максимально повысить эффективность работы.</p> <p>Старается всесторонне рассмотреть проблему. Независимость и интеллектуальная отстраненность, холодность и равнодушие в споре.</p>	
	<p>Интровертный мыслительный тип, склонен к молчаливым размышлениям и построениям концепций. Открытость и гибкость позволяют воспринимать новые данные. Стремится к логичности и профессионализму. Любую проблему воспринимает как интеллектуальный вызов.</p> <p>Подготовке переговоров уделяет очень много времени. Часто откладывает на потом обдумывание предложения партнера. Постоянная погруженность в размышления часто воспринимается как отчужденность и даже грубость. Желание подчинить процесс переговоров собственной теоретической модели.</p>	

Задание 2.

Выполняется в парах.

Представьте фрагмент переговоров, которые ведут представители следующих личностных стилей:

Предприниматель. Менеджер ТНК.	Гуманист. Поглощаемая компания.
<p>Экстравертно-мыслительный тип. Обладает лидерскими качествами. Проявляет много здравого смысла и не уходит от острых дискуссий. Не уходит от острых дискуссий, обладает яркими лидерскими качествами, склонен исходить из</p>	<p>Интровертный интуитивный тип, стихи общения – не его стихия. Склонен к этике, спокойствию и терпимости. В процессе переговоров руководствуется интуицией, склонен играть по модели «выигрыш» - «выигрыш»,</p>

<p>отрицательных предположений о качествах партнеров, чтобы заранее обессилить их аргументы. Переговоры – это поле боя, а он – в роли полководца. Экстравертен, силен в риторике, бывает излишне резким в полемике. Перфекционист, не терпит возражений подчиненных, предпочитает приказывать, а не обсуждать. Предпочитает честную игру. Излишне агрессивен и высокомерен.</p>	<p>тонко чувствует настроения и потребности своих партнеров. Проявляет настойчивость и упрямство в принципиальных вопросах, особенно когда затронуты его ценности и идеалы. С удовольствием общается с экстравертами, вдумчивый слушатель. Трудно выражает свои чувства, поэтому кажется несколько отстраненным. Весьма эффективно работает со сложным, неуравновешенным партнером.</p>
---	---

Предмет переговоров: Слияние. Предприятие вливается в ТНК по производству молочных продуктов.

Семинарское занятие 2. Подготовка переговорного процесса

Задание.

Используя материалы монографии Василенко И.А. «Международные переговоры в бизнесе и политике: стратегия, тактика, технологии».

Задание выполняется в парах.

Учебная ситуация. Подготовка деловых переговоров.

Организация совместного производства автомобилей.

Переговоры ведутся представителями следующих личностных стилей:

«Новатор» - представитель производственной площадки, «Хранитель» - потенциальный инвестор

Новатор. Производственная площадка	Хранитель. Инвестор
<p>Экстравертный интуитивный тип. Ориентируется о время переговоров на имеющиеся возможности. У него тонкое чутье на все, что зарождается и имеет будущее. Устремляется за новыми возможностями. Сильная интуиция, стол переговоров рассматривает как арену новых возможностей. Присуща объективность принимаемых решений. Способен добиться успеха в рискованных переговорах. Предпочитает</p>	<p>Осторожно консервативный стиль. Характерен для советников, работающих «за кулисами» переговоров. Аккуратны, организованны. Чрезвычайно ответственно относятся к своим обещаниям и обязательствам. В процессе коммуникации стремится к осторожным и точным формулировкам. Использует надежные проверенные методы, старательно избегает риска. Производит тяжелое впечатление</p>

активные дискуссии и споры. Не любит детально прорабатывать уже существующие идеи.	из-за чрезмерной серьезности и повышенной осторожности. Затягивает переговоры. Полон негативных предчувствий.
--	---

Оцените ваших будущих деловых партнеров по следующим критериям:

Критерии оценки	Переговорные позиции
Распределение функциональных обязанностей (руководитель, специалисты-эксперты)	
Процесс принятия решения: авторитарность или коллегиальность	
Возможность заручиться поддержкой: кого из делегации можно «переманить» на свою сторону	
Преимущества деловых партнеров	
Недостатки деловых партнеров	
Какую стратегию выберут деловые партнеры?	
Какими тактическими приемами будут пользоваться деловые партнеры?	
Идеальный план переговоров	
Минимальный план переговоров	
Реалистичный план переговоров	

Оцените собственный переговорный потенциал по следующим критериям:

Критерии оценки	Переговорные позиции
Распределение функциональных обязанностей (руководитель, специалисты-эксперты)	
Процесс принятия решения: авторитарность или коллегиальность	
Преимущества	
Недостатки	
Выбор стратегии	
Выбор тактики	
Идеальный план переговоров	
Минимальный план переговоров	
Реалистичный план переговоров	

ТЕМА 8. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В СОВРЕМЕННОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ

Этикет: понятие, содержание норм. История возникновения этикета. Деловой этикет, его составляющие. Поведенческие нормы делового этикета. Этикет деловых приемов. Дресс-код как этикетная норма.

Семинарское занятие 1. История возникновения этикета

Задания:

- 1. Прочитайте представленную в приложении 7 информацию о развитии этикетных норм.*
- 2. Используя технику «Инсерт», заполните таблицу, отражающую развитие этикетных норм в России и европейских странах.*

«V» - известная информация	«+» - узнал новое	«?» - новая информация вызывает вопросы	«-» не согласен с положениями в тексте
Зарождение и развитие этикета в Европе			
Этикет в России			

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Этика как основа делового взаимодействия
2. Морально-этические регулятивы и концепции
3. Структура этического знания. Основные категории этики
4. Основные противоречия морали в экономической сфере
5. Труд как нравственная ценность
6. Способ производства и его этическая основа
7. Моральные дилеммы на микро- и макроуровне хозяйствования
8. Религиозная мораль и деловая этика
9. М. Вебер и его работа «Протестантская этика и дух капитализма»
10. Культурно-этические традиции российского предпринимательства
11. Зарубежное влияние на отечественную деловую культуру
12. Перспективы развития деловой культуры в России
13. Эволюция концепции социальной ответственности бизнеса
14. Формы реализации социальной ответственности бизнеса
15. Институциональная основа корпоративной социальной ответственности
16. Профессиональная этика: понятие и принципы
17. Этические кодексы корпораций и их место в корпоративном управлении
18. Этические аспекты подготовки и принятия управленческих решений
19. Этика создания, функционирования и ликвидации организации
20. Этические нарушения в сфере делового взаимодействия
21. Механизмы внедрения этических принципов в деятельность корпораций
22. Мотивы соблюдения этических норм
23. Этика делового общения, ее специфика
24. Конфликтные ситуации в деловом взаимодействии и способы их преодоления
25. Экологическая этика в системе знаний о морали и нравственности.
26. Нормы общегражданского и делового этикета
27. Типология бизнес-культур и их ценностно-этическое содержание
28. Общение как социально-психологическая категория: понятие, структура
29. Содержание общения
30. Цели общения
31. Механизмы общения
32. Симпатия, способы и приемы ее достижения
33. Типы межличностного общения
34. Средства общения, его виды
35. Вербальный уровень общения, его специфика
36. Межнациональные особенности использования языковых средств
37. Деловая риторика. Особенности публичного выступления
38. Приемы эффективного слушания
39. Невербальные средства общения, их виды

40. Просодика и ее специфика
41. Проксемика. Роль пространственной психологии в деловом общении
42. Визуальный контакт как невербальное средство общения
43. Имидж делового человека: способы создания и роль в международном бизнесе
44. Деловое общение, его виды и формы
45. Структура делового общения
46. Особенности коммуникации в коллективе
47. Малая группа и ее особенности
48. Деловая аргументация, ее виды. Методы аргументирования
49. Типология деловых переговоров
50. Личностный стиль ведения переговоров
51. Стратегия и тактика деловых переговоров
52. Стратегии и стратагемы переговорного процесса
53. Метод принципиальных (рациональных) переговоров
54. Национальные стили ведения переговорного процесса
55. Деловой и общегражданский этикет: история возникновения
56. Этическая основа делового взаимодействия
57. Протокольные вопросы приема иностранной делегации

ЛИТЕРАТУРА

а) основная литература:

1. Амнов И.И., Психология делового общения — М.: Омега-Л, 2008
2. Баркова Э.В., Титов В.А. Этика и этикет: Учебное пособие. — М.: Изд-во РГТЭУ, 2007
3. Бачинин В.А. Этика: Энциклопедический словарь / В.А. Бачинин. — М.: Изд-во Михайлова В.А., 2005. — 288 с.
4. Блэкберн С. Этика: Краткое введение: [Пер. с англ. Ю. Крижевской] / С. Блэкберн. — М.: АСТ, Астрель, 2007. — 192 с.
5. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А. Боголюбов, Г.М. Волков, Б.А. Геренрот. — М.: Норма, 2008. — 240 с.
6. Бороздина Г.В., Психология делового общения — М.:ИНФРА-М, 2010
7. Бретт А., Мижинский М., Сигутина М. Как организовать эффективные коммуникации центров коммерциализации технологий с деловыми иностранными партнерами. Проект EuroreAid «Наука и коммерциализация технологий», 2006.
8. Герчикова И.Н. Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики: Учеб. пособие. — М.: Консалтбанкир, 2002. — 576 с.
9. Голубева Г.А. Этика: Учебник / Г.А. Голубева. — М.: Экзамен, 2007. — 320 с.
10. Горбатов А.В., Елескина О.В. Деловая этика: учебное пособие. — Кемерово: Кузбассвузиздат, 2007. — 142 с.
11. Джонсон К., Стоун Дж. Дресс-код. Путеводитель по деловому стилю для успешных женщин. Изд-во: Эксмо, 2005. — 208 с.
12. Егоршин А.П. Этика деловых отношений: Учеб. пособие / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. — М.: НИМБ, 2005. — 416 с.
13. Кибанов В.Г., Захаров Д.К., Коновалова В.К. Этика деловых отношений. - М.: ИНФРА-М, 2009.
14. Колтунова М.В., Деловое общение. - М.: Логос, 2008.
15. Комарова Л.В., Технологии делового общения в управленческой деятельности — М.: Изд-во РАГС, 2008
16. Красникова Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности: учебник. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2003. — 208 с.
17. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. — 256 с.
18. Ладатко Л.В. Этика и культура управления: Учебник / Л.В. Ладатко. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. — 320 с.
19. Логинова А.С. Этикет и культура поведения секретаря-референта: -

- М: ООО «Журнал управление персоналом»
20. Петрунин Ю.Ю. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд. / Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов. – М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352 с.
 21. Поваляева М.А. Психология и этика делового общения: Учебное пособие / М.А. Поваляева. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – 347 с.
 22. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., пер. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.
 23. Резник С.Д., Игошина И.А. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации): Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2006.
 24. Рогожин М.Ю., Документы делового общения - М.: РДЛ, 2009
 25. Семенов А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса: Учебное пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – М.: Дашков и Ко., 2007. – 276 с.
 26. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Этика менеджмента: учеб. пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2007. – 272 с.
 27. Скаженик Е.Н. Деловое общение. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. – 188 с.
 28. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник / Г.Н. Смирнов. – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192 с.
 29. Туркенич Н. Кодекс стиля. Справочник делового дресс-кода. Изд-во: Этерна, 2010. – 184 с.
 30. Туркенич Н., Шилова А. Дресс-код делового человека. От рассвета до заката. Изд-во: Бератор-Паблишинг, 2008. – 184 стр.
 31. Управление персоналом организации. Практикум: Учеб. пособие/Под ред. д.э.н., проф. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2007. - 365 с.
 32. Этика: Учебник / Под ред. А.С. Гусейнова. – М.: Гардарики, 2007. – 496 с.

б) дополнительная литература:

1. Южин В.И. Энциклопедия этикета- М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2007
2. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет — Ростов-на-Дону:Феникс,2007
3. Кузнецов И.Н. Современный деловой этикет- М.: ГроссМедиа; Росбух, 2007
4. Кукушин В.С. Деловой этикет - М.: МарТ,2010
5. Измайлова М.А. Деловое общение- М.: Дашков и Ко, 2008
6. Карпов А.В. Психология менеджмента- М.: Гардарики, 2005
7. Ричард Т. Де Джорж. Этика бизнеса; Учебный курс для колледжей и университетов- М.: Равновесие; Рипол Классик, 2005

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Интернет- ресурсы:

1. www.etiquette.ru Этикет в современном мире
2. www.elitarium.ru – методы социального влияния
3. www.rambler.ru – понятие этикета
4. www.stylemania.ru – этикет для женщин
5. www.womakineurope.com – правила этикета в Европе
6. www.glossary.ru – определение этикета
7. www.allinfo100.narod.ru/kakdarit.html - Как дарить подарки
8. www.acapod.ru – что, кому, когда дарить
9. www.etiket.net.ru - подарки
10. www.pr-dialog.com - о подарках
11. www.pizdr.h1.ru – как дарить подарки
12. www.7days.belta.by – откуда пришел обычай дарить подарки
13. www.frankland.ru/os.html - осетинский этикет
14. www.zhestov.net – о невербальном общении
15. www.nonverbal.freest.org – невербальное общение
16. <http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B5%D1%82> - об этикете
17. <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/> - правила этикета
18. <http://www.krugosvet.ru/articles/66/1006651/1006651a1.htm> - правила речевого этикета
19. <http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=002744> – деловой этикет
20. Герасимова К. Бизнес с человеческим лицом // http://www.iteam.ru/publications/corporation/section_95/article_4173/
21. Стандарты и социальная ответственность бизнеса // http://www.intalev.ru/aggregator/quality/id_56035/
22. Шапочка Е. Стратегии социальной ответственности в маркетинге компаний // http://www.iteam.ru/publications/marketing/section_28/article_2467
23. <http://www.csr-rspp.ru/> – официальный сайт комитета РСПП по корпоративной социальной ответственности и демографической политике
24. Этика деловых отношений // <http://vsempomogu.ru/etika/html>
25. Волков Г.М. Этика бизнеса: электронный учебник // <http://www.iqlib.ru/book/preview/39011558F2F141729D3B74507177060D>
26. Дресс-код // <http://www.nobbyknobby.ru/tag/>
27. Мужской деловой дресс-код // <http://www.allwomens.ru/1293-muzhskoj-dress-kod.html>
28. Советы Э.Хромченко о гардеробе женщины // <http://www.kodstyle.ru/sredstvo/soveti-evelin-hromchenko-o-garderobe-stilnoy-genshchini-32.html>

29. Эвелина Хромченко: десять правил настоящей женщины // http://beautyhalf.ru/odna_stat.php?id=59
30. Визитная карточка // <http://bugabooks.com/book/315-yetika-delovyx-otnoshenij/53-102-vizitnaya-kartochka.html>
31. Этикет деловых отношений: электронный ресурс // <http://tigf.org/>
32. Некоторые рекомендации по соблюдению этикета в различных странах // <http://www.hr-portal.ru/article/>
33. Ник Япп, Мишель Сиретт. Эти странные французы // http://fictionbook.ru/author/mishel_sirett/yeti_stranniye_francuziy/read_online.html?page=1
34. Сахоко Кадзи. Эти странные японцы // http://bookz.ru/authors/sahoko-kadzi/eti-stra_387/1-eti-stra_387.html
35. Эти странные немцы // <http://singulyarnost.ru/info/etystrannyenemcy.shtml>

Этические представления о взаимодействии бизнеса, власти и местного сообщества дореволюционных промышленников-предпринимателей

Бугров Николай Александрович (1837-1911) – нижегородский купец, промышленник, миллионер. Владел паровыми мельницами. Построил на собственные средства здание Городской думы, строил приюты и школы в родном городе. Будучи старообрядцем, он поддерживал старообрядцев, живших в скитах по берегам р. Керженец в Нижегородской губ. и на р. Иргиз на границе Самарской и Саратовской губерний. Бугров особенно памятен нижегородцам щедрой благотворительностью, на которую он выделял не крохи, а ежегодно 45% чистого дохода. О масштабной благотворительной деятельности Бугрова ходили буквально легенды.

Бугров открыто поддерживал старообрядцев, «беспоповцев» и тайные сектантские скиты. По словам Горького: «Глава государственной церкви, нигилист и циник Константин Победоносцев писал... доклад царю о враждебной, антицерковной деятельности Бугрова, но это не мешало миллионеру упрямо делать своё дело. Он говорил „ты“ взбалмошному губернатору Баранову, и я видел, как он в 96 году на всероссийской выставке дружески хлопал по животу Витте и, топая ногою, кричал на министра двора Воронцова».

Прочитав повесть Максима Горького «Фома Гордеев», Бугров, как сообщили автору, отозвался резко: «Это — вредный сочинитель, книжка против нашего сословия написана. Таких — в Сибирь сослать, подальше, на самый край». Повесть задела Бугрова за живое, и он пожелал встретиться с её автором. Но Максим Горький, наслышанный не только о добрых, но и скверных делах «миллионщика», отказался от встречи.

Тем временем к писателю обратилась женщина, желавшая уехать к своему другу, заболевшему в ссылке у Полярного круга. Ей требовалась крупная сумма, которой у Горького не было. После неудачных попыток занять деньги у знакомых, он вынужден был обратиться к Бугрову.

«С лица, измятого старостью, — вспоминал писатель, — на меня недоверчиво и скользко взглянули маленькие усталые глазки, веко одного из них было парализовано и отвисло, обнажая белок, расписанный красными жилками, из угла глаза, от переносицы, непрерывно текла слеза. Зрачки показались мне мутными, но вдруг в них вспыхнули зелёнькие искры, осветив на секунду это мордовское лицо умильной усмешкой. И пожимая руку мою пухлой, но крепкой рукою. Бугров сказал:

— Честь городу нашему... Чайку попить не желаете ли со мною?»

За столом Бугров вёл беседу основательно. Удивился, что Горький, побывав в ночлежке, смог выбиться в люди, стал писателем и смог

изобразить русского купца, да ещё с поучением. Узнав, зачем требуются Горькому деньги, Бугров их дал. От расписки отказался, но всё-таки её получил по настоянию Горького. Прощаясь, сказал:

— Иной раз позвольте лошадь прислать за вами, — вы далеко живёте. Весьма прошу посетить меня.

...Странным образом в российской смуте конца XX века появились, будто вынырнув из бездны небытия, люди, всерьёз, вроде бы, уповающие на бывшие и давно рухнувшие опоры Российской империи: «Самодержавие—православие—народность». Мол, тут-то и заключена формула возрождения постсоветской России.

А умный, немало повидавший и продумавший купец-миллионщик Бугров более ста лет назад (!) убедился в бессилии такого магического заклятья, выдуманного человеком, далёким от жизни народа, чиновником, привычным к службе, а не труду. В беседах с молодым писателем Бугров порой высказывал мысли крамольные. О Николае II отзывался с пренебрежением:

— Не горяч угодёк. Десяток слов скажет — семь не нужны, а три — не его. Отец тоже не великого ума был, а всё-таки — мужик солидный, крепкого замеса, хозяин. А этот — ласков, глаза бабьи.

Он прибавил зазорное слово и вздохнул, говоря:

— Не по земле они ходят, цари, не знают они, как на улице живут. Живут, скворцы в скворечнях, во дворцах своих, но даже тараканов клевать не умеют — и выходят из моды. Не страшны стали. А царь — до той минуты владыка, покуда страшен.

По словам Бугрова, даже его дворник Михайло, служивший прежде в охране Александра III, высказался о новом царе без всякого уважения: «Не велик у нас царь! И лицом неказист, и роста недостойного для столь большого государства».

Как сторонник старой веры, не признающей «никонианства», Бугров без уважения отзывался о православной церкви. Вера в Бога, по его наблюдениям и разумению, сильно пошатнулась в народе. Он привёл такой случай.

В глухое село Заволжья школьный учитель привёз фонограф и решил показать его мужикам. Когда из небольшого деревянного ящика раздался голос человека, запевшего русскую песню, мужики обомлели и насупились, а старик крикнул:

— Заткни его, так распротак!

Учитель попытался объяснить действие машинки, но мужики решили: «Сжечь дьяволу игрушку!»

Тогда учитель поставил валик с церковным песнопением. Потрясённые мужики ушли. Старик, придя домой, сказал: «Собирайте меня, умереть хочу». Надел смертную рубаху, лёг под образа и через неделю помер. А по селу пошёл слух о скором конце света, о чертях в

ящике, которые молитвы поют. Иные пьянствовать начали. Разладилась жизнь.

— Даже у нас в лесах покачулся бог, — говорил Бугров. — Величие его будто бы сократилось. Любовности нет к нему, и как бы в забвение облекается. Отходит от людей. Фокусы везде. Фокусами заслоняют чудо жизни, созданной им.

Философия жизни у Бугрова была трудовая: — В человеке одна годность — к работе. Любит, умеет работать — годен. Не умеет? Прочь его... Я бы кресты и ордена за работу давал — столярам, машинистам, трудовым чёрным людям. Успел в своём деле — вот тебе честь и слава. Соревнуй дальше. Когда всю землю поднимем, да в работу толкнём, тогда жить просторнее будет. Народ у нас хороший...

У этого богатейшего купца сохранялось, как у всякого неглупого и не утратившего совести человека, убеждение в несправедливости существующего общественного уклада и бессмысленности жизни, посвящённой мании обогащения... Ради комфорта? Бугров не был столь мелок и жалок, чтоб находить в этом удовлетворение. Его увлекало своё дело само по себе. Возможно, в этом он находил смысл жизни. А более вероятно — возможность не задумываться глубоко о сути скоротечности бытия и неизбежной смерти. Вот слова Бугрова (в пересказе Горького) во время беседы с другим богачом и умником Саввой Морозовым:

— Рабочий у нас плохо живёт, а — рабочий хороший... Народ у нас хороший. С огнём в душе. Его дёшево не купишь, пустяками не соблазнишь. У него, брат, есть девичья мечта о хорошей жизни, о правде...

Прервём цитату. Учтём: говорил он о том старом русском народе, совершившем революцию, победившем в Гражданской войне, создавшем Советский Союз и отстоявшем его. Новые обуржуазенные русские — иные. Продолжим:

— Я вот иной раз у себя на даче беседую с ними по вечерам в праздники. Спросишь: «Что, ребята, трудно жить?» — «Трудновато». — «Ну а как, по-вашему, легче-то можно?» И я тебе скажу — очень умно понимают они жизнь. Может, не своим умом, а — научены, книжки у них появились, листочки из Сормова... Вот — Горький хорошо знает эти дела. Деньги берёт у меня на листочки. Я — даю... Против меня это, но я — даю! Конечно — гроши. Но если и ничтожные цифры в этом деле заметны, — что было бы, если мы с тобой все капиталы пустили в дело это?..

— Конечно — озорство, когда человек отказывается от себя самого, это я понимаю. Но — ведь отказываются, полагая, что тут святость, праведность. Я таких знаю... Вот Горький рассказывал, что даже князь один, Кропоткин, что ли...

— Ты сам знаешь — богатство не велика сладость, а больше — обуза и плен. Все мы — рабы дела нашего. Я трачу душу, чтоб нажать

три тысячи в день, а рабочий — тридцати копейкам рад. Мелет нас машина в пыль, мелет до смерти. Все — работают. На кого же? Для чего? Вот это непонятно — на кого работаем. Я работу люблю. А иной раз вздумаешь, как спичку в темноте ночи зажигаешь, — какой всё-таки смысл в работе? Ну — я богат. Покорно благодарю. А — ещё что? И на душе отвратно...

Были у него и другие чудачества. Он не имел конторы, бухгалтерии. Его уговорили завести контору. Он снял для неё помещение, солидно его обустроил, выписал из Москвы квалифицированного бухгалтера. Тот для начала хотел произвести инвентаризацию. Но Бугров не предоставил ему никаких документов, сказав:

— Это — большое дело. Имущества у меня много, считать его — долго.

Просидев в конторе без дела месяца три, бухгалтер попросил увольнения, не желая получать деньги даром.

— Извини, брат, — сказал Бугров, — Нету меня времени конторой заниматься, лишняя она обуза мне. У меня контора тут.

Он хлопнул себя по карману и по лбу.

Одно из его чудачеств было скверного толка. Он брал у бедняков родителей дочь, жил с ней, пока не надоест, и выдавал её замуж за какого-нибудь своего служащего или рабочего с приданным 3–5 тысяч рублей и домиком в три окна. В Сейме, где у него были дача и большая паровая мельница, таких домиков было немало, хотя далеко не все их обитатели жили в любви и согласии; бывали у них и трагедии.

Крупный капитал получил Бугров от отца и преумножил его: например, нажил миллионы в голодные годы.

«Был он щедрым филантропом, — писал Горький, — выстроил в Нижнем хороший ночлежный дом; огромное, на 300 квартир, здание для вдов и сирот, прекрасно оборудовал в нём школу; устроил городской водопровод, выстроил и подарил городу здание для городской думы, делал земству подарки лесом для сельских школ и вообще не жалел денег на дела благотворения».

Такой вот богач-оригинал, который любит работу, думает о её смысле и даёт деньги на поддержку рабочего революционного движения. Этим он не задабривал будущих возможных победителей в классовой борьбе, ибо не верил в возможность революционного переворота при своей жизни. Да и понимал он, что в случае победы пролетариата никакого снисхождения таким, как он, ожидать не приходится.

Составлено по: http://www.uic.nnov.ru/~dofa/pers/bugrov_greatst.htm

Савва Тимофеевич Морозов (1862–1905). Он происходил, пожалуй, из самой знаменитой купеческой фамилии дореволюционной России. Известный историк и журналист конца XIX в. — Д.И. Шимарев — писал о Морозовых: «Это фамилия, подобная которой едва ли найдется другая». Род Морозовых стоял на самой вершине купеческой иерархии. Такое положение налагало определенные обязательства. То, что и по сей день любой русский человек в ответ на просьбу назвать какой-нибудь купеческий род, ответит: «Морозовы», — означает, что эти обязательства Морозовы с успехом выполнили.

Известный русский банкир В.П. Рябушинский отмечает, что «в неписаной купеческой иерархии на вершине уважения стоял промышленник-фабрикант; потом шел купец-торговец; а внизу стоял человек, который давал деньги в рост. Такая классификация лишней раз подтверждает высокое общественное положение Морозовых, ведь им принадлежала знаменитая Никольская Мануфактура — бесспорный лидер текстильной промышленности России. Она первенствовала в объемах производства, имела самый большой торговый оборот и приносила самый высокий в Российской империи доход. Предприятие это основал отец Саввы Тимофеевича — Тимофей Саввич Морозов, но именно при Савве Морозове оно достигло своего расцвета.

Савва Морозов был в высшей степени неординарной и многогранной личностью. Мы знаем его, прежде всего, как удачливого фабриканта и купца. Но Савва Морозов был еще и одним из учредителей Русского торгово-промышленного банка, членом Московского отделения Совета торговли и мануфактур, основателем огромного химического предприятия на Урале, выборным Московского биржевого общества, председателем Общества для содействия улучшению и развитию мануфактурной промышленности, кавалером ордена Святой Анны 3-й и 2-й степеней, известнейшим меценатом. Морозов предпочитал не переводить деньги в благотворительные фонды, которые и тогда уже существовали в изобилии, а давать их непосредственно тем, кто нуждался в помощи. Так, он оказал неоценимую поддержку Московскому художественному театру в самый тяжелый период его становления. Только, в отличие от современных бизнесменов, Савва Морозов никогда не афишировал своих пожертвований — он признавал только деловую известность, а благотворительностью занимался не для славы, а по зову сердца. К.Г. Станиславский отмечал: «Морозов сыграл в жизни русского театра важную и прекрасную роль мецената, умеющего не только приносить материальные жертвы искусству, но и служить ему со всей преданностью, без самолюбия, без ложной амбиции и личной выгоды».

Всероссийскую известность и уважение снискал Савва Тимофеевич на посту председателя Нижегородского ярмарочного комитета.

Современники отмечали ту огромную жизненную энергию, которая позволила этому человеку сделать столь многое на благо России.

Популярный московский журналист тех лет – Н. Рокшанин – писал о нем: «В Савве Морозове чувствуется сила. И не сила денег только – нет! От Морозова миллионами не пахнет. Это просто даровитый русский делец с непомерной нравственной силищей».

Савва Тимофеевич получил то образование, которое и в наши дни могло бы сделать честь любому. Он с отличием окончил естественное отделение физико-математического факультета Московского университета (нынешнего МГУ) и Кембриджский университет. В Англию Морозов отправился не только «для общего образования», но и для того, чтобы ознакомиться на месте с текстильным производством в той стране, где оно было развито лучше всего.

Максим Горький так отзывался о Савве Тимофеевиче: – «это был исключительный человек по широте образования, по уму и прозорливости».

Уже в 23 года Савва Морозов был членом правления Никольской мануфактуры, но по-настоящему он занялся предприятием в 27 лет, когда умер отец. Никольская мануфактура была семейным предприятием, и контрольный пакет акций принадлежал матери Саввы Тимофеевича. Однако именно деятельности Саввы Морозова это предприятие обязано тем исключительным положением, которое оно стало занимать в текстильной промышленности России конца XIX – начала XX вв. Савва Тимофеевич исполнял обязанности технического директора, осуществлял управление производственным процессом в ткацком, отделочном и красильном отделениях, занимался вопросами технического оснащения, контроля за качеством продукции, а также заведовал конторами Морозовских фабрик, механическими мастерскими и химическим производством. Кроме того, в его ведении находились Санитарный совет и Квартирный отдел. Таким образом, перед Саввой Тимофеевичем лежало широкое поле деятельности, на котором он мог применить на практике свои деловые принципы.

Одной из важнейших деловых заповедей Саввы Морозова была следующая: — чтобы производство было успешным, оно должно строиться по последнему слову техники. В данном случае его принципы вполне совпадают с идеями ведущих экономистов конца XX в. При Савве Тимофеевиче была проведена коренная реорганизация производства. Постоянно строились новые цеха, устаревшие станки менялись на новые через каждые 10-15 лет. Здесь есть, над чем задуматься директорам современных предприятий. Ведь некоторые из российских заводов до сих пор работают на том же оборудовании и в тех же цехах, что и двадцать, тридцать, а то и пятьдесят лет назад. При Савве Морозове, в конце XIX в. Никольская мануфактура была одним из самых передовых в техническом отношении предприятий Европы. Она была первым предприятием в России, построившим собственную электростанцию, которая работала не на торфе, а на мазуте, то есть немногим отличалась от ТЭЦ конца XX в.

Кроме того, по инициативе Саввы Тимофеевича при красильном цехе была организована химическая лаборатория. Выражаясь современным языком, окраска тканей была поставлена на научную основу.

Возможно, деятельность С.Т. Морозова на посту фактического руководителя Никольской мануфактуры оказалась такой успешной потому, что он разбирался в деятельности предприятия разве что немногим хуже своих инженеров. В воспоминаниях одного из служащего фирмы Морозовых – А.Н. Сереброва-Тихинова – говорится, что «Савва Тимофеевич постоянно посещал цеха... пробовал прочность пряжи, засовывал руку в самую гущу работающих шестеренок и вынимал ее оттуда невредимой, учил подростков, как надо присучивать оборвавшуюся нитку. Он знал здесь каждый винтик, каждое движение рычагов... Рабочих это приводило в благоговейный трепет».

В Российской империи в конце XIX в. сложилась хорошая традиция: крупные торгово-промышленные фирмы готовили к своим юбилейным датам роскошные альбомы. Это были своеобразные исторические хроники семейных и акционерных предприятий, щедро украшенные иллюстрациями. А хозяева Никольской мануфактуры, по инициативе Саввы Тимофеевича, отказались от пышных торжеств в честь столетия их предприятия. Савва Морозов отдавал предпочтение не праздникам, а будням. Он предпочитал награды на всероссийских и всемирных выставках, считая их, наряду с показателями прибыли, единственными объективными свидетельствами предпринимательского успеха. Товарищество Никольской мануфактуры трижды удостоивалось чести изображения на товарах государственного герба Российской империи – высшей награды для предприятия – в 1865, 1882 и 1896 гг. Товары фирмы завоевывали Гран-при на всемирных выставках в Чикаго в 1893 г. и в Париже в 1900 г.

Еще одним принципом деловой этики Саввы Морозова было то, что дела следует вести лишь с проверенными людьми. В реализации этого принципа он намного опередил свое время. В конце XX в. в промышленно развитых странах стала нормой публикация сводных таблиц оценок кредитоспособности государств-заемщиков, юридических и физических лиц. В России этого нет и по сей день. А вот в фирме Морозовых, по настоянию Саввы Тимофеевича, такая практика была введена еще в конце XIX в. Во всех городах Российской империи морозовские торговые агенты и приказчики на ярмарках постоянно вели наблюдения и сообщали в правление полученные сведения. Такие данные систематизировались и записывались в «Алфавитную книгу записи покупателей». В ней содержались сведения обо всех деловых партнерах Морозовых, как о крупных дельцах, так и о мелких торговцах, покупавших товары Никольской мануфактуры где-нибудь на небольшой ярмарке в Сибири.

Введение регистрации деловых партнеров и оценка их кредитоспособности помогли Савве Морозову решить еще одну задачу – избежать перекупщиков. Их Савва Тимофеевич терпеть не мог и старался не иметь с ними дела.

Савва Морозов не раз говорил, что коммерческий успех предприятия во многом зависит от квалификации его работников. Поэтому Савва Тимофеевич всеми способами старался привлечь на свои предприятия самых высококвалифицированных специалистов. Не останавливался он и перед переманиванием сотрудников конкурирующих фирм. Если человек был Морозову действительно нужен, то он готов был обеспечить ему поистине королевские условия. Так, Савва Тимофеевич переманил талантливого химика В.Н. Оглоблина, который до этого был техническим директором ситценабивной фабрики в Иванове. Морозов согласился платить ему жалование, в полтора раза превышавшее его предыдущий оклад. Кроме того, В.Н. Оглоблину вместо квартиры был предоставлен целый особняк.

С.Т. Морозов любил говорить: «Как люди живут, так они и работают». Поэтому он считал своим долгом как фабриканта создать своим рабочим все необходимые условия для качественной работы, давать им возможность получать образование и повышать квалификацию, делать все необходимое для создания комфортного быта и полноценного отдыха. Рабочие Морозовских фабрик работали в больших светлых цехах с хорошей вентиляцией. Жили они в казармах, оборудованных паровым отоплением, вентиляцией, отдельными кухнями, прачечными. Те рабочие казармы, которые начали строить при Савве Тимофеевиче, имели даже ваннные комнаты. В фабричной больнице рабочие получали бесплатное лечение и лекарства. При фабрике существовали родильный дом и дом престарелых. Санитарный совет Никольской мануфактуры, главой которого был Савва Тимофеевич, контролировал, в том числе, и качество продуктов питания в фабричной лавке. Рабочим, обучавшимся на бесплатных курсах повышения квалификации, Савва Морозов приплачивал за каждый учебный день, а по окончании заработная плата увеличивалась всем, кто добился успехов. Те, кому удавалось добиться особенных успехов, могли поехать на стажировку в Германию или Англию. Разумеется, по возвращении они могли рассчитывать на более почетную и высокооплачиваемую должность. Тротуары в рабочем поселке, выросшем вокруг Никольской мануфактуры, были покрыты асфальтом. Для рабочих были устроены библиотека, летний театр, в котором нередко выступали столичные знаменитости, хор и театральные кружки. Словом, рабочие Морозовых жили неплохо даже с современной точки зрения. В некоторых случаях нынешние рабочие могли бы им даже позавидовать — о задержке заработной платы не могло быть и речи.

Не удивительно, что Савва Морозов пользовался огромным уважением своих людей, которые тепло вспоминали его даже через много

лет после его смерти – какой современный директор или хозяин предприятия не хотел бы оставить по себе столь добрую память? В качестве примера можно привести хотя бы такое бесхитростное высказывание бывшего рабочего Морозовской фабрики: «Хороший человек был Савва Тимофеевич. Прост уж больно был. Подойдешь, бывало, к нему и скажешь: «Дайте покурить, Савва Тимофеевич». И что же ты думаешь? Лезет наш Саввушка в карман, вытаскивает портсигар и, пожалуйста, закуривайте – первый сорт! И к тому же не скуп. Если нужда крайняя придет, подойдешь к Саввушке, и никогда он не поскупится на рублишко-другой. Хороший человек был Савва Тимофеевич!»

То, что Савва Морозов был полностью лишен снобизма и мог вполне фамильярно общаться с рабочими, отнюдь не наносило ущерба дисциплине на предприятии. Наоборот, все очевидцы отмечают то исключительное прилежание, которое проявляли рабочие и служащие Морозовых. Предприниматель А. Серебров, писал, что его «поразили церковная тишина в конторе Морозовых. Она давала понять, что здесь знают, что такое дисциплина. Никто не курил – Савва Тимофеевич не любил этого». Таким образом, Савва Морозов опередил свое время и в еще одном – он запретил курить в конторе, совсем как в официальных учреждениях конца XX в.

С.Т. Морозов горячо любил Россию. Одним из его деловых принципов было – сотрудничать по возможности с русскими купцами и промышленниками. Более всего он не любил брать кредиты у иностранных банков. В этом отношении современным политикам и бизнесменам есть чему у него поучиться. Свою позицию Морозов обосновывал так: «Богато наделенной русской земле и щедро одаренному русскому народу не пристало быть данниками чужой казны и чужого народа... Россия, благодаря исключительной сметливости своего населения, благодаря редкой выносливости своего рабочего, может и должна быть одной из первых по промышленности стран Европы». Не правда ли, эти слова звучат так, как будто бы написаны в наши дни?

В советское время Савва Тимофеевич Морозов упоминался в исторических трудах только в двух случаях. Его либо приводили в пример как фабриканта-эксплуататора рабочих, либо упоминали о той материальной поддержке, которую он оказывал партии большевиков. Из этого выводились и его политические убеждения. На самом деле Савва Тимофеевич ратовал всего лишь за «установление парламентской системы со всеобщими прямыми выборами». Он желал, чтобы в России были введены: свобода слова, печати, союзов; всеобщее равноправие; неприкосновенность личности и жилища; общественный контроль за бюджетом; обязательное школьное обучение; чтобы к разработке всех законопроектов были привлечены представители народа. Фактически Савва Морозов желал, чтобы в России было создано то самое гражданское общество, которое до сих пор не удалось построить. Его

потомкам осталось лишь сожалеть о том, что Савва Тимофеевич полагал, что такие преобразования может осуществить партия большевиков.

Савва Тимофеевич Морозов был одним из богатейших русских купцов и промышленников. Но он отнюдь не стремился выставлять свое богатство на показ. Стремление к внешнему блеску было столь же чуждо ему, как и погоня за чинами. А.М. Горький писал, что «личные потребности Саввы Тимофеевича были весьма скромны, можно даже сказать, что по отношению к себе он был скуп... В его рабочем кабинете все было на редкость скромно и просто, в нем было одно-единственное украшение – бронзовая голова Ивана Грозного». По отношению же к тем, кого он любил, Савва Морозов был весьма щедр. Построенный им для жены особняк на Спиридоновке был единодушно признан современниками «чудом Москвы». О том, насколько хорош этот дом, свидетельствует хотя бы то, что в нем сейчас проходят официальные приемы МИД, ведь взыскательность наших дипломатов хорошо известна. В.И. Немирович-Данченко писал, что С.Т. Морозов «знал вкус и цену простоте, которая дороже роскоши». Известный литератор конца XIX – начала XX в. – В.В. Стасов – говорил о Савве Морозове: «Он принадлежал к тем людям, у которых, невзирая на богатство, всегда было мало охоты до пиров, до всякого жуирства, но у которых была вместо того великая потребность в жизни интеллектуальной, было влечение ко всему научному и художественному». Савва Тимофеевич не считал, что богатство заслуживает уважения само по себе. Он говорил: «Легко в России богатеть, а вот жить честно – трудно».

Тех предпринимателей, которые чрезмерно кичились своим богатством, Савва Морозов недолюбливал. В России рубежа XIX – XX вв. было достаточно людей, во многом напоминавших персонажи современных анекдотов про «новых русских». Таких Морозов мог жестоко проучить. Савва Тимофеевич любил говорить: «Если кто встанет на моей дороге – перейду и не сморгну», впрочем, делающих ставить эксперименты в этой области было немного. Широко известен один такой случай, имевший место на Нижегородской ярмарке. Как-то раз Савва Морозов заказал в ярмарочном ресторане хор, но, как оказалось, он уже был нанят рыбинским купцом-миллионером за 500 рублей. Савва Тимофеевич ставку удвоил, и разгорелся безудержный купеческий торг. Рыбинец, не хотевший уступать сопернику, вошел в раж и дошел до суммы в 10.000. Сумма по тем временам громадная (приблизительно столько Савва Морозов потратил на модернизацию Никольской мануфактуры). После этой ставки Савва с веселой досадой сдался. А обезумевший от счастья, что «перешиб» самого Морозова, миллионер велел хору величать дорогого гостя. На следующий день Морозов, встретив рыбинца, сказал: «Да неужели ты вообразил, что я настолько глуп – стану платить хорам по 10000 за дюжину песен? Разве я не знаю,

что за удовольствие «перешибить» Савву Морозова ты не то что до 10000 пойдешь, а жену и детей заложишь? Ну, вот теперь и заплатил за бахвальство... победитель!»

Савва Тимофеевич Морозов был известен современникам не только как купец, промышленник и меценат, ему также принадлежат многие крылатые выражения конца XIX – начала XX в. Например, когда Савву Тимофеевича спросили о том, почему он придерживается старообрядчества, он ответил следующее: «Как отцы, так и мы... Очень хорошая вера. Купеческая». Эта «купеческая вера» обошла практически все газеты. Вообще же, цитировать такие высказывания Саввы Тимофеевича в деловом кругу считалось хорошим тоном. В этом отношении репутация Саввы Тимофеевича напоминала репутацию Черномырдина, от которого все ждут новых «крылатых выражений».

Хотя Савва Морозов, по выражению Немировича-Данченко, «понимал силу капитала и умел ею пользоваться», тем, что действительно вызывало у него восхищение, было умение работать. Он считал, что этому необходимо учить всех людей вне зависимости от их природного таланта. Одной из любимых поговорок С.Т. Морозова было: «Есть – выучились, а когда работать начнем?». Впрочем, для того чтобы заслужить одобрение Саввы Тимофеевича, нужно было, что называется, «работать как зверь». Морозов не раз говорил: «Идеальный работник тот, кто не только сам любит работать и работает, но и других может заставить».

Еще одной заповедью Саввы Морозова было то, что прежде чем предъявлять какие-то требования к другим, нужно что-то сделать самому. В этом отношении с ним мало кто мог сравниться. Все знавшие Морозова отмечали его недюжинную работоспособность и целеустремленность. Хорошим примером могут служить философские взгляды Саввы Морозова. Он писал: «Мыслью, следовательно существую». Не согласен я с Декартом в этой формулировке. Я говорю: «Работаю, значит существую». Для меня очевидно: только работа расширяет, обогащает мир и мое сознание».

Через несколько дней в сопровождении жены и доктора Селивановского Савва Морозов выехал в Берлин, а затем в Канны. Здесь 13 (26) мая 1905 г. он был найден в гостиничном номере мертвым, с простреленной грудью.

Согласно официальной версии Морозов покончил с собой, однако нельзя исключать и другую версию: его могли убить, инсценировав самоубийство.

Составлено по: <http://savva-morozov.ru>

Савва Иванович Мамонтов (1841–1918). Даже простое перечисление того, что успел сделать этот выдающийся человек, впечатляет. Савва Иванович являлся основателем и строителем крупнейших железнодорожных магистралей России (от Ярославля до Архангельска и Мурманска и от Донецкого угольного бассейна до Мариуполя), основателем Мытищенского вагоностроительного завода, занимался добычей железной руды и выплавкой чугуна. Кроме того, Савва Мамонтов был гласным Московской городской думы, почетным и действительным членом Общества любителей коммерческих знаний, председателем Дельвиговского железнодорожного училища, основателем пяти коммерческих и промышленных училищ в разных частях Российской империи и, наконец, кавалером ордена Владимира 4-й степени. Он был также автором книги «О железнодорожном хозяйстве России».

Однако деятельность Саввы Ивановича не ограничивалась только предпринимательством. Он пел как оперный певец (итальянская опера предлагала ему выступать на ее сцене), был талантливым скульптором, художником, увлекался изготовлением майолики, основал первый в России частный оперный театр. Именно он «открыл» для русской культуры Шаляпина, Васнецова, Коровина, Врубеля. Мамонтов был настолько талантлив, что в общении с художниками выступал на равных, как коллега, а не богатый барин, который балуется искусством. Он не был ни меценатом, ни коллекционером, ни спонсором, а просто художником и предпринимателем в одном лице. Когда другие купцы упрекали его за чрезмерное увлечение искусством, Савва Иванович отвечал: «А разве в делах не требуется воображения? Я каждое свое новое начинание вижу так же, как статую в глыбе мрамора. Какой может быть финансовый успех без этого?».

Савва Иванович Мамонтов принадлежал к старинному купеческому роду. Его отец – Иван Федорович – был строителем железной дороги из Москвы в Сергиев Посад. Именно со строительства этой железной дороги и началось приобщение Саввы Ивановича к делу отца. Учитывая, что их дом стоял рядом с заставой, ведущей на дорогу в Сергиев Посад, старший Мамонтов посадил своих сыновей у окна и велел им в течение недели считать потенциальный «пассажиропоток» – пеших паломников и седоков на возах.

Савва Мамонтов получил прекрасное образование. Он окончил Институт корпуса гражданских инженеров в Петербурге, Московский университет, а затем отправился учиться практической коммерции и европейским методам торговли в Италию (итальянцы всегда считались на Руси самыми предприимчивыми и чуткими ко всяким новинкам купцами). Такое образование могло бы послужить эталоном для современных бизнесменов, не знающих, в какой престижный европейский университет отправить учиться собственного ребенка. В

поступке отца Саввы Мамонтова была железная логика – он хорошо представлял себе, какие конкретно знания могут понадобиться его сыну, и отправил его учиться именно туда, где он мог их получить.

Пожалуй, самой главной деловой заповедью Саввы Ивановича Мамонтова было построение всех деловых операций в расчете не на сиюминутный эффект, а на долгие годы вперед. Кроме того, в осуществление своих деловых проектов Мамонтов шел до конца, не останавливаясь перед временными трудностями. Он говорил: «Что же я за купец буду, если я что задумаю, а потом отступлю?»

Так, первым же решением Саввы Ивановича, как только он стал председателем правления Московско-Ярославкой железной дороги, было тянуть ее дальше до Архангельска и Мурманска. На Нижегородской ярмарке 1896 г. Мамонтов построил специальный Северный павильон, чтобы ознакомить власти и деловых людей России с огромными возможностями Севера. Савва Иванович даже убедил премьер-министра Витте поехать с ним на Север, чтобы на месте доказать необходимость строительства железной дороги и освоения северного края. С не меньшим сопротивлением пришлось столкнуться Мамонтову и при строительстве железной дороги Донецк–Мариуполь, связавшей Донецкий угольный бассейн с Мариупольским портом.

Правота Саввы Ивановича стала всем ясна через несколько лет, когда обе железные дороги, которые первоначально были сочтены малоперспективными, стали приносить колоссальный доход. В годы Первой мировой войны известнейший журналист Влас Дорошевич писал: «Интересно, что и Донецкой и Архангельской дорогами мы обязаны одному и тому же человеку. «Мечтателю» и «затейнику», которому в свое время очень много досталось и за ту, и за другую «бесполезные» дороги – С.И. Мамонтову... И вот теперь мы живем благодаря двум мамонтовским «затеем». Думается, современным предпринимателям не помешало бы перенять эти две заповеди деловой этики С.И. Мамонтова – думать о будущем своей страны и настойчиво идти к поставленной цели. Во всяком случае, наградой Савве Мамонтову послужил не только колоссальный финансовый успех этих его предприятий, но также уважение и благодарность современников и потомков.

В будущее нацелены были и еще два начинания С.И. Мамонтова. Именно он построил Московскую окружную железную дорогу и Мытищенский вагоностроительный завод. Он говорил: «Нельзя, чтобы такая страна, как Россия, не умела сама делать вагонов. Хорошо бы еще паровозы начать строить, а то за всем за границу ездить приходится».

Современники отмечали удивительную работоспособность Саввы Ивановича. Даже за завтраком в его доме, как правило, присутствовали не только члены семьи, но и служащие его фирмы (чаще всего инженеры), художники, певцы, театральные деятели, которым он покровительствовал. Известный архитектор В. Бондаренко вспоминает:

«Мамонтов говорил почти одновременно с добрым десятком людей. И каждому из них он не только отвечал, но и умудрялся давать советы... В то же самое время он отдавал деловые распоряжения, сыпал датами и цифрами и даже отвечал на телеграммы. Как он все это успевал – непостижимо. Оставалось лишь впечатление бьющей через край энергии». Служащие его фирмы говорили, что Савва Иванович имел способность возбуждать и создавать вокруг себя энтузиазм. Работая с ним, мы даже сами удивлялись тому, что у нас получалось».

В начале XX в. в деловых кругах России говорили, что Мамонтову надо бы поставить четыре памятника: один в Мурманске (за содействие в расширении порта), другой – в Архангельске, третий – в Донецке (за строительство железных дорог) и четвертый – в Москве, на Театральной площади (за помощь искусству и создание современного оперного стиля). Что касается железной дороги, связавшей Москву и Архангельск, пожалуй, лучше всего сказал о заслугах С.И. Мамонтова профессор Московского университета И.В. Цветаев: «Спешу поздравить Вас с завершением важного исторического дела, с которым отныне и навсегда связано Ваше имя. Вся грядущая счастливая судьба нашего Европейского Севера будет напоминать о той гигантской смелости и энергии, которую Вы, с истиной отвагой русского человека, положили на этом деле».

В среде российского купечества конца XIX – начала XX вв. существовала очень сложная иерархия. Как это ни странно для россиян конца XX в., богатство не играло в ней решающей роли. Тем, что действительно имело значение, было следование определенному деловому кодексу и тому стандарту поведения, по которому можно было безошибочно узнать русского купца.

В 1890-х годах Савва решает создать объединение промышленных и транспортных предприятий. Были куплены и арендованы несколько заводов, однако они нуждались в модернизации и требовали огромных капиталовложений. Уследить за их использованием было очень трудно, и часть средств просто разворовывалась.

Средств становилось всё меньше. В августе 1898 года Мамонтов продал 1650 акций Московско-Ярославско-Архангельской железной дороги Международному банку и получил специальную ссуду под залог акций и векселей, принадлежащих ему и его родственникам. Это был очень рискованный шаг, который закончился полным крахом Саввы Мамонтова. Савва переводил деньги для объединения и реконструкции заводов со счетов других предприятий, что было уже нарушением закона.

Мамонтов надеялся покрыть расходы путём получения государственной концессии на постройку магистрали Петербург-Вятка, у него были и другие планы прокладки дорог, поддерживаемые С. Ю. Витте. В июне 1899 года Савва не смог расплатиться с Международным банком и другими кредиторами. Министерство финансов назначило ревизию. По некоторым источникам, ревизия была

плодом интриг директора Международного банка А. Ю. Ротштейна и министра юстиции Н. В. Муравьёва. В любом случае государство было заинтересовано в получении дороги.

Прокурор Московского окружного суда А. А. Лопухин писал: «То самое министерство финансов, которое в лице его главы, С. Ю. Витте, только что выступило в качестве инициатора в вопросе о предоставлении названному обществу выгодной концессии (на строительство дороги Петербург—Вятка — примечание), выступило в лице того же С. Ю. Витте с требованием об отобрании у него этой самой концессии и о принятии мер, которые были сознательно направлены к финансовой гибели и железнодорожного общества, и крупных его акционеров». Несомненно, С. Ю. Витте, до некоторого момента находившийся в дружеских отношениях с Мамонтовым, резко поменял свою позицию.

Савва ещё мог распродать имущество и погасить задолженности, но дело было доведено до суда: сам Мамонтов был арестован и посажен в Таганскую тюрьму, его имущество описано. В газетах циркулировали слухи об огромных хищениях средств. Несмотря на все усилия друзей Мамонтова и положительное мнение рабочих, Савва несколько месяцев просидел в тюрьме. Обстоятельства дела позволяют сказать, что освобождению Саввы Мамонтова сознательно препятствовали. Муравьёв целенаправленно искал сведения о злоупотреблениях Мамонтова, но найти ничего не смог.

В тюрьме Савва лепил скульптуры охранников и по памяти. Известный адвокат Ф. Н. Плевако защищал в суде Савву Мамонтова, свидетели говорили о нём только хорошее, а следствие установило, что Савва не присваивал денег. Присяжными Мамонтов был оправдан, зал суда был наполнен незатаивающими аплодисментами.

Имущество Саввы Мамонтова было распродано почти полностью, многие ценные произведения ушли в частные руки. Железная дорога ушла в государственную собственность по стоимости, значительно ниже рыночной, часть акций досталась другим предпринимателям, в том числе и родственникам Витте.

Все долги были погашены. Однако Мамонтов потерял деньги и репутацию и был уже не способен заниматься предпринимательской деятельностью. До конца жизни Савва сохранил любовь к искусству и любовь старых друзей — творцов.

Савва Иванович Мамонтов скончался 6 апреля 1918 года и был похоронен в Абрамцево. На фоне событий, потрясавших страну, его смерть оказалась почти незамеченной.

Составлено по: www.biografi.ru

Сироткин Дмитрий Васильевич (1865 деревня Остапово (Астапово), близ села Пурех Балахнинского уезда Нижегородской губернии— 1946 Белград, Югославия) — коммерции-советник, один из крупнейших судостроителей и судовладельцев России, председатель совета Общества страхования судов, член совета Московского банка, член правлений ряда транспортных и нефтепромышленных компаний. Нижегородский городской голова. Председатель совета Съездов судовладельцев Волжского бассейна. Известный деятель старообрядчества начала XX века, председатель совета Всероссийских съездов старообрядцев белокриницкого согласия, председатель совета Нижегородской общины.

Знаменитый волжский пароходчик, председатель совета Всероссийских съездов старообрядцев Белокриницкого согласия Дмитрий Васильевич Сироткин (1865 – 1946) происходил из крестьян села Остапово Балахнинского уезда Нижегородской губернии.

Отец Дмитрия Василий Иванович скупал у семеновских и балахнинских кустарей ложки, пряльца, различную посуду, а весной сплавлял эту продукцию на судах вниз по Волге, где продавал пользующийся спросом товар. Постепенно крестьянин превращался в заправского торговца.

Когда в результате многолетних трудов Василий Иванович обзавелся собственным пароходом, торговое дело пошло еще веселей. Сироткины переезжают в Нижний Новгород, и в 60-е годы приобретают пароход с символическим названием "Воля".

В 1873 году после гибели старшего брата Викулы молодой Дмитрий Сироткин стал брать инициативу в свои руки. Для этого он решил начать собственное дело с помощью капиталов родственников жены, Марии Четверговой, дочери одного из крупнейших нижегородских пароходоладельцев. Свой первый буксирный пароход Дмитрий Сироткин приобрел в 1895 году. Вскоре в его собственность перешло еще четыре речных парохода.

Авторитет Сироткина среди нижегородских судовладельцев стремительно рос. В январе 1898 года его избрали представителем Нижнего Новгорода на съезд русских деятелей по водным путям. Еще в 1897 году он был избран в думский комитет для заведования городскими народными столовыми и чайными. Теперь под его руководством оказались толпы портовых босяков, для которых Дмитрий Васильевич добился открытия чайной "Столбы". Деньги на нее выделил знаменитый купец-старообрядец Николай Бугров.

В 1900 году Сироткина ввели в качестве наблюдателя в комитет городского кредитного банка, а в 1905 году - в комитет нижегородской речной полиции, руководившей судоходством на Волге и Оке.

В эти годы его собственный бизнес стремительно расширялся; требовалось все больше времени и сил. В борьбе с наступающими на

пятки конкурентами Сироткин задумал перейти на эксплуатацию нефтеналивных барж совершенно новой конструкции, напоминающей старинную русскую расшиву. Техническим исполнителем этой идеи стал выдающийся русский инженер Василий Шухов. Он спроектировал огромную баржу с почти плоским днищем и закругленным носом. Благодаря своим конструктивным особенностям громадная посуда с десятками тысяч тонн нефти смело шла по мелководью. Ее яйцеобразный нос почти не создавал волны, поэтому баржу мог легко буксировать даже не очень мощный пароход.

Первая такого рода баржа сошла на воду в 1907 году под именем "Марфа-посадница". На это чудо тех времен приезжали посмотреть даже инженеры из компании могущественного Нобеля. В 1907 году было образовано "Торгово-промышленное и пароходное товарищество Дмитрия Сироткина в Нижнем Новгороде" с капиталом в 1,5 миллиона рублей. На тот момент под эгидой Сироткина ходили уже пятнадцать буксирных пароходов и пятьдесят непаровых барж.

В этом же 1907 году его избирают председателем Нижегородского биржевого комитета, а еще через год он становится бессменным председателем совета судовладельцев Волжского бассейна. Сироткин, помимо чисто технических новшеств, предпринял и ряд важных экономических шагов.

В 1910 году он объединил свои капиталы и нефтеналивную флотилию с тремя другими волжскими и каспийскими пароходными компаниями. Новое огромное пароходство получило красноречивое название "Волга". Его уставный капитал оценивался в шесть миллионов рублей.

Рачительный Сироткин убеждает компаньонов по обществу в выгодности строить теплоходы не на чужих верфях, а на собственном государственном заводе. В 1911-1912 годах недалеко от Бора был выстроен новый завод, получивший название "Нижегородский теплоход". Продукцией завода стали нефтеналивные баржи, теплоходы-буксиры.

Высокая производительность труда на сироткинском предприятии объяснялась просто: всех, кто плохо работал, без разговоров увольняли. За опоздание на работу на 10 минут - штраф 10 копеек, за грубость мастеру - 50 копеек. За порчу инструмента и прогулы также полагались большие штрафы. Не за почести, а по совести.

В 1913 году пришел срок нижегородцам избирать нового городского голову. Нетрудно догадаться, что нижегородцы отдали на выборах предпочтение Дмитрию Сироткину. При вхождении в должность он сказал: "Обещаю служить городу не за почести, а по совести".

В этой же первой речи в качестве городского головы он наметил задачи, стоящие перед городской думой: постройка постоянного моста через Оку, устройство канализации, электрического освещения, благоустройство окраин. Городской голова говорил: "Необходимо

расширять сеть школ, необходимо насаждать ремесленное и техническое образование. Пора нам отказаться от иноземного производства, необходимо все делать самим".

В период сироткинского руководства городом в нем открываются учительский институт, женское ремесленное училище. Сам Сироткин был председателем попечительского совета коммерческого училища. При активном участии Дмитрия Васильевича в Нижний Новгород во время войны был эвакуирован Варшавский политехнический институт. Сбылась давняя мечта нижегородцев - иметь в своем городе высшее учебное заведение (существовавшие гимназии, реальные и коммерческое училища, дворянский институт были лишь средними учебными заведениями). На строительство политехнического института Дмитрий Васильевич дал обязательство внести из своего капитала сто тысяч рублей. Сироткин финансировал строительство в своём родном селе в 1913 году старообрядческого храма, был одним из жертвователей на журнал «Церковь». На его пожертвования существовала нижегородская община и молитвенный дом, где совершались богослужения.

После Февральской революции думская деятельность Сироткина не отличалась от той, которую он проводил с 1913 по 1917 год. Осенью 1917 года от «Политического союза старообрядческих согласий» вошёл в состав Временного совета республики («Предпарламента»). В ноябре 1917 года баллотировался в депутаты Учредительного собрания по списку союза старообрядцев, но избран не был.

Однако октябрьский переворот поставил крест и на Сироткине, и на его далеко идущих политических планах. Опасаясь ареста, Дмитрий Васильевич в 1919 году покинул Россию и уехал во Францию.

В 1920 году обосновался в Югославии. Долгое время он жил в Белграде, на Дунае имел свое дело по судоходной части. Как пишут знавшие его люди, "Сироткин тосковал по Родине. Вспоминал Волгу..."

Умер Дмитрий Васильевич в 1946 году.

Как сообщило «Благовест-инфо», 25 мая 2011г. крупнейшему деятелю старообрядчества начала XX века, председателю совета Всероссийских съездов старообрядцев Белокриницкого согласия Дмитрию Васильевичу Сироткину (1865 – 1946) в столице Сербии Белграде на его могиле открыт памятник.

Памятник изготовлен по заказу администрации Нижнего Новгорода и представляет собой надгробие с крестом, выполненное в соответствии со старообрядческими канонами.

Работы финансировались ОАО «Завод Нижегородский теплоход» – судостроительным предприятием, которое было основано Дмитрием Сироткиным сто лет назад.

Составлено по: www.biografii.ru

Стандарт SA 800:2001

Первая версия стандарта SA 8000 была разработана Агентством по аккредитации Совета по экономическим приоритетам (Council on Economic Priorities Accreditation Agency - CEPAA) и введена в действие с октября 1997 г. Второе издание SA 8000 введено в 2001 году. Данный стандарт оговаривает требования по социальной ответственности, чтобы позволить компании сертифицироваться по SA 8000.

Стандарт считается международным, хотя официально не принят ни одной из международных организаций.

Высокий статус документа обеспечен тем, что его идеологическую основу

составляют:

- Общая декларация прав человека (the Universal Declaration of Human Rights),
- Конвенция ООН по правам детей (UN Convention on the Rights of the Child),
- Конвенция ООН по ликвидации всех форм дискриминации женщин,
- конвенции и рекомендации Международной организации по труду (International Labour Office (ILO) Convention) и других служб по защите прав человека.

В стандарте 4 раздела, первые три, из которых, общие. Четвертый раздел (Требования социальной ответственности) содержит 9 подразделов; восемь рассматривают требования к деятельности, основанные на международных нормах прав человека; девятый — требования к системам менеджмента — предназначен для использования применяемой ранее практики в организационных процедурах и действиях:

1. Детский труд
2. Принудительный труд
3. Здоровье и безопасность
4. Свобода ассоциаций и право на коллективный договор
5. Дискриминация
6. Дисциплинарные порядки
7. Рабочее время
8. Заработная плата
9. Системы менеджмента

Стандарт обеспечивает определение этических критериев при производстве товаров и услуг и удачно дополняет стандарты ИСО серий 9000, 14000 и OHSAS 18001, являясь универсальным средством для практической реализации этической и нравственной деятельности администрации. Таким образом, социальная ответственность компаний выходит на одно из первых мест среди объектов стандартизации в области менеджмента. ССиЭМ (система социального и этического менеджмента), соответствующая требованиям стандарта SA 8000, является дополнением системы менеджмента качества, отвечающей требованиям МС ИСО серии 9000, системы экологического менеджмента (МС ИСО 14001), системы управления профессиональными рисками

(OHSAS 18001) и др. Их создание — это основа формирования интегрированной системы управления, позволяющей сокращать риски и повышать прибыльность предприятия.

Классическая схема построения программы корпоративной социальной ответственности предусматривает пять основных этапов.

Этап 1. Руководство определяет и документирует приоритеты социальной политики («Миссия, «Кодекс поведения» и т.п.)

Этап 2. Реализация на практике приоритетов и принципов (комитеты по социальной ответственности при Совете директоров)

Этап 3. Разработка программы подготовки персонала и партнеров по бизнесу

Этап 4 (ключевой). Разработка и внедрение программ социальной ответственности, основанных на добровольно осуществляемой деятельности компании в социальной, экономической и экологической сферах.

Этап 5. Оценка социальных программ компании и доведение достигнутых результатов до широкого круга заинтересованных лиц. ИСО 9001, ИСО 14001, OHSAS 18001 и SA 8000. Общим для этих стандартов является требование разработки системы менеджмента, нацеленной на постоянное улучшение. В основе этих стандартов лежит сходная методология, предусматривающая аудиты аккредитованных органов. Но между ними существуют и различия. Во-первых, в отличие от стандартов ИСО, SA 8000 обладает показателями деятельности: чтобы обеспечить соответствие этому стандарту, недостаточно просто наличия системы менеджмента. Во-вторых, стандарты ИСО вначале были разработаны на национальном уровне, а затем гармонизированы, в то время как стандарт SA 8000 с самого начала был создан как международный документ. В-третьих, в силу того внимания, которое стандарт SA 8000 уделяет правам работников, в нем значительно большее значение придается проведению бесед с персоналом, чем в стандартах ИСО.

Компания, которая берется работать в соответствии с требованиями стандарта SA 8000, как бы подписывает "хартию порядочности" в бизнесе. Речь идет о рациональном построении производственных отношений, о гуманизации производственного процесса, о влиянии нравственности на результаты труда и успехи в бизнесе.

По материалам <http://www.isocentre.ru>

Стандарт ISO26000:2010

Одним из самых последних стандартов в сфере КСО является принятый в 2010 г. **ISO26000:2010, «Руководящие указания по социальной ответственности»**, который представляет руководство по принципам, основным темам и проблемам, лежащим в основе социальной

ответственности, способам интеграции социальной ответственного поведения в стратегии, практики и процессы организации.

Стандарт основан на международном консенсусе между экспертами различных заинтересованных сторон из более чем 90 стран, и 40 международных или региональных организаций, и таким образом содействует распространению и внедрению наилучшей практики по социальной ответственности повсеместно. ISO 26000 был подготовлен РГ «Социальная ответственность», образованной при Техническом совете ISO. Руководство рабочей группой взяли на себя представители Бразилии и Швеции. Россия также принимала участие в процессе разработки ИСО 26000. Специально для этого приказом Ростехрегулирования от 22 ноября 2005 года был создан Технический комитет (ТК 471) по стандартизации «Социальная ответственность» под руководством Сергея Папаева.

Социально-экономические аспекты КСО охватываются в рамках семи основных тем: организационное управление, права человека, трудовые практики, окружающая среда, добросовестные деловые практики, проблемы, связанные с потребителями и участие в [жизни] сообществ и их развитие. При этом, в стандарте отмечается, что в будущем могут возникнуть и новые проблемы, и, соответственно, новые разделы.

Существенное отличие стандарта от других подобных инициатив заключается в том, что в процессе разработки ИСО 26000 были учтены мнения шести основных групп заинтересованных сторон: государства, бизнеса, потребителей, некоммерческих организаций, академических институтов, представителей профсоюзов и работников.

Компетентность ИСО заключается в разработке гармонизированных международных договоренностей, основанных на двойном согласии – между основными категориями заинтересованных сторон, и между странами (ИСО – это сеть национальных органов по стандартизации 163 стран).

Более того, ИСО 26000 содержит не требования, а добровольно используемое руководство, и, таким образом, не является стандартом для сертификации, как ИСО 9001:2008 и ИСО 14001:2004. ИСО 26000 рекомендует организациям проанализировать все основные темы и выявить актуальные проблемы, применимые к организации, а затем оценить значимость воздействия организации в отношении заинтересованных сторон и влияние на устойчивое развитие.

Он предназначен для применения всеми типами организаций в частном и государственном секторах, развитых и развивающихся странах, а также странах с переходной экономикой.

Таким образом, международное сообщество выработало большое количество стандартов для оценки социально ответственной деятельности корпораций. В зависимости от потребности компания выбирает наиболее подходящий для нее стандарт отчетности. Например, GRI способствует

повышению конкурентоспособности компании в области привлечения инвестиций и участия в тендерах международных организаций. ИСО 26000 носит универсальный характер и подходит больше для компаний, деятельность которых оказывает значительное воздействие на общество (например, табачные компании). SA 8000 больше ориентирован на соблюдение трудового законодательства и экологических норм и подходит для компаний, которые хотят получать заказ от государства.

Составлено по:

1. Подольская Виктория. Новый международный стандарт ИСО 26000: как и зачем быть социально ответственным. // НКО: законы развития – 2011- [Электронный ресурс].: <http://www.nkozakon.ru/materials/294/>

2. ИСО 26000 – Социальная ответственность.// ИСО. Международная организация по стандартизации – 2011 - [Электронный ресурс].: http://www.iso.org/iso/ru/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/social_responsibility/sr_iso26000_overview.htm

Стандарт ВОК-КСО-2007

В области социальной ответственности широко применяется стандарт, разработанный Международной организацией труда (SA 8000). Однако этот стандарт распространяется только на соблюдение прав персонала на труд и на соблюдение требований по охране труда, не касаясь других сторон социальной деятельности организаций.

Поэтому Всероссийская организация качества разработала настоящий стандарт, ВОК-КСО-2007, который охватывает все составляющие социальной ответственности, кроме добросовестной практики ведения бизнеса и финансовой прозрачности. Он устанавливает требования к деятельности организаций в области права на труд и охраны труда, социальных гарантий для персонала, охраны окружающей среды, экономного ресурсосбережения, участия в социальных мероприятиях и поддержки инициатив местного сообщества.

Требования, относящиеся к добросовестной практике ведения бизнеса и финансовой прозрачности, не включены в стандарт ВОК-КСО-2007, поскольку они успешно формулируются и подтверждаются самим бизнес-сообществом. также являются объектом пристального внимания и контроля со стороны надзорных органов.

Выполнение требований стандарта ВОК_КСО-2007 возможно подтверждением через декларирование или сертификацию в Системе «СОЦСЕРТ».

Стандарт ВОК-КСО-2007 (далее – Стандарт) содержит только те требования, которые могут быть подвергнуты объективной экспертизе и проверке.

Требования Стандарта сведены в шесть модулей, охватывающих все стороны деятельности организации в области социальной ответственности. Модульное построение стандарта дает организации возможность при сертификации или декларировании подтверждать соответствие, как сразу по всем его модулям, так и последовательно, модуль за модулем. Так что заявки на сертификацию или предоставляемые на регистрацию декларации могут оформляться или сразу на все шесть модулей, или на какие-то из них, в любом сочетании по выбору организации. Однако модуль «Е» должен включаться в любой вариант заявки.

Модуль А. Социальные права персонала

Модуль Б. Социальные гарантии персонала

Модуль В. Охрана окружающей среды

Модуль Г. Экономное расходование ресурсов

Модуль Д. Поддержка местного сообщества

Модуль Е. Управление в области социальной ответственности

Требования, установленные в Модуле «А», соответствуют стандарту SA 8000.

К настоящему стандарту применимы те же принципы, которые определены Правилами по проведению сертификации в Российской Федерации. Он является стандартом организации и соответствует требованиям ст. 13 Федерального закона «О техническом регулировании» как документ в области стандартизации, используемый на территории Российской Федерации.

Стандарт CSR/KCO-2008

Охватывает все составляющие социальной ответственности, кроме добросовестной практики ведения бизнеса и финансовой прозрачности. Он устанавливает требования к деятельности организаций в области права на труд и охраны труда, социальных гарантий для персонала, производства продукции (услуг, работ) надлежащего качества, охраны окружающей среды, ресурсосбережения, участия в социальных мероприятиях и поддержки инициатив местного сообщества. Все эти требования сведены в 7 модулей, при этом модули «А» и «Ж» гармонизированы со стандартом SA 8000.

Модуль А. Социальные права персонала

Модуль Б. Социальные гарантии персонала

Модуль В. Охрана окружающей среды

Модуль Г. Качество продукции, услуг и работ

Модуль Д. Экономное расходование ресурсов

Модуль Е. Поддержка местного сообщества

Модуль Ж. Менеджмент социальной ответственности

В стандарт CSR/KCO-2008 включены только те требования, которые могут быть подвергнуты объективной проверке. Выполнение

требований стандарта CSR/КСО-2008 может быть подтверждено путем декларирования или сертификации в соответствии с правилами, действующими в странах, национальные организации, по качеству которых присоединились к данному стандарту.

Модульное построение стандарта дает организации возможность при сертификации подтверждать соответствие, как сразу по всем его модулям, так и последовательно, модуль за модулем. Таким образом, заявка на сертификацию может оформляться либо сразу на все 7 модулей, либо на отдельные модули, в любом сочетании по выбору организации. Однако модуль «Ж» должен включаться в любой вариант заявки.

Стандарт CSR/КСО-2008 разработан с учетом положений Глобального договора ООН о действиях в области корпоративной социальной ответственности, рекомендаций Международной организации труда, а также международного стандарта SA 8000:2001, международных стандартов ISO серии 9000 и серии 14000, международного стандарта OHSAS 18000, других международных документов.

Составлено по:

1. *Гарбер Наталья. КСО: от PR-деклараций к реальной социо-коммерческой инноватике //Корпоративная социальная ответственность - 2010 – [Электронный ресурс].: <http://www.csrjournal.com/lib/analyticarticle/2386-kso-ot-pr-deklaracij-k-realnoj-sociokommercheskoj-innovatike.html>*
2. *Социальная ответственность бизнеса: опыт России и Запада. Консалтинговая группа «Управление PR» // Полит.ру- 2008- [Электронный ресурс].: <http://www.polit.ru/article/2004/06/21/social/>*
6. *Доклад II Съезду Общероссийского объединения работодателей «Российский союз промышленников и предпринимателей» // РСПП - 2008 - [Электронный ресурс].: archive.rspp.ru/Attachment.aspx?Id=5176*
3. *Стандарты по корпоративной социальной ответственности // ВОК- 2011- [Электронный ресурс].: <http://www.ksovok.com/text.php>*

Конфликт в организации

Конфликты в организациях (или трудовые конфликты) – противоречия, возникающие в трудовых отношениях и условиях, связанных с их обеспечением.

Конфликты в организациях подразделяются на два основных вида: межличностные (как правило, это конфликты «по вертикали»); межгрупповые.

Стороны (группы) межгрупповых конфликтов в организациях:

- 1) администрация;
- 2) трудовой коллектив;
- 3) профсоюз;
- 4) другая организация;
- 5) органы управления, муниципалитеты.

Выделяют три сферы деятельности, в которых могут происходить трудовые конфликты.

1. Сфера условий труда: режим труда, обеспечение безопасности и комфорта рабочего места, трудовые нормы и т. д.
2. Сфера закрепленных и принятых договоренностей о том или ином предмете производства.
3. Распределение ресурсов или обеспечение материальными вознаграждениями за труд.

Любая сфера трудовых отношений может стать предметом конфликта в организации, если какая-либо из сторон (группа) не будет справляться с возложенными на них обязательствами и функциями. Существует большое число возможных причин возникновения конфликтов в организации.

Внешними причинами могут быть:

- общий рост безработицы;
- снижение ценности труда;
- обнищание населения;
- отсутствие регуляции условий труда административными кругами.

Трудовые конфликты могут оказывать как негативные последствия, так и положительный эффект.

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Каждой стороной в конфликте избирается форма поведения, которой придерживается сторона на протяжении всего конфликтного взаимодействия. Выбор стратегии детерминируется индивидуальными особенностями и социальными установками участниками конфликта. Выбранная стратегия не трансформируется в другую даже под воздействием стратегии, занимаемой оппонентом. **Стратегия поведения в конфликтной ситуации**

– это направление и особенности действия конфликтующей стороны, выдерживаемые до завершения конфликта.

Определяют пять основных стратегий поведения:

- 1) сотрудничество;
- 2) компромисс;
- 3) избегание;
- 4) приспособление;
- 5) соперничество.

Помимо индивидуальных предпочтений субъекта конфликта и его морально-нравственных принципов, на выбор стратегии влияют и объективные факторы: степень ущерба и размер потерь при конфликтном взаимодействии; объективная оценка нанесения ущерба оппоненту; количество и качество ресурсов, которые можно использовать при достижении своих целей и удовлетворении интересов; статус оппонента; позиция оппонента в отношении другой стороны в конфликтном взаимодействии (выбранная стратегия поведения оппонента); оценка последствий конфликта при той или иной стратегии действий; временная и пространственная характеристики конфликта; принципиальность решения проблемы, значимость того или иного исхода противоречия для субъекта конфликта.

Сотрудничество – самая эффективная стратегия поведения. Позиции сторон приравниваются к позициям союзников и партнеров, поэтому возможно конструктивное разрешение конфликта. Выбор сотрудничества обуславливается высокой значимостью разрешаемой проблемы для всех сторон конфликта, а также их взаимозависимостью.

Компромисс предпочтителен, когда субъекты конфликта обладают равными статусами и ресурсными возможностями или существует опасность их потери при любом другом выборе действия. Компромисс – самая распространенная стратегия в реальной жизни, так как позволяет достаточно быстро урегулировать конфликт.

При отсутствии желания активных действий по достижению цели или времени на ее реализацию выбирают стратегию избегания. Если избегание используется на начальном этапе развития противоречия, конфликт затухает и сохраняет силы и ресурсы субъектов конфликта неистраченными.

Приспособление – это вынужденная стратегия действия, обусловленная потерей сил, пониманием невозможности альтернативного исхода или другими субъективными причинами.

Соперничество оценивается практиками двояко, так как иногда приносит мгновенные позитивные последствия, но может также наносить значительный ущерб одной из сторон конфликта.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

Предупреждение конфликтов – это система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии назревания противоречия. Технологию предупреждения конфликта могут применять как сами участники

возникающего конфликта, так и третье лицо – приглашенный эксперт, медиатор, либо независимый и объективный в нарастающем противоречии человек.

Основа предупреждения конфликта заложена в смене действий какого-либо участника конфликтной ситуации. Более сложным и, как показывает практика, менее эффективным способом предупреждения является воздействие и изменение взглядов и действий оппонента. Предотвратить конфликт легче, изменив свое поведение.

Приемы, помогающие построить поведение, предупреждающее конфликт:

- латентная стадия конфликта не минутная и занимает значительный промежуток времени, за который можно заметить начало предконфликтного взаимодействия и изменить свое поведение (например, частично признать правоту собеседника, сменить тему разговора, замолчать и вернуться к разговору позже);

- на этапе разворачивания конфликта максимально точно выясните мотивы и интересы оппонента и выскажите свои, чтобы причиной конфликта не стало обычное непонимание друг друга;

- всегда помните о том, что предотвратить конфликт легче на начальной стадии и очень сложно на этапе открытого конфликта;

- проявление терпения к противоположному мнению вызовет к вам уважение у оппонента и настроит его на менее конфликтное взаимодействие;

- демонстрируйте свое понимание взглядов оппонента, когда он высказывается;

- заранее подумайте о предстоящем конфликтном взаимодействии: прогнозирование возможного хода развития противоречия поможет вам минимизировать негативные эмоции и действовать рационально;

- при потере контроля над ситуацией сведите разговор на шутку, так как продолжение разговора все равно не будет продуктивным, лучше продолжить его в другое время.

Если вы пытаетесь изменить поведение и взгляды оппонента и тем самым предупредить конфликт, помните о следующих правилах:

- мнение и действия любого человека невозможно изменить быстро;

- каждый человек уникален, его поведение детерминируется его индивидуальностью;

- не увеличивайте область противоречий с противоположной стороной;

- критикуя позицию оппонента, не примешивайте анализ и свое отношение к его личностным качествам;

- будьте для оппонента примером изменения поведения и уступите в некоторых позициях, это самый действенный прием по изменению действий оппонента.

ПОНЯТИЕ «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ»

Управление конфликтом – это деятельность субъекта конфликта, осуществляемая им на протяжении всех этапов конфликтного взаимодействия и предполагающая осознанное контролирование происходящего.

Управление конфликтом предполагает осуществление следующей деятельности субъектом конфликта или независимым лицом:

- обнаружение симптомов конфликтной ситуации;
- диагностика происходящих взаимоотношений и возможных противоречий в этой сфере;
- прогнозирование вероятностных конфликтов в будущем и способов их развития;
- профилактика конфликтов;
- предупреждение столкновений;
- ослабление эмоционального напряжения и интенсивности конфликтной ситуации на этапе развития и эскалации противоречия;
- разрешение конфликта с применением необходимых приемов и техник для конкретной конфликтной ситуации.

Уровень компетентности индивида влияет на его возможности в управлении конфликтом.

Компетентность может заключаться как в соответствующей профессиональной подготовке, так и в богатом жизненном опыте индивида. Конфликт может произойти в любой сфере и иметь разную природу противоречия. Управление можно осуществить только при осведомленности индивида в этой сфере. Также необходимо владеть всей информацией о случившейся или возможной конфликтной ситуации, знания должны быть содержательными и глубинными, так как только знание позволяет влиять на ситуацию и управлять ею. Отсутствие компетентности в конфликтном вопросе приводит к отрицательным последствиям, как в самом развитии конфликта, так и в социальном окружении.

Управление уже развернувшимся конфликтом заключается в предоставлении конфликтующим сторонам возможности раскрыть и защищать свои интересы, открыто демонстрировать свою позицию. Эта возможность должна предоставляться в рамках организации неконфликтных способов выражения. Отсутствие возможности у оппонентов развивать проблемную ситуацию приводит к большей напряженности, которую следует снимать при управлении конфликтом. Управлением индивид обеспечивает взаимодействие через конструктивные способы: сотрудничество, избегание конфронтации, обоюдный компромисс.

Практика управления конфликтом показывает, что радикальные изменения в структуре и динамике конфликтной ситуации вызывают негативное отношение у субъектов конфликта, поэтому следует избегать

внесения кардинальных изменений и правил поведения. Рекомендуется только направлять конфликт, не мешая его естественному ходу развития. **Пресечение, преодоление, устранение и гашение конфликта** – приемы воздействия, используемые при управлении конфликтом.

УЧАСТИЕ МЕДИАТОРОВ В УРЕГУЛИРОВАНИИ КОНФЛИКТОВ

Медиатор – третья (независимая) сторона, оказывающая непосредственную помощь в урегулировании конфликта. Впервые медиация получила свое признание в США в 1960е гг. Закрепление подобной деятельности в институте разрешения диспутов произошло в 1983 г. Различают официального и неофициального медиатора. В первом случае медиатор обладает соответствующим статусом, его социальное и нормативное положение способствует разрешению конфликта. Неофициальный медиатор наделяется необходимыми полномочиями самими конфликтующими сторонами, которые признают его неоспоримый авторитет и объективность.

Медиаторами могут быть: организации любого уровня и статуса (международные, правительственные, общественные); государства; институты государства (в том числе суд); право охранительные органы и их представители; руководители различных уровней и организаций; представители религиозных организаций; специалисты психологии, социальной работы, педагогики; люди, имеющие общественное уважение и авторитет среди участников конфликта; профессиональные медиаторы.

Медиатор в зависимости от вида конфликта может выступать в разных ролях: посредник, наблюдатель, арбитр, помощник, третейский судья.

Положительные факторы участия медиатора в разрешении конфликтов:

1. Обеспечение нацеленности всех конфликтующих сторон к конструктивной совместной деятельности в урегулировании.
2. Благодаря опыту медиатора разрешение конфликта достигается более коротким и менее затратным путем.
3. Медиатор способен уменьшить степень напряженности конфликтующих сторон и конфликта в целом.
4. Профессиональный медиатор выбирает тактики и приемы, соответствующие данной конфликтной ситуации.

Основные этапы медиации в конфликте:

- 1) выяснение сущности конфликта, временного и пространственного континуума – достижение полного понимания характера и особенностей конфликта;
- 2) деятельность медиатора, нацеленная на изучение индивидуальных особенностей конфликтующих сторон: наиболее длительный этап, предполагающий многократные встречи медиатора с субъектами

конфликта, уточнение позиций и требований, оформление предложения и критики в нейтральные и конструктивные формы, снятие напряжения;

3) этап ведения переговоров: требует от медиатора значительных усилий и высокого профессионализма, медиатор занимает различные роли и выполняет функции контроля и регуляции взаимодействия конфликтующих сторон, резюмирует высказывания сторон, при необходимости разъясняя их, отмечает достижение результатов после каждой встречи.

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА

Прогнозирование конфликта – осознанное и обоснованное предположение о возможности возникновения и развития конфликта. Прогнозирование базируется на эмпирических исследованиях конфликтологии, тщательном анализе произошедших конфликтов и диагностике настоящей ситуации.

Методики прогнозирования конфликта – аккумулярованный опыт теоретической и практической составляющей научной дисциплины конфликтологии. Только высокий уровень развития научной отрасли позволяет предвидеть конфликты и составлять их прогноз.

В прогнозировании конфликтов необходимо предвидеть не только возникновение конфликта на определенном этапе развития той или иной системы, но и определять возможные варианты развития конфликтного столкновения. Для этого необходимо иметь систематизированные данные о различных видах конфликтов. Данные включают полное описание модели конфликтной ситуации: предметная область или сущность конфликта, структурные компоненты конфликта, функции, пространственные и временные границы, стадии развития и степень интенсивности противоречия. После составления описательных моделей теории и практики конфликтологии подготавливают объяснительные модели конфликтов. Разработка подобных моделей возможна также только после глубокого аналитического и систематического анализа конфликтов. Объяснительные модели раскрывают основные причины возникновения конфликта, движущие силы его развития. Таким образом, прогностическая возможность конфликтологии формируется только после этапов описания и объяснения.

Исследование конфликта для составления достоверных прогнозов включает анализ прошлого, настоящего и будущего. Существующие в некоторых городах **России** центры по конфликтологии проводят систематические анализы и разрабатывают прогнозы возможных социальных столкновений. Особенно актуальными являются политическая и экономическая сферы жизни общества, а также этнические и межнациональные вопросы, конфликты по которым могут приводить к весьма негативным последствиям.

Прогнозирование конфликтов – это наиболее эффективный способ деятельности по предупреждению конфликтов. Прогнозирование

возможных в будущем конфликтов является одним из основных направлений в управлении конфликтом, так как на более ранних этапах возникновения социальных противоречий управление наиболее эффективно и наименее затратно по ресурсам и воздействующим силам. Заблаговременное выявление противоречий в обществе, осуществленное благодаря прогнозированию, ведет к конструктивному разрешению проблемной ситуации, избегая любых негативных последствий возможного конфликта.

ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Профилактика конфликта – организация социальных взаимодействий индивидов, исключающих или минимизирующих возможность возникновения конфликтов между субъектами общества. **Основная цель профилактики** – создать условия, которые не позволят привести социальные и межличностные взаимодействия к столкновениям и деструктивным характеристикам. Профилактика конфликтов является составной частью управления конфликтом и относится к предупреждающим методикам.

Области направленности профилактики конфликтов:

- 1) организация внешних условий, препятствующих возникновению противоречий или уменьшающих вероятность их появления;
- 2) обеспечение адекватных управленческих параметров в деятельности субъектов;
- 3) влияние на социально-психологические установки, которые могут привести к конфликту, – устранение субъективных причин конфликта.

К объективным внешним условиям в профилактической работе относятся:

- справедливое распределение ресурсов между всеми участниками общей системы межличностных отношений;
- организация оптимальных физических характеристик рабочей среды;
- социальная поддержка окружения и поощрения;
- создание положительного психологического микроклимата в системе взаимоотношений;
- детальная разработка регулирующих отношения норм, правил и допустимых форм общения.

Целерациональное управление

– существенный фактор уменьшения вероятности возникновения конфликтных ситуаций. Оно заключается в создании оптимальной структуры взаимодействия, налаживания механизмов связи между структурными элементами системы, соотношении функциональных требований с возможностями субъектов и внешнего окружения, своевременной оценке результатов деятельности и внесении коррективов. Субъективное направление в профилактике конфликтов и регуляции

взаимодействий представляет собой наиболее сложный комплекс приемов.

Основными профилактическими действиями в этом случае являются:

– создание гармоничных социальных ролей, занимаемых участниками при взаимодействии, выполнение ожидаемой окружающими роли, исключение взаимодействий между заведомо конфликтными ролями, культивирование равенства в отношениях;

– поддержание оптимального баланса зависимости/независимости друг от друга структурных элементов системы взаимоотношений;

– организация неформальных отношений, помогающих выполнять функциональные обязанности и регулирующих уровень социально-психологической комфортности/напряженности;

– осторожное использование наказаний, иррациональная и бесконфликтная критика;

– создание критериев для максимально справедливой оценки деятельности субъектов системы и для самооценки.

СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Существует два основных способа разрешения конфликта:

1) силовое подавление;

2) переговоры.

Силовое подавление (как моральное, так и физическое) происходит, как правило, после применения конфликтующими участниками стратегии соперничества. Более сильный субъект конфликта утверждает свою позицию, заставляя оппонента подчиниться ей и принять требования сильной стороны. В этом случае полностью достигается цель только одной стороны. Другая сторона выполняет все требования выигравшей стороны либо путем извинений признает свои ошибки.

Противоположным способом разрешения конфликтов являются переговоры. **Переговоры** – процесс, в котором вырабатываются взаимоприемлемые позиции сторон. Здесь все конфликтующие стороны нацелены на достижение обоюдных интересов и разрешение проблемы, вызвавшей конфликт. Для использования методики переговоров необходимо перевести русло отношений оппонентов из эмоционального в рациональное. Важно ясное понимание происходящего процесса для поиска компромиссов или установления сотрудничества. Существуют специальные приемы, позволяющие нормализовать отношения конфликтующих сторон. Одним из них является техника «ПРИСН», предложенная психологом **Ч. Осгудом**.

«ПРИСН» – последовательные и реципрокные инициативы в снижении напряжения. Данная техника служит эффективным инструментом в снижении напряжения у субъектов конфликта в любых видах конфликта (межличностный, межгрупповой, межгосударственный).

Правила метода ПРИСН:

- показать участникам конфликта некоторые шаги, направленные на примирение, объясняя их содержание и функциональную необходимость;
- открыто заявлять, что один из оппонентов всячески стремится остановить открытый конфликт;
- выполнять все обещания, высказанные публично;
- всячески побуждать противоположную сторону определить уступки, на которые она готова пойти в обмен на уступки другой стороны;
- этап уступок занимает достаточно длительное время, не следует его ускорять;
- в ожидании уступок от оппонента важно оберегать взаимность отношений.

Другой эффективной техникой на пути к переговорному процессу может быть техника открытого разговора.

Некоторые положения этого метода:

- 1) выступить с предложением о прекращении конфликта;
- 2) проанализировать свое поведение в конфликте, найти в нем ошибки или недостатки и признать их таковыми для оппонента;
- 3) объяснить оппоненту содержание уступок, которых вы ожидаете от него;
- 4) продемонстрируйте и сделайте понятными свои уступки;
- 5) ведите беседу спокойно, контролируйте свои эмоции;
- 6) фиксируйте конструктивные результаты, которых удалось добиться совместно.

ПОЗИТИВНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТА

Благодаря многим исследованиям в сфере конфликта удалось определить большое количество позитивных последствий или функций происходящего конфликта. Положительные последствия выявляются как на личностном уровне, где рассматриваются участники конфликта, так и на социальном уровне, где рассматривается окружение конфликта.

Позитивные последствия для первой категории (на личностном уровне):

- 1) конфликт направлен на создание структуры в социальной группе, он способствует сплочению единомышленников или группы в целом;
- 2) конфликт стимулирует развитие личности и индивидуальности, дает новые знания, полезные в будущем для предотвращения конфликтной ситуации;
- 3) конфликт устраняет синдром «покорности», провоцируя индивидов к активности;
- 4) конфликт выполняет информационную функцию (в конфликтной ситуации участники раскрывают многие личностные черты и особенности, поэтому лучше узнают друг друга);

5) конфликт может улучшить межличностные взаимоотношения, положительно влияет на качество деятельности, поведение участвующих сторон;

6) столкновение взглядов и мнений приводит к расширению стратегий поведения, границ мировоззрения участников конфликта.

Позитивные последствия и функции конфликта на социальном уровне:

– конфликт заставляет меняться уже сложившиеся отношения, группы, системы в сторону совершенствования;

– инновационная функция конфликта также направлена на развитие сложившихся взаимодействий;

– конфликт, как индикатор, обнаруживает в системе преимущества и недостатки, находит наиболее слабые связи и выявляет сильные стороны отношений – диагностическая функция;

– разрешение конфликта снимает психическую и эмоциональную напряженность участников и всего окружения в целом, выступая своего рода разрядкой для психики и организма всех субъектов конфликта;

– конфликт исследует мнения, распространенные в окружении, выявляет коллективные настроения и установки, способствует актуализации демократических и гуманистических ценностей – нравственно-моральная функция конфликта;

– конфликт создает более гармоничные отношения среди участников и оптимизирует внешние условия, в которых находятся участники;

– функция сплоченности конфликта, установление более доброжелательной обстановки;

– конфликт используется как средство стимулирования более продуктивной деятельности участников;

– моделирование конфликтной ситуации в деловых или ролевых играх выполняет познавательную функцию;

– конфликт может рассматриваться как профилактика конфликтных ситуаций в дальнейшем, повышается ценность согласия и бесконфликтного поведения

Составлено по: www.psyhodic.ru

Качества речи

Культура речи – совокупность таких качеств, которые оказывают наилучшее воздействие на адресата с учетом конкретной ситуации и в соответствии с поставленными целями и задачами. К ним относятся:

- точность,
- понятность,
- чистота,
- богатство и разнообразие,
- выразительность,
- правильность.

Точность – соответствие мыслям говорящего, как признак культуры речи определяется умением четко и ясно мыслить, знанием предмета речи и законов русского языка. Точность речи связывается с точностью словоупотребления. Точность речи нарушается в результате недостаточного знания особенностей русского языка. Наиболее типичным является употребление слов в несвойственном им значении; не устраненная контекстом многозначность; смешение омонимов и паронимов.

Паронимы – близкие, но не тождественные по звучанию однокоренные слова с ударением на одном и том же слоге, относимые к одной грамматической категории. Например:

Адресат – лицо или организация, кому адресовано почтовое отправление (получатель)	Адресант – лицо или организация, посылающие почтовое отправление (отправитель)
---	--

Архаический – свойственный старине (взгляд)	Архаичный – вышедший из употребления, не соответствующий новым взглядам, правилам (употребление)
--	--

Паронимы нельзя смешивать. Например, слова *одеть* и *надеть*. Глагол *надеть* как правило имеет при себе предлог на или позволяет нам мысленно его подставить (*надеть пальто на сына; надеть очки на нос*) и т.д. Прямое дополнение при этом глаголе обычно выражено неодушевленным существительным. Слово *одеть* обычно имеет дополнение без предлога, причем прямое дополнение часто выражено одушевленным существительным.

Лексическая сочетаемость – способность слова употребляться совместно с другим словом в речевом отрезке. Границы сочетаемости в значительной степени определяются смысловыми особенностями слова.

Недопустимы сочетания слов, которые содержат отрицающие друг друга смысловые признаки. Например: Эти установки имеют высокую (+) глубину (-) (высокую степень).

Плеоназм – смысловая избыточность сочетания слов или сложные слова, когда составные части содержат один и тот же смысловой компонент. Например: памятный сувенир (сувенир – это подарок на память). С точки зрения языковой нормы лексический плеоназм недопустим. Но некоторые плеонастические сочетания закрепились в языке, например экспонат выставки (экспонат – «выставленный»).

Тавтология – это неоправданная избыточность выражения. К тавтологии относят стечение в одной фразе нескольких однокоренных слов: проливной ливень, сгруппировать в группы, нарисовать рисунок. Тавтологичны неправильные грамматические формы: более красивее (красивее, более красивый), самый наилучший (самый лучший, наилучший).

Понятность. Непонятной речь делают незнакомые слова, поэтому следует ограничить использование слов, находящихся на периферии словарного состава языка (диалектных слов, терминов, профессионализмов и т.д.)

«Говори так, чтобы нельзя было не понять»

Квинтилиан

Чистота – отсутствие в речи лишних слов и звуков (слова и звуки – «паразиты»: так сказать, да, собственно говоря, а- , э- и т. д.). Иногда привычка вставлять в свою речь одно какое-либо слово, например, понимаешь, однозначно, становится отличительным признаком говорящего. Если же он занимает высокий пост, ответственную должность, то эта особенность речи служит объектом пародирования.

Причиной возникновения слов и звуков - «паразитов» может быть волнение, но может быть и неумение мыслить на публике, подбирать нужные слова для оформления своих мыслей и бедность словаря говорящего. Забота о чистоте речи повышает качество речевой деятельности.

Богатство и разнообразие. Оригинальность говорящего или пишущего во многом зависит от того, насколько он осознает, в чем заключается самобытность родного языка.

Богатство любого языка определяется, прежде всего, богатством словаря. К.Г. Паустовский отмечал, что для всего существующего в природе – воды, воздуха, облаков, солнца – в русском языке есть великое множество слов и названий.

Словарь Пушкина насчитывает 21200 слов, словарный запас ребенка – 3600 слов, 14-летнего подростка – 9000 слов, взрослого человека со средним образованием – 11700 слов, человека «повышенной интеллигентности» - 13500 слов.

Богатство языка определяется смысловой насыщенностью слова, то есть его многозначностью.

Важным источником обогащения речи служит синонимия. Синонимы привлекают тем, что они различаются оттенками значений, позволяют с предельной точностью выразить мысль. Синонимы могут выполнять стилистическую функцию, то есть придавать речи разговорный или книжный характер, выражать положительную или отрицательную экспрессию. Кроме того, стилистические различия синонимов определяются сферой их употребления, соответствием той или иной функциональной разновидности языка.

Русский язык обладает богатейшими словообразовательными возможностями. Слова в русском языке создаются с помощью приставок, суффиксов, чередования звуков в корне, сложением двух или нескольких основ, путем переосмысления (например, звено, спутник), расщеплением слов на омонимы. Наиболее продуктивным является морфологический способ образования, с помощью которого от одного и того же корня создаются десятки новых слов.

О самобытности, оригинальности и богатстве речи свидетельствует использование говорящим фразеологических средств. Русская фразеология содержит богатейшие средства речевой выразительности, придает речи особую экспрессию и неповторимый колорит. Среди фразеологизмов есть и стилистически нейтральные (часто они представляют собой стершуюся метафору – мягкий знак, белый гриб, полярный круг).

С точки зрения происхождения и традиции использования выделяют фразеологизмы с книжной или разговорной функционально-стилевой окраской. Примеры *книжных*: притча во языцех, воскурять фимиам, почивать на лаврах, ахиллесова пята, дамоклов меч, между Сциллой и Харибдой, не хлебом единым, знамение времени, иметь место; *разговорных*: из рук вон плохо, втирать очки, глухая тетеря, хоть глаз выколи, была – не была, ухо остро, себе на уме, душа в душу.

По преимущественной сфере использования выделяется функционально окрашенная фразеология. Существует фразеология *научного* стиля (терминологические словосочетания – прибавочная стоимость, двигатель внутреннего сгорания, щитовидная железа, коэффициент полезного действия; нетерминологические устойчивые сочетания – принять во внимание, актуальность темы, доказательство от противного, сквозь призму чего-либо, оставить след и др.).

Официально-деловая фразеология состоит как из собственно фразеологических единиц, в том числе терминологического характера:

входящие и исходящие бумаги, докладная записка, регистрационный номер, подать в отставку, так и близких к ним штампов-терминов: понести наказание, взимать пени, на основании изложенного, возымет действие.

Разнообразна *публицистическая* фразеология: гражданский долг, открывать (вписывать) новую страницу, пролить свет, на мировой арене, греть руки, с легкой руки. Метафорические устойчивые сочетания нередко превращаются в газетный штамп: черное золото (нефть), белое золото (хлопок), застойный период, ростки нового.

Примеры *поэтических* фразеологизмов: узы дружбы, первая ласточка, воздушный замок, герой не моего романа, рыцарь на час, рыцарь печального образа, кисейная барышня, срывать цветы удовольствия.

В экспрессивно-эмоциональном аспекте фразеологические единицы могут быть представлены как группы со своеобразной стилиевой окраской: *высокие, торжественные* – из глубины веков, на поле брани, святая святых и др., *неодобрительные* – пороть горячку, мелко плавает, переливать из пустого в порожнее и др., *иронические* – плакать в жилетку, тишь да гладь; шуточные – кормить завтраками, тютелька в тютельку, сапоги всмятку; *грубые* – в хвост и в гриву, воротить рыло, с жиру беситься.

Одной из характерных особенностей использования фразеологии в художественной литературе и публицистике является преобразование фразеологических единиц, образное их обыгрывание. А.И. Герцен, «Былое и думы»: «Юность невнимательно несет к какой-то алгебре идей, чувств и стремлений...а тут – любовь, найдено неизвестное... постороннее и тут не бьет: они даны друг другу – кругом хоть трава не расти! А она растет себе крапивой и репейником и рано или поздно начинает жечь и цепляться». Нередки случаи трансформации фразеологизмов, крылатых выражений: Не будет лишь ни настоящих, ни крокодиловых слез; И между друзьями пробежала черная ведомственная кошка; Вывести грязную войну на чистую воду.

К фразеологическим средствам относят так называемые *языковые афоризмы*:

а) пословицы – краткие народные изречения с поучительным смыслом: цыплят по осени считают; слово - не воробей, вылетит – не поймаешь; в гостях хорошо, а дома лучше;

б) поговорки – речевые обороты, образно определяющие какой-либо предмет или явление; в отличие от пословиц поговорки не представляют собой законченной мысли, окончательного вывода: поживем – увидим; что на уме, то и на языке; коса – девичья краса;

в) крылатые слова – яркие, запоминающиеся слова, меткие определения, образные выражения, вошедшие в нашу речь из литературных источников или исторических документов: «Любви все

возрасты покорны» (А.С. Пушкин), «Победителей не судят» (Екатерина II), «Иду на вы» (Повесть временных лет).

Выразительность речи усиливает её эффективность: яркая речь вызывает интерес, поддерживает внимание к предмету разговора.

Выразительность речи во многом зависит от того, в какой степени творящий её знаком с художественными приёмами, традиционно называемыми **тропами и фигурами**.

Тропы – слова и выражения, употреблённые не в обычном, прямом значении, а в переносном смысле. В основе тропа лежит сопоставление явлений, сходных по каким-либо признакам или каким-либо образом связанных, соотносящихся между собой. К тропам относятся: метафора, метонимия, синекдоха, аллегория, сравнения, эпитеты.

Для оживления речи, придания ей эмоциональности, выразительности, образности употребляют приёмы стилистического синтаксиса, так называемые **фигуры**: антитезу, инверсию, повтор и др.

Составлено по: Введенская Л.А. Культура речи. – Ростов на Дону: Феникс, 2000 г.

Характерные черты представителей разных культур

<i>Моноактивные</i>	<i>Полиактивные</i>	<i>Реактивные</i>
Интроверт	Экстраверт	Интроверт
Терпеливый	Нетерпеливый	Терпеливый
Занят своими делами	Любопытный	Почтительный
Любит уединение	Общительный	Хороший слушатель
Систематически планирует будущее	Планирует только в общих чертах	Сверяет с общими принципами
В данное время делает одно дело	Делает одновременно несколько дел	Реагирует по ситуации
Работает в фиксированное время	Работает в любое время	Гибкий график
Пунктуальный	Непунктуальный	Пунктуальный
Строго придерживается плана	Меняет планы	Вносит легкие коррективы
Строго придерживается фактов	Подгоняет факту	Утверждения носят характер обещаний
Черпает информацию из статистики, справочников, баз данных	Получает информацию из первых рук (устно)	Пользуется и тем, и другим
Ориентирован на работу	Ориентирован на людей	Ориентирован на людей
Работает внутри отдела	Занимается делами всех отделов	Занимается всеми вопросами
Следует установленной процедуре	Использует связи	Непроницаемый невозмутимый
Неохотно принимает представительство	Ищет претензию	Бережет репутацию другого
Поручения отдает компетентным коллегам	Поручает родственникам	Поручает надежным людям
Завершает цепь действий	Завершает межличностное взаимодействие	Реагирует на действия партнера
Говорит коротко по телефону	Разговаривает часами	Умело обобщает
Делает записи на память	Делает пометки редко	Планирует медленно

Не любит терять лицо	Всегда готов извиниться	Не может потерять лицо
В споре опирается на логику	В споре эмоционален	Избегает конфронтации
Сдержанная жестикация и мимика	Несдерживаемая жестикация и мимика	Едва уловимая жестикация и мимика
Редко перебивает	Часто перебивает	Не перебивает
Разграничивает социальное и профессиональное	Смешивает социальное и профессиональное	Соединяет социальное и профессиональное

Взаимодействие между значительно отличающимися друг от друга людьми включает в себя не только способы общения, но и в *процессе сбора информации*. В этой связи выделяют культуры, ориентированные на диалог, и культуры, ориентированные на безличный сбор информации. В ориентированной на безличие факты культуре идет сбор информации, чтобы затем руководствоваться ею в деятельности.

Шведы, немцы, американцы, швейцарцы, жители Северной Европы любят собирать достоверную информацию и работать, исходя из базы данных. На диалог ориентированы арабы, индийцы, итальянцы, другие романоязычные народы.

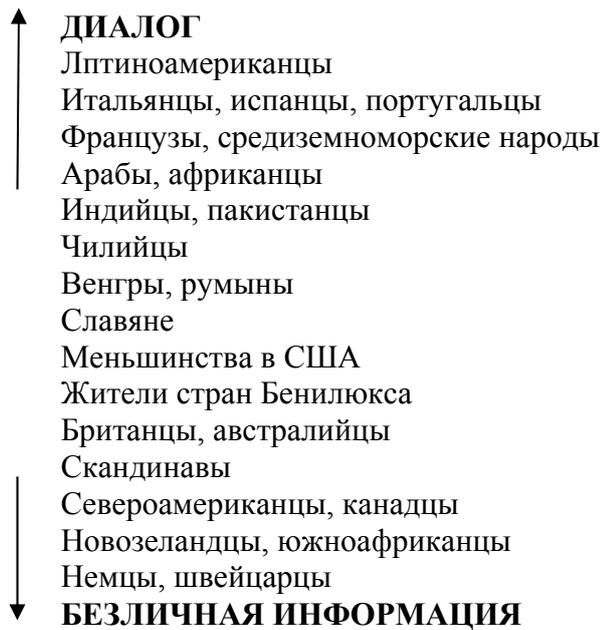
Люди из ориентированных на диалог культур, таких как французская, испанская, склонны впадать в раздражение, когда американцы или швейцарцы засыпают их фактами и цифрами, которые точны, но по их мнению, представляют собой лишь часть большой человеческой картины.

Существует четкая взаимосвязь между ориентированных на диалог и полиактивность человека. Полиактивные люди просто завалены информацией, они стремятся использовать личные отношения, чтобы решить проблему, подойдя к ней «по-человечески». Как только личная эмпатия достигнута, встречи, графики, повестки дня становятся излишними.

Примечательно, что большинство успешных экономических систем, за исключением Японии, сложились в культурах, ориентированных на формализованную информацию.

Компромисс между ориентированными на бумажную информацию и ориентированными на диалог системами должен приводить к хорошим результатам, но ярких и частых приемов этого в современном международном деловом сообществе не существует.

Слушающие культуры, реактивны по своей природе, сочетают использование печатной информации с естественной склонностью внимательно слушать и вносить в дружелюбный диалог (Япония, Финляндия, Сингапур, Тайвань).



Составлено по: Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе: от столкновения к взаимопониманию

Самыми разными гранями своей психики люди реагируют на окружающих. Поэтому наиболее популярным является определение социальной психологии как науки, которая пытается понять и объяснить, какое влияние оказывает на мысли, чувства и поведение индивидов действительное, воображаемое или предполагаемое присутствие других. Реакция человека на присутствие других проявляется в виде веера самых разнообразных эффектов.

Групповые эффекты — это механизмы функционирования группы, посредством которых осуществляются групповые процессы и достигаются групповые состояния. Они являются средствами, обеспечивающими интеграцию индивидуальных действий в совместной групповой деятельности и общении.

Эффект социальной фасилитации. Эффект связан с усилением доминантных реакций в присутствии других. Открыл этот эффект Норман Триплет в 1897 году. Эксперимент Триплета заключался в изучении результатов влияния ситуации соревнования на изменение скорости велосипедиста и сравнении их с результатами, полученными в одиночной гонке. Триплет установил, что велогонщики показывают лучшее время, когда соревнуются друг с другом, а не с секундомером, и сделал вывод о том, что присутствие других побуждает людей к более энергичным действиям.

Эффект присутствия других может как усиливать, так и снижать мотивацию человека. Например, присутствие других снижает эффективность деятельности человека при заучивании бессмысленных слогов, при прохождении лабиринта и при решении сложных примеров на умножение.

Повышенное социальное возбуждение способствует доминирующей реакции. Однако тогда, когда известен алгоритм решения и правильного ответа человек не видит, социальное возбуждение, т. е. бессознательная реакция на присутствие других, затрудняет умственные операции (анализ, синтез, установление причинно-следственных связей) и приводит к неправильному решению. Внимание человека переключается с решения задачи на окружающих людей. При решении же простых задач реакция является врожденной или хорошо усвоенной. Присутствие других людей оказывается сильнейшим стимулятором и способствует правильному решению.

Социальный психолог Д. Майерс считает, что определяющими факторами такого рода реакций являются:

количество окружающих людей. Воздействие других возрастает с увеличением их количества. Человек гораздо сильнее возбуждается в окружении большого количества людей;

взаимоотношения симпатии или антипатии внутри группы;

значимость окружающих людей для человека;
степень пространственной близости между людьми. Социальное возбуждение тем сильнее, чем теснее друг к другу располагаются люди.

Эффект принадлежности к группе. Английский психолог МакДугалл в 1908 г. в своей книге «Социальная психология» среди других инстинктов выделил чувство принадлежности к группе людей.

Английские психологи Г. Тежфел и Дж. Тернер в конце 70-х годов изучали процесс осознания индивидом принадлежности к группе, обозначив его термином «групповая идентификация». Они создали теорию социальной идентичности, основные положения которой заключаются в следующем: человек, отождествляя себя с какой-либо группой, стремится оценить ее положительно, поднимая таким образом статус группы и собственную самооценку.

Групповая идентичность является установкой на принадлежность к определенной группе. Как и любая установка, она состоит из трех компонентов — когнитивного, эмоционального и поведенческого — и регулирует поведение человека в группе.

Когнитивный компонент заключается в осознании человеком принадлежности к группе и достигается путем сравнения своей группы с другими группами по ряду значимых признаков. Таким образом, в основе групповой идентичности лежат когнитивные процессы познания (категоризации) окружающего социального мира.

Эмоциональный компонент неразрывно связан с когнитивным компонентом. Эмоциональная сторона идентичности заключается в переживании своей принадлежности к группе в форме различных чувств — любви или ненависти, гордости или стыда.

Поведенческий компонент проявляется тогда, когда человек начинает реагировать на других людей с позиций своего группового членства, а не с позиций отдельной личности, с того момента, когда различия между своей и чужими группами становятся заметными и значимыми для него.

Эффект Рингельмана. По мере увеличения количества членов, в группе происходит уменьшение среднего индивидуального вклада в общегрупповую работу. Открыл данный эффект ученик В. Меде Макс Рингельман. Он обнаружил, что коллективная работоспособность группы не превышает половины от суммы работоспособности ее членов, т. е. члены группы фактически менее мотивированы и прилагают меньше усилий при выполнении совместных действий, чем при выполнении индивидуальных действий. М. Рингельман экспериментировал с поднятием тяжестей группой и отдельными людьми. Оказалось, что если продуктивность одного человека принять за 100%, то двое вместе в среднем поднимут вес, который не в два раза больше, а составляет лишь 93% суммарного веса, поднятого двумя отдельно работающими людьми. «Коэффициент полезного действия» группы из трех человек окажется

равным 85%, а из восьми человек — только 49%. Рингельман предложил формулу для определения среднего индивидуального вклада участников в группах разной величины:

$$C = 100 - 7 * (K-1),$$

где C — средний индивидуальный вклад участников; K — количество членов группы.

Б. Латайне в 1979 году описал феномен невмешивающегося свидетеля. Проведя серию разнообразных экспериментов, он доказал, что само число свидетелей трагического происшествия препятствует оказанию помощи со стороны кого-либо из них. Жертва несчастного случая с меньшей вероятностью дождется помощи, если за ее страданиями наблюдает большое число людей. Обнаружена следующая закономерность: вероятность получения помощи выше, если человек находится в малой группе, и гораздо ниже, если он находится в окружении большого числа людей.

Факторами социальной лени являются:

наличие индивидуальной ответственности за результаты своего труда. Чем выше ответственность, тем ниже социальная лень;

групповая сплоченность и дружеские отношения. Люди в группах меньше бездельничают, если они друзья, а не чужие друг другу люди;

численность группы. Чем больше численность группы, тем выше социальная лень;

кросс-культурные различия. Члены коллективистических культур проявляют меньше социальной лени, чем члены индивидуалистических культур;

гендерные различия. Женщины в меньшей степени проявляют социальную лень, чем мужчины.

Эффект «синергии». Это прибавочная интеллектуальная энергия, которая возникает при объединении людей в целостную группу и выражается в групповом результате, который превышает сумму индивидуальных результатов, т. е. отвечает требованию $1+1>2$. Этот групповой эффект изучал В. М. Бехтерев. В его работах и работах М. В. Ланге установлено, что группа по успешности в работе действительно может превосходить индивидуальную успешность отдельных людей. Это проявляется не только в интеллектуальной сфере, но и в повышении наблюдательности людей в группе, точности их восприятия и оценок, объеме памяти и внимания, эффективности решения сравнительно простых задач, не требующих сложного и согласованного взаимодействия. Однако при решении сложных задач, когда необходимы логика и последовательность, «особо одаренные люди», по терминологии Бехтерева, могут превосходить среднегрупповые достижения.

Наиболее ярко эффект «синергии» проявляется при проведении «брейнсторминга» — «мозговой атаки», когда группе необходимо

предложить много новых идей без их критического анализа и логического осмысления.

Эффект группомыслия. Это способ мышления, приобретаемый людьми в ситуации, когда поиск согласия становится настолько доминирующим в сплоченной группе, что начинает пересиливать реалистическую оценку возможных альтернативных действий. Открытие этого феномена и изобретение термина «группомыслие» (groupthink), или «огруппление мышления», принадлежит американскому психологу Ирвингу Джанису. Эффект «группомыслия» возникает в ситуации, когда критерием истинности служит сплоченное мнение группы, которое противопоставляется мнению отдельного человека. В том случае, когда члены группы сталкиваются с угрозой разногласий, споров и конфликтов, они стараются уменьшить групповой когнитивный диссонанс и устранить возникшие при этом негативные чувства, пытаясь найти решение, устраивающее всех, даже если это решение не будет объективным и разумным с точки зрения каждого отдельного члена группы.

Обычно для группы, вовлеченной в подобную стратегию принятия решений, поиск консенсуса становится столь важен, что члены группы добровольно отказываются от каких-либо сомнений и возможностей взглянуть на задачу новым, оригинальным, нетрадиционным взглядом. Отдельные члены группы могут даже превратиться в своеобразных «стражей мысли», быстро фиксирующих и жестко наказывающих любое инакомыслие.

Таким образом, человек зависим от группы в своих контактах с окружающим миром, в подавляющем большинстве случаев он склонен уступать группе. Даже сенсорная информация человека может быть искажена социальным давлением.

Эффект конформизма. В 1956 году Соломон Эш применил термин «конформизм» и описал результаты своих экспериментов с подставной группой и наивным испытуемым. Группе из семи человек предложили участвовать в опыте по изучению восприятия длины отрезков. Необходимо было определить, какой из трех отрезков, нарисованных на плакате, соответствует эталонному. На первом этапе подставные испытуемые в одиночестве давали, как правило, верный ответ. На втором этапе группа собиралась вместе и члены группы давали ложный ответ, что было неизвестно наивному испытуемому. Своим категорическим мнением члены группы оказывали давление на мнение испытуемого. По данным Эша, 37% его испытуемых прислушались к мнению группы и проявили конформизм. Изучение эффекта конформизма весьма популярно в социальной психологии.

Выделяют несколько условий возникновения конформизма:

тип личности: люди с заниженной самооценкой больше подвержены групповому давлению, нежели люди с завышенной самооценкой;

численность группы: наибольшую степень конформизма люди проявляют тогда, когда сталкиваются с единодушным мнением трех и более человек;

состав группы: конформность повышается, если, во-первых, группа состоит из экспертов, во-вторых, члены группы являются значительными людьми для человека, в-третьих, члены группы принадлежат к одной социальной среде;

ловушка «группомыслия» среди людей;

сплоченность: чем больше степень сплоченности группы, тем больше у нее власти над своими членами;

статус, авторитет: люди, имеющие наибольший статус, обладают и наибольшим влиянием, им легче оказывать давление, им чаще подчиняются;

наличие союзника: если к человеку, отстаивающему свое мнение или сомневающемуся в единодушном мнении группы, присоединяется хотя бы один союзник, давший правильный ответ, то тенденция подчиняться давлению группы падает;

публичный ответ: более высокий уровень конформизма люди показывают тогда, когда они должны выступить перед окружающими, а не тогда, когда они записывают свои ответы в свои тетради. Высказав мнение публично, люди, как правило, продолжают его придерживаться.

Степень конформизма возрастает, если задание сложное или испытуемый чувствует свою некомпетентность.

Д. Майерс называет три причины конформного поведения. Во-первых, настойчивое и упрямое поведение других людей может убедить человека в ошибочности его первоначального мнения. Во-вторых, член группы осознанно или неосознанно стремится избежать наказания, порицания, осуждения, остракизма со стороны группы за несогласие и непослушание. В-третьих, неопределенность ситуации и неясность информации способствуют ориентации человека на мнения других людей, они становятся определенными и ясными источниками информации.

В групповом взаимодействии эффект конформизма играет существенную роль, поскольку является одним из механизмов принятия группового решения.

Эффект моды (подражания). Подражание — один из основных механизмов групповой интеграции. В процессе группового взаимодействия члены группы вырабатывают общие эталоны, стереотипы поведения, следование которым подчеркивает и укрепляет их членство в группе. Во внешнем выражении такая стереотипизация даже может вылиться в униформу (например форма военных, деловой костюм бизнесмена, белый халат врача), которая показывает окружающим, к какой именно социальной группе принадлежит тот или иной человек, какими нормами, правилами и стереотипами регулируется его поведение.

Люди более склонны следовать примеру похожего на них человека, чем непохожего.

Эффект подражания лежит в основе любого научения и способствует адаптации людей друг к другу, согласованности их действий, подготовленности к решению групповой задачи. Он близок к эффекту конформизма. Однако если при конформизме группа так или иначе оказывает давление на своего члена, то при подражании следование групповым требованиям является добровольным.

Эффект «ореола». Это влияние на содержание знаний, мнений, оценок личности специфической установки, имеющейся у одного человека по отношению к другому. Эффект «ореола», или «гало-эффект», — явление, возникающее при восприятии и оценке людьми друг друга в процессе общения.

Эффект ореола возникает в условиях:

дефицита времени. У человека нет времени, чтобы обстоятельно познакомиться с другим человеком и внимательно обдумать его личностные качества или ситуацию, в которую он попал;

перегруженность информацией. Человек настолько перегружен информацией о различных людях, что у него нет возможности и времени подумать детально о каждом в отдельности;

незначимость другого человека. Соответственно, возникает смутное, неопределенное представление о другом, его «ореол»;

стереотип восприятия. Возникает на основе обобщенного представления о большой группе людей, к которой данный человек по тем или иным параметрам принадлежит;

яркость, неординарность личности. Одна какая-то черта личности бросается в глаза окружающим и оттесняет на задний план все ее другие качества. Физическая привлекательность часто является именно такой характерной чертой.

В негативном смысле этот эффект проявляется в преуменьшении достоинств объекта восприятия, что приводит к предубеждению в отношении к нему со стороны воспринимающих людей. Предубеждение — это специфическая установка субъектов, основанная на информации об отрицательных качествах объекта. Такая информация, как правило, не проверяется на достоверность и надежность, а воспринимается на веру.

Эффект группового фаворитизма. Это тенденция каким-либо образом благоприятствовать членам своей группы, в противовес членам другой группы.

Эффект группового фаворитизма базируется на эффекте «мы и они» и как бы устанавливает «демаркационную линию» между теми людьми, которые по каким-либо критериям воспринимаются как «свои», и теми, которые по этим же критериям воспринимаются как «чужие».

Вот некоторые закономерности действия механизма группового фаворитизма:

эффект группового фаворитизма сильнее проявляется в тех случаях, когда для группы очень значимы критерии сравнения по результатам деятельности и специфике взаимоотношений с другими группами, т. е. когда группы находятся в ситуации конкуренции друг с другом;

групповой фаворитизм проявляется сильнее в отношении тех групп, критерии сравнения с деятельностью которых не только значимы для группы, но и соответствуют ее собственным критериям, т. е. в этом случае появляется возможность четкой однозначной сравнимости групп;

членство в группе оказывается более важно, чем межличностное сходство: люди чаще предпочитают «своих», хотя и не похожих на них самих по личностным качествам, и отказывают в предпочтении «чужим», хотя и сходным с ними по взглядам, интересам, личностным особенностям;

члены группы склонны объяснять возможный успех своей группы внутригрупповыми факторами, а ее возможную неудачу — факторами внешнего порядка, т. е. если группа достигает успеха, то она приписывает этот результат самой себе (своему профессионализму, благоприятному социально-психологическому климату, деловым качествам руководителей и пр.), но если группу постигает неудача, то люди ищут виновных вне группы, пытаются переложить вину на другие группы.

Эффект группового эгоизма. Это направленность групповых интересов, целей и норм поведения против интересов, целей и норм поведения отдельных членов группы или всего общества. Цели группы достигаются за счет ущемления интересов ее отдельных членов, в ущерб интересам общества. Групповой эгоизм проявляется в том случае, когда цели, ценности группы, стабильность ее существования становятся важнее отдельной личности, значимее целей общества. Тогда личность обычно приносится в жертву целостности группы, полностью подчиняется ее требованиям и стандартам поведения. Эффект группового эгоизма может сыграть очень негативную роль в дальнейшей жизнедеятельности группы и судьбе ее отдельных членов.

Эффект «маятника». Это циклическое чередование групповых эмоциональных состояний стенического и астенического характера. Интенсивность проявления и временная протяженность эмоциональных состояний определяются значимыми для членов группы условиями и событиями их совместной деятельности.

Эффект «волны». Это распространение в группе идей, целей, норм и ценностей. Новая идея зарождается в голове одного человека, он делится ею со своим ближайшим окружением, которое обсуждает, корректирует, дополняет и развивает предложенную идею. Затем идея распространяется и среди других членов группы, осуществляется ее групповая сценка и обсуждение. Как камешек, брошенный в воду, идея распространяется и охватывает все большее число людей. Правда, волновой эффект возможен только тогда, когда новая идея отвечает

потребностям и интересам людей, а не противоречит им. В первом случае она понимается и развивается людьми, служит стимулом их активности, а во втором волновой эффект затухает.

Эффект «пульсара». Это изменение групповой активности в зависимости от различных стимулов. Групповая активность проходит цикл «оптимальная активность, необходимая для нормальной работы группы, — подъем активности — спад активности — возвращение к оптимальному уровню активности». Этот цикл может зависеть как от внешних стимулов (например получения группой срочного задания), так и от внутренних субъективных побудителей к деятельности (например стремления членов группы решать возникшую проблему). Эффект «пульсара», как проявление групповой активности, заключается в резком повышении активности в начале процесса деятельности, затем, когда задача решена, в спаде активности, т. е. людям требуется отдых. Потом групповая активность возвращается на оптимальный уровень, необходимый для нормальной, слаженной, бесперебойной работы группы.

Эффект «бумеранга». Эффект «бумеранга» впервые был зафиксирован в деятельности средств массовой коммуникации. Он заключается в следующем: человек, воспринимающий информацию, не признает ее содержание или вывод истинными и продолжает придерживаться ранее существовавшей установки или вырабатывает новое оценочное суждение по отношению к освещаемому событию, но это суждение или установка, как правило, оказываются противоположными той установке, которую пытались ему внушить через средства массовой коммуникации. Эффект «бумеранга» может возникнуть в случае противоречивости информации, недоверия к ее источнику, методам убеждения и пр.

Данный эффект проявляется также в непосредственном общении и взаимодействии людей. Часто агрессивные действия или слова одного человека, направленные против другого, в итоге оборачиваются против того, кто совершил эти действия или произнес эти слова. Например, в ситуации возникновения конфликта более вероятно, что члены группы психологически будут на стороне спокойного, уравновешенного человека, чем на стороне его агрессивного противника.

Эффект «мы и они». Это чувство принадлежности к определенной группе людей (эффект «мы») и, соответственно, чувство отстраненности от других, размежевания с другими группами (эффект «они»).

Эффект принадлежности к группе включает два более частных эффекта — эффект сопричастности и эффект эмоциональной поддержки. Первый выражается в том, что член группы ощущает себя сопричастным проблемам, делам, успехам и неудачам той группы, к которой он реально принадлежит или субъективно причисляет себя. На основе эффекта сопричастности формируется чувство ответственности за результаты

деятельности группы. Эффект эмоциональной поддержки проявляется в том, что член группы ожидает эмоциональной поддержки, сочувствия, сопереживания, помощи со стороны остальных членов группы. Он предполагает также не только эмоциональную, но и реальную поддержку действиями других членов группы. Если такая поддержка члену группы не оказывается, то у него разрушается чувство «мы» — принадлежности к группе, причастности ее делам — и возникает чувство «они», т. е. член группы, не получивший эмоциональной поддержки, способен воспринимать свою группу как группу чужаков, не разделяющих его интересы и заботы.

Эффект «мы» оказывается эффективным психологическим механизмом функционирования группы. Гиперболизация чувства «мы» может привести группу к переоценке своих возможностей и достоинств, к отрыву от других групп, к «групповому эгоизму». В то же время, недостаточное развитие чувства «мы» приводит к потере ценностно-ориентированного единства группы.

Составлено по: <http://www.psyworld.ru>

Слово «этикет» происходит от французского *etiquette*. Первоначально так называли появившиеся во второй половине XVII века карточки с написанными на них правилами того, как нужно вести себя при королевском дворе. Впоследствии данное слово стало использоваться и в более широком значении – «церемониал, установленный порядок поведения». В наши дни этикетом принято называть правила, предписывающие, как человек должен выглядеть и действовать в различных ситуациях, в обществе других людей. Эти нормы непосредственно связаны с такими понятиями, как порядочность и благовоспитанность.

Знание этикета помогает избежать неловких и нелепых ситуаций, конфликтов и раздражения в общении с другими. Его правила являются в определенной степени результатом развития этики – науки, исследующей нормы поведения, а также вырабатывающей критерии того, насколько оправданными и уместными являются те или иные действия человека в определенной ситуации.

Современный этикет достаточно демократичен и универсален и базируется, прежде всего, на целесообразности и доступности. Поэтому человек, твердо усвоивший основные правила вежливого поведения, практически всегда сумеет сориентироваться и, разобравшись в сложившейся ситуации, повести себя согласно обстоятельствам.

Виды этикета

Существует огромное множество жизненных ситуаций, каждая из которых представляет собой определенный набор условий, при которых люди взаимодействуют друг с другом и между ними происходит общение. Естественно, каждая из этих ситуаций предполагает определенный тип поведения тех, кто в ней участвует. Поэтому правила этикета, постепенно формировавшиеся в течение долгого времени, не могут быть едиными, пригодными для любых случаев и действующими всегда и везде.

По мере развития этикет постоянно изменялся, и в настоящее время обычно выделяют такие его виды, как ***повседневный, деловой, воинский, дипломатический и придворный или дворцовый***. Разница между ними состоит не только и не столько в том, какие правила включает в себя тот или иной раздел этикета. Они во многом совпадают, поскольку основаны в первую очередь на вежливом и уважительном отношении людей друг к другу.

Однако несоблюдение норм поведения в определенных ситуациях, например при общении на официальном, дипломатическом уровне, может повлечь за собой весьма тяжелые последствия вплоть до конфликта

между двумя странами. Но это отнюдь не значит, что в быту соблюдать устоявшиеся правила поведения менее важно.

Повседневный этикет представляет собой единство норм, традиций и обычаев, которые необходимо соблюдать в ежедневном бытовом общении: в семье, в гостях, на улице, в общественном транспорте, в магазине и так далее. То есть, в тех ситуациях, с которыми каждый из нас сталкивается чаще всего. В руководствах по этикету именно этому его виду, как правило, уделяется наибольшее внимание. Ведь воспитанность человека проявляется, прежде всего, в том, как он ведет себя по отношению к своим близким, друзьям и знакомым, в общественных местах.

Воинский этикет представляет собой совокупность общепринятых правил общения военных друг с другом и с гражданскими лицами, предписывающих, как нужно выглядеть и вести себя при этом. Однако соблюдение этих правил важно и вне службы. Особенность воинского этикета в том, что его основами являются субординация, дисциплина и исполнительность. Причем военнослужащий должен уважительно относиться не только к старшим, но и к равным и младшим по званию.

Придворный и дипломатический этикет имеют между собой много общего, ведь исторически сложилось так, что второй сформировался на основе первого. Правила придворного или, как его еще называют, дворцового этикета строго регламентируют поведение при дворе монарха, причем важную роль здесь играют национальные традиции и особенности культуры страны. В свою очередь, дипломатический протокол принят на международном уровне и содержит правила проведения встреч государственных лиц, официальных приемов, переговоров и так далее. В отличие от трех ранее упомянутых видов этикета – повседневного, делового и воинского – знание тонкостей дипломатического и придворного общения имеет значение для сравнительно небольшого количества людей, сталкивающихся с этими ситуациями.

Существует также этикет поведения в высшей школе. Так, например, преподаватель и другие должностные лица обращаются к студентам на «Вы»; преподаватель заходит в аудиторию и здоровается со студентами, а те в знак приветствия молча встают; перед лекцией, как студенты, так и преподаватели отключают сотовые телефоны. При встрече профессорско-преподавательского состава первым здоровается младший по ученой степени или званию, а также мужчина с женщиной, но первыми подают руку для рукопожатия старший по ученой степени или женщина, и т.п. При прочих равных условиях первым здоровается тот, кто лучше воспитан.

История появления и развития этикетных норм

Европа. Можно с уверенностью утверждать, что вопросы нравственности, воспитанности и приличного поведения волнуют человечество уже на протяжении многих тысяч лет. Первые правила того, что мы сегодня называем этикетом, зародились, видимо, еще до появления письменности и были зафиксированы в древнейших текстах в уже сформированном виде. Литературные памятники древнего Египта, Индии и Междуречья, созданные за много веков до нашей эры, содержат наставления, касающиеся того, каким должен быть человек, и как ему надлежит вести себя в общении с окружающими. В трудах античных философов и поэтов часто поднимались вопросы воспитания и нравственности, вежливого и уважительного отношения к людям. Об этом писали Гомер, Платон, Аристотель, Овидий и многие другие выдающиеся люди той эпохи. Поэтому можно сказать, что основы этикета, являющегося частью европейской культуры, начали формироваться именно тогда.

С наступлением Средних веков многое было утеряно и забыто. Невежество и грубость нравов господствовали почти повсеместно, а «право сильного» долгое время оставалось лучшим аргументом в общении. Однако даже тогда находились люди, стремившиеся напомнить современникам о нравственности, необходимости вести себя, как подобает человеку, а не зверю. В первую очередь это были лица духовного сословия, которые, опираясь на непререкаемый авторитет церкви и Священного писания, в своих проповедях и трактатах призывали к доброте, скромности, человечности. С развитием общественной жизни и международных контактов появилась необходимость составления руководств по поведению. Первое из них, дошедшее до наших дней, принадлежит перу испанца Петруса Альфонса. Этот труд, появившийся в 1204 году, носил название «Дисциплина клерикалис» и адресовался духовным лицам.

Однако страной, которая по праву может считаться родиной этикета, является все же Италия. Там внимание изящным манерам, правилам хорошего тона и поведения в обществе стало уделяться значительно раньше, чем в Англии, Франции или Германии, где вплоть до XV – XVI веков царили нравы, которые нельзя назвать иначе как варварскими. В Италии Эпохи Возрождения произошел возврат к наследию античности и его духовным ценностям, в том числе и нормам поведения. Первые руководства по этикету предназначались для придворных и аристократии, и поэтому хорошие манеры, учтивость и вежливость довольно долго оставались принадлежностью высших слоев общества.

Так, при короле Франции Людовике XIV, любившем пышные торжества и роскошные банкеты, всем приглашенным на приемы во дворце раздавали небольшие карточки, на которых были указаны

основные правила поведения в этой обстановке. Именно благодаря подобным мерам постепенно сложились предпосылки для появления в XVII – XVIII веках придворного этикета, многие правила из которого впоследствии перешли в современный дипломатический протокол.

С наступлением Эпохи Просвещения этикет перестал быть достоянием избранных. Стали появляться и расходиться большими тиражами книги о культурном поведении в обществе. Хорошие манеры уже не были отличительным признаком аристократии, а начали цениться и в других слоях общества. И если требования придворного этикета со временем становились все более сложными и запутанными, то в средних слоях общества зародилось стремление к демократизации норм поведения, подчинения их актуальным жизненным требованиям и целесообразности. Именно эта тенденция и по сей день играет немаловажную роль в формировании норм этикета, принятых в странах современной Европы.

Россия. История этикета в нашей стране уходит своими корнями в глубокую древность. Будучи в культурном отношении преемницей Византийской империи, Русь позаимствовала немало ценного из традиций и обычаев владык Константинополя, чей двор всегда отличался пышностью ритуалов и особой изысканностью манер. Как известно, важную роль в становлении русской культуры, в том числе и культуры поведения, сыграло принятие в X веке христианства. Богатейшее духовное наследие православия оказало огромное влияние на формирование норм нравственности.

В этой связи нельзя не вспомнить имя Иоанна Златоуста, константинопольского епископа, жившего еще в IV веке. В его «Беседах на Евангелие...» можно найти немало вполне практических рекомендаций о том, как нужно вести себя в различных жизненных ситуациях. Лучшими человеческими качествами Златоуст считал доброту, скромность, терпимость и стремление к самосовершенствованию, причем их важность несомненна и в наше время.

В трудах Иоанна Златоуста и других православных мыслителей почерпнули для себя немало важного и Ярослав Мудрый, и Владимир Мономах – умнейшие и образованнейшие люди Древней Руси, всегда отличавшиеся учтивостью и вежливостью в обращении, подавая этим пример другим. Следует упомянуть и о том, что в те времена грамотных в славянских землях было в сотни раз больше, чем в Европе, причем среди них были и женщины, наравне с мужчинами участвовавшие в общественной и культурной жизни.

К сожалению, последовавшие за этим несколько веков татарского ига и феодальной раздробленности привели к упадку нравов и духовной жизни в целом. Она стала возрождаться лишь в XVI – XVII веках, когда с распространением книгопечатания стали появляться первые пособия, так

или иначе касавшиеся вопросов этикета. К таковым можно отнести, например, «Домострой», в котором изложены также и правила того, как человек должен вести себя в повседневной жизни. Конечно, эти наставления содержат много патриархального, того, что кажется нам сегодня грубым и неприемлемым, особенно в вопросах семейных отношений. Однако эта книга все же сыграла очень важную роль в становлении культуры поведения в России.

Приблизить нравы и обычаи общества к европейским попытался в начале XVIII века Петр I, немало попутешествовавший и повидавший. Именно поэтому он безжалостно боролся с любыми проявлениями «азиатчины», насаждая западные традиции, порой даже насильственными методами. Именно при Петре Великом, в 1717 году вышла в свет книга о хороших манерах под названием «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению». Этот труд был адресован в первую очередь молодежи и в доступной форме рассказывал о правилах поведения в обществе. Воспитанному дворянину полагалось, например, быть всегда вежливым и учтивым, знать иностранные языки, уметь красноречиво говорить, с почтением относиться к старшим и так далее.

В дальнейшем этикет в России претерпевал различные изменения, постепенно приближаясь к своему современному состоянию. На его развитие существенно повлияли социальные потрясения начала XX века: две революции, Первая Мировая и Гражданская войны. После 1917 года был период, когда этикет считался «выдумкой буржуазии», бессмысленным нагромождением нелепых правил, только осложняющих жизнь и поэтому совершенно ненужных. Последствия этого культурного регресса отчасти ощутимы и сегодня. Именно поэтому можно сказать, что в настоящий момент правила этикета в России в очередной раз обновляются и претерпевают изменения. Однако это не касается основ культурного поведения в обществе, ведь вежливость не может устареть. А самый главный принцип, известный как «золотое правило нравственности», так же, как и много столетий назад гласит: «Поступай с людьми так, как хочешь, чтобы поступали с тобой».