

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Белорусский национальный технический университет

Кафедра «Психология»

**Электронный учебно-методический комплекс
по учебной дисциплине**

ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Для специальности 1-27 01 01 «Экономика и организация производства»

Автор: Д.В. Ермолович

МИНСК ◊ БНТУ ◊ 2023

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Теоретический раздел	4
1.1 Конспект лекций	4
Тема 1. Предпосылки, условия и цели делового общения. Деловая этика и профессиональная коммуникация	–
Тема 2. Основы этики и организационного поведения. Этика как практическая философия	16
Тема 3. Основы логики и диалектики. Логика как практическое мышление (опорные материалы)	23
Тема 4. Основы риторики и семиотики. Риторика как практическая психология	36
Тема 5. Подготовка и проведение выступления, защиты проекта	42
Тема 6. Подготовка и проведение дискуссии, переговоров	47
Тема 7. Использование средств коммуникации: организационных, семиотических, рефлексивных	57
Тема 8. Практическая конференция «Значение делового общения в освоении профессии логиста». Круглый стол	59
1.2 Фрагменты первоисточников	60
2 Практический раздел	74
2.1 Тематика и содержание семинарских и практических занятий	–
2.2 Методические материалы к самостоятельной работе	84
2.3 Примерный список вопросов к зачету по дисциплине «Этика и психология делового общения»	88
2.4 Список основной и дополнительной литературы	89

ВВЕДЕНИЕ

Целью изучения учебной дисциплины «Этика и психология делового общения» является системное освоение студентами основных разделов профессионально-этического знания, включающего информационный, ценностно-нормативный и прикладной аспекты. Учебная дисциплина носит практикоориентированный характер и предназначена для эффективного освоения различных коммуникативных и организационных компетенций студентов.

Основными задачами преподавания учебной дисциплины являются:

- понимание своеобразия профессионально-этического знания, специфики профессиональной морали и последствий ее нарушения;
- ознакомление с проблемным полем, понятийно-категориальным аппаратом, основными концепциями профессиональной этики и психологии, а также принципами и нормами, регламентирующими профессиональную деятельность специалиста;
- формирование толерантного восприятия социальных и культурных различий, понимания ряда вопросов коммуникации и членства в организациях в сфере своей профессиональной деятельности;
- формирование умения самостоятельно разбираться в сложных нравственных коллизиях профессиональной деятельности, анализировать конкретные нравственные ситуации, находить морально обоснованные решения;
- развитие заинтересованности в проблематике профессиональной морали, способности к личностной моральной рефлексии (над собственными ценностными ориентациями, системой мотивации, поступками) и поиску смыслов индивидуальной профессиональной деятельности.

Знания и умения, сформированные при изучении дисциплины «Этика и психология делового общения» необходимы для освоения основных правил делового этикета и культуры поведения, закономерностей совместной деятельности в малых группах по достижению организационных целей, стратегий поведения в конфликтных ситуациях; овладения практическими умениями психологического сопровождения профессиональной деятельности, междисциплинарным подходом при решении проблем, логического анализа результатов собственных решений, прогноза тенденций развития социально-психологических явлений в инженерной деятельности.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Памятка по работе с материалами раздела. В тексте конспекта лекций отсылка к использованным источникам дается по сквозному списку основной и дополнительной литературы из пункта 2.4 комплекса. Наглядные материалы (7 схем и 15 таблиц) представлены, в том числе и для самостоятельного изучения, в качестве опорных. Обычным курсивом выделяются базовые понятия тем, устанавливаются те или иные акценты, на которые автор просит обратить внимание. Что касается подбора фрагментов первоисточников, то их использование на семинарах и/или для самостоятельной работы зависит от постоянно меняющихся интересов и вкусов как преподавателей, так и обучающихся.

1.1 КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

Тема 1. Предпосылки, условия и цели делового общения. Деловая этика и профессиональная коммуникация

Теория человеческого общения основывается на утверждении, что разница между людьми не в том, как мы выражаем свои мысли (говорим и пишем), а в том, что мы думаем и что думает тот, с кем мы общаемся. Между людьми образуется, как бы, пространство общения, «наполненное» продуктами материальной и духовной жизни людей, статусами и ролями субъектов общения, правилами и инструкциями, необходимыми для организации жизнедеятельности и понимания общественных действий и намерений человека.

Данный курс предполагает познакомиться с основами этики и организационного поведения, логики и диалектики, риторики и семиотики с целью получения представления о подготовке и проведении выступления, защиты проекта, дискуссии, переговоров, возможности использования различных средств коммуникации: организационных, семиотических, рефлексивных.

Общение как деятельность, коммуникация как социальное действие

Современный уровень социальных и психологических исследований дает возможность построить картину онтогенеза общения, коммуникативной компетентности и личностного роста, сконструировать классификацию общностей (массовидных социально-психологических явлений), некоторых тотальностей, не только в той или иной мере снимающих сугубо человеческую субъективность, но и устанавливающих двусторонний коммуникативный, социально-психологический барьер.

Общность, будучи средой (пространством) общения, не защищает психологически, но движение от мегаобщности (человечество в целом) к субмикробщности (всякий акт «согласия», коммуникативный резонанс) или обратно фиксирует только ту или иную степень целостности социального субъекта, тождества единицы и целого (анонимность), характерологический

параметр (формальную представительность) и т. п. Индивид в составе рассматриваемой общности это всегда человек одномерный (по Г. Маркузе), абстракт (по Э. Фромму). Связь же между такими общностями в процессе реального общения полагается в том случае, если различные общности представлены нормативно-драматургически, набором ролей, сценариев (см. Таблицу 1, Ю. Хабермас нормативное и драматургическое социальное действие иногда рассматривает как подтипы коммуникативного) в культуре, а члены каждой общности логически конструктивно интерпретируются тождественно по отношению к самим себе, т. е. не утрачивают самоидентичность вне зависимости от своей принадлежности той или иной общности. Таким образом, наряду с общностями – внешним кругом (миром) социальной действительности, есть круг (мир) внутренний – мир психологической действительности, где человек на интимно-личностном уровне открывает собственное «Я», формирует свой субъективный образ, там, где собственно, психологическая защита и возможна. По Ю. Хабермасу люди относят себя одновременно ко всем трем мирам: объективному, социальному и субъективному.

Таблица 1

Идеальные типы социального действия (по Ю. Хабермасу)
Теория коммуникативного действия

<i>Стратегическое</i> – манипулятивное по-сути	Действие управляемое эгоистическими целями, оно рационально в той мере, в какой субъект действия выбирает наиболее эффективное средство «получения желаемого», другие действующие лица рассматриваются как объективированные средства или препятствия на пути к цели
<i>Нормативное</i> – соглашательское, компромиссное	Целью участников которого является достижение взаимовыгодных социальных ожиданий, осуществляемых посредством подчинения своего поведения разделяемым ценностям и нормам. Эталон нормативного действия – такая социальная ситуация, в которой наличные стандарты поведения развивают общие интересы у участвующих
<i>Драматургическое</i> – презентативное	Целью драматургического действия является «представление самого себя» или создание публичного имиджа, «ролевая игра» обозначает не приспособление к социально установленным формам поведения, а свободное/избирательное самовыражение индивидуальности. Но эффективность драматургического действия определяется его «искренностью» (как условие взаимного доверия), тогда как эффективность стратегического действия оценивается количеством затрат
<i>Коммуникативное</i> – сотрудничающее, «диалоговое»	Целью данного типа социального действия является свободное соглашение участников для достижения совместных результатов в определенной ситуации, коммуникативное действие включает в себя объяснимое и выраженное усилие, направленное на достижение взаимопонимания относительно всех критериев принятия окончательных, а не только промежуточных решений, именно поэтому, коммуникативное действие остается только возможностью

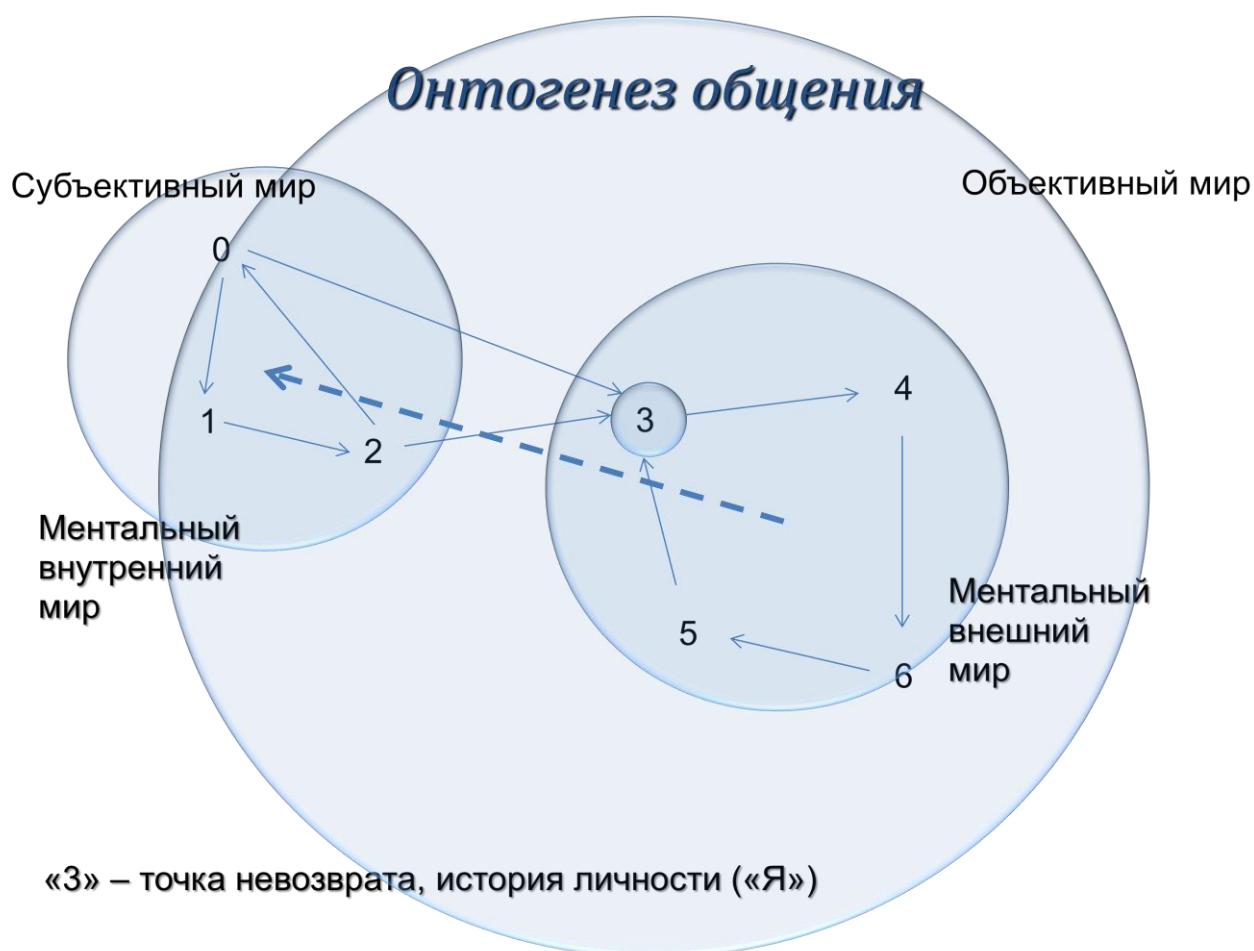
В иерархии действий (см. Таблицу 2) коммуникация занимает одну из высших ступеней, ибо требует свободного и рационального соглашения участников коммуникации для достижения приемлемых совместных результатов; в иерархии деятельности – общение, в свою очередь, сохраняет свободный, рефлексивный, возможно даже творческий, диалоговый характер деятельности и тем самым также занимает верхние позиции в своей иерархии.

Таблица 2

Иерархия действий/деятельности

<i>Действия</i>	рефлекторно-инстинктивные (подражательные)
	просоциальные (ритуальные и автоматизмы)
	социальные и коммуникативные (целе- и ценностнорациональные)
<i>Деятельность</i>	протодеятельность (нормативное поведение)
	социально-значимая (социально-ответственное поведение)
	творческая (рефлексивно-индивидуализированная)

Онтогенетически образуются два субъективных круга общения: внешний (большой) и внутренний (малый) и один средовой – объективный (см. Схему 1 и Таблицу 3). Последний напрямую согласовывается с параметрами общности и имеет тот эффект на который резонансно «настроен» субъект коммуникации: психологической защиты среда не гарантирует (риски субъект коммуникации берет на себя), но устанавливаемые общностями поведенческие нормы делают индивидуальные риски вполне допустимыми для длительного функционирования такой общности.



© Ермолович Д.В., 2023

Схема 1. Онтогенез общения

Можно дать здесь краткие разъяснения по Схеме 1 (см. [12]), описать движение образов «Я» в онтогенезе, связать зоны общения и реальные общности в каузальной динамике, ссылаясь на Таблицу 3, и установить некоторый ряд коммуникативно-интерактивных закономерностей (аксиоматических постулатов): степень целостности социального субъекта зависит от статуса общностей, которые он представляет; общность – среда общения; все социальные отношения имеют иерархическую структуру в силу разности социально-психологических потенциалов их участников; социальные отношения несут в себе конфликты; человек не утрачивает самоидентичность в процессе общения...

Итак, рассмотрим внимательно Схему 1. Для конкретного человека в стадии первичной социализации исходная позиция не может не быть «1» (см. Таблицу 3): вне зоны интимного (для человека) общения «человеческое» сформироваться не может. Возможность первичной социализации обеспечивается согласованными действиями группы лиц, представляющими собой интимно-личностную общность (чаще всего семью, исторически регламентированной набором тех или иных функций). По мере расширения общения и общности, первично социализирующийся человек уже на ранних стадиях формирования индивидуального сознания начинает различать комфортное (по-сути, неформальное) общение («2») и те или иные формализованные виды общения

(становящиеся в последствии освоенным набором ролевых сценариев: манипулятивных, светских, деловых и т. п. интеракций, перцепций, коммуникаций, следуя известной структуре общения Г. М. Андреевой) широко применяемых в реальной жизни (хотя как формальный / дискомфортный, так и неформальный / комфортный опыт общения всегда, в достаточной степени, ограничен и требует в реальной жизни значительных корректирующих собственных и «средовых» усилий).

Таблица 3

«Зональность» общения и общностей

«Зональность» общения	№	«Зональность» общностей* (численность)
Я сам	0	1 (self-самость)
интимное общение	1	2÷11 (≈ 5) – устойчивая малая группа (интимно-личностная зона)
комфортное (неформальное) общение	2	≤ 70 (≈ 40) – выход в субмикрообщность (соответствует размерам малой группы)
реальное общение (двунаправленное, резонансное: Я↔)	3	≤ 400 (≈ 200) – выход в микрообщность
потенциальное (экстериоризированное: Я→) общение	4	≤ 1000 (≈ 500) – выход в макрообщность
потенциальное (интериоризированное: Я←) общение	5	≤ 50000 (≈ 10000) – выход в мегаобщность
внешний мир	6	∞ (world-мир)

*численные значения требуют этнокультурных уточнений

Возможность выхода из ментального внутреннего мира (собственно ментальное раздвоение мира – выход к сущности мышления) и есть факт завершения процесса первичной социализации, но до этого момента необходимо осознать свою отдельность («отграниченность» и ограниченность) от внешнего мира, т. е. сформировать «нулевую зону» – «Я сам», которая позволит не только замкнуть на себе внешний мир – создать мир внутренний, но и сделать его, по возможности, интимным (навсегда получить собеседника, внутреннюю речь, открыть способность к рефлексии, самостоятельно преодолеть одиночество, выйти в субъективный мир). С полученной раздвоенностью к восприятию реального мира придется мириться всегда («от себя не убежишь»), т. е. «3» – своеобразная «точка невозврата», пишущаяся конкретная человеческая история личности (и написать нелегко, и переписать сложно)...

Что есть реальное общение (интеракция / перцепция / коммуникация): делается ли оно таковым, что подчинено «форме» и коммуникативному, перцептивному, интерактивному действию (когда «Я» уже находится во внешнем / реальном ментальном мире), или оно реальное потому, что базируется на внутреннем общении – деятельности, на неформальном, интимном уровне. Так, например, профессиональным общение может быть признано на реальном уровне или формально, доведенное до автоматизмов в виде известного набора и алгоритма действий или неформально – общение / деятельность как творчество,

профессионально-критический диалог, т. е. обязательное наличие собеседника-профессионала (сомнение и майевтика Сократа).

Фиксируя две основные характеристики реального общения: резонансность и двунаправленность, есть возможность понять, принять, выстроить стратегию и тактику личностного роста и взаимодействия с внешним миром. Эффект резонанса всегда будет оставлять след в «истории личности», ибо, с одной стороны, «совпадение» (как случайное, так и необходимое) с реальностью минимизирует затраты на «понимание» хода текущих событий, а, с другой стороны, именно поэтому закрепляет достигнутый успех в освоении действительности (успешный сценарий поведения) и культивирует мотивационную готовность формирования конкретных социально-значимых потребностей в процессе вторичной социализации. Двунаправленность – «Я сам» / «Я другой» («Я-концепция»: личность как полиролевая идентичность, единство родового / личного / индивидуального), в конкретной практике общения распадается на два противоположных вектора (в этом смысле сущность любой реальности это диалектическое единство и борьба противоположностей): экстерииоризации и интерииоризации.

Потенциальное общение можно и нужно воспринимать как уже сформированную потребность. Удовлетворяя свои потребности в общении / деятельности, личность с «историей» экстерииоризирует, транслирует себя, множит, расширяет зону общности до макрообщности – «4» и, так или иначе, достигает своего ментального предела во внешнем мире («6»). Мегаобщность при этом представляется / конструируется и ментально, и реально как потенциальная возможность действительного общения. Она (мегаобщность – «5») воспринимается целостно только потому, что человек интерииоризирует, присваивает, принимает настоящее как продукт прошлого (в виде этически табуированных норм и традиций, вытекающих из коллективного опыта предшествующих поколений), но и как проекцию возможного будущего на настоящее (в виде эстетических идеалов, теоретических идеализаций, свободных от обязательств индивидуального опыта или подчиненных им).

Связь ментальных миров (на схеме изображена пунктиром, условие всякой социализации – первичной и вторичной) как механизм обратной связи (управленческий, кибернетический принцип) и влияния большого круга (социальные действия, автоматизмы, подражание) на малый круг (деятельность, творчество, диалог). Полагается, что все необходимое для ментального выстраивания и освоения большого круга у психически нормального и построившего свой малый круг человека объективно есть (интеллектуальная *taxíma* по Ж. Пиаже): малый опыт – конкретный опыт индивидуального сознания, большой опыт – реальный опыт общественного сознания. Причем активность объективного мира (и следует помнить не только об особенностях современного информационно-технологического и постоянно расширяющего границы глобализующегося мира, но и об ограничениях, накладываемых множественными социальными и психологическими барьерами, а поэтому в результате воздействие объективного мира часто, на рассматриваемом уровне

личного развития, персонально не осознается) ментально проявляется как непосредственное влияние внешнего мира «б» на потенциальную (интериоризированную) зону общения «5», а активность «Я» направляется то ли на сохранение малого круга («тылов», ментального внутреннего мира), то ли на «поиск ментального равновесия» как во внутреннем, так и во внешнем мире.

Коммуникация превращается в общение (действие в деятельность) тогда, когда закрытая (нормативно) общность начинает зависеть от иррациональных (открытых для рисков) действий субъекта коммуникации – внешний (большой) субъективный круг подпадает под зависимость от малого, внутреннего круга – реальное общение интимизируется, неформализуется, превращается в творческий акт, субъект коммуникации в *actora* – деятеля. Причем большой круг общения открыт в бесконечный внешний мир, потенциально ничем неограничен и превращает общение в тайну, в радость человеческого бытия. Малый круг общения, доведенный до деятельности, открыт до самораскрытия, до «Я», становится зоной ближайшего развития «Я» (развитием в деятельности, общении). Зоны развития это идеи будущих общностей (зон общения), зависящих от имеющихся барьеров, условий и обстоятельств формирования, сензитивных (нормативно-драматургических) предпосылок действительности. Управление зонами, скорость и эффективность их прохождения в процессе коммуникации зависят от «искусства» и целей общения.

Человек в общении конструирует образ «Я» и последовательно вписывает себя в общности (приобщается к мирам) различного порядка, где и происходит в результате общение-диалог. Диалогизация предполагает и следующее действие самореализации: *actor*-деятель необратимо становится режиссером, т. е. начинает драматизировать действительность, жить в ней, а не играть.

Античная (диалектическая и риторическая коммуникативные системы) и современная (общественный договор, право-ответственные деловые отношения и профессиональная коммуникация) модели коммуникации

Теории человеческого общения сходятся в том, что разница между участниками общения заключается не в том, что они говорят или пишут, а в том, что они думают, когда общаются. Более того, язык человеку не дан от природы, человек научается языку в процессе коммуникации; генетически ему дана только языковая способность (*competence*), а не ее реализация (*performance*). В свою очередь, особенно в деловом общении первоочередное значение приобретают не слова, а такие факторы, как среда, статус и роль субъектов общения, правила и инструкции, необходимые для понимания общественных действий и намерений человека.

Реализация языковых (и вообще человеческих) способностей зависит от того, чему человеку удалось научиться у окружающих и в какой мере он умеет воздействовать на людей. Последнее является предметом риторики как науки о целесообразной речи, т. е. риторику можно рассматривать как инструмент достижения целей общения, как искусство убеждающего общения (см. об этом Тема 4 данного комплекса).

Уже в Античности выстраиваются две коммуникативные системы: диалектическая и риторическая. Их развитие, вплоть до настоящего времени и характеризуют современные возможности существующих коммуникативных практик (см. Таблицу 4).

Таблица 4

Параметры коммуникативных практик

<i>Риторика античная</i>	<i>Риторика современная</i>	<i>Диалектика коммуникации</i>
Этос	Этика и доверие	Общность и всеобщность как цель и сверхцель
Пафос	Психология эмоций	Чувственность и ирония
Логос	Аргументация	Эротетическая логика – теоретическая основа вопросно-ответного диалога

Кратко рассмотрим (на эталонных примерах и представленных схемах) диалектическую коммуникативную практику. Метод Сократа (Схема 2), требующий обмена мнениями, диалога, дискуссии является важнейшим средством получения нового знания и осознания степени своей собственной ограниченности соответствует своему времени и пониманию диалектики, а в современной трактовке выполняет функцию успешной технологии продуктивного общения.

Схема 2

МЕТОД СОКРАТА

(технология продуктивного общения)

Сомнение (со-мнение)

Ирония (над мнениями)

Майевтика (выявление не подвергшихся иронизированию оснований диалога)

Индукция (конструирование общего из частного)

Дефиниция (о-предел-ение)

Ирония состоит в том, что обмен мнениями в ситуации диалога (а это необходимо равновесное общение) порождает *сомнение*: и как позитивный результат – мнение более общего порядка (движение от чувственного знания к рассудочному), т. е. *со-мнение*, и как негативный результат – сократовское «я знаю, что ничего не знаю». *Майевтика* (от греч. – повивальное искусство) не просто безответственное порождение мысли, это живорождение мысли – мысли способной к самостоятельному существованию (по аналогии с человеком это зрелая мысль, зрелого, сформированного человека).

Индуктивные технологии познания, разработанные Сократом, дают возможность рассмотрения предмета с разных сторон, с учетом разнообразных мнений, позиций, состояний. *Индукция* – это поиск единого во многом. Сократ ищет формулировки общих понятий на основе изучения отдельных вещей, значение которых можно подвести под эти понятия, ибо в действительности

обыденное познание часто подменяет понятие (логическую форму мысли) представлением (чувственная форма мысли) или характеристикой отдельной хорошо известной вещи. В результате сократической беседы, казалось бы, ясные представления становились смутными, требующими дальнейшего разъяснения, для чего собственно метод Сократа и создавался.

Итогом такого поиска, результатом диалога должно быть *определение*, т. е. всякое познание завершается определением (от слова «предел», познание – не просто «движение» понятия, а определение последнего), снятием чувственного в рациональном, в творческом акте мышления. Диалектика в ее положительном смысле, в ее постоянном искании объективной истины отличает философию Сократа от софистики.

Полагая, что «истина есть система», метод Гегеля (Схема 3) устанавливает построение системы как цель познания (самоцелью такого метода мышления является «спекулятивное», положительно-разумное постижение идеи).

Схема 3

МЕТОД ГЕГЕЛЯ

(положительно-разумное постижение идеи)

ТЕЗИС («спекулятивное» единство противоположностей)

субъектное раздвоение единого

АНТИТЕЗИС («спекулятивная» борьба противоположностей)

«отрицание» противоречивых частей единого

СИНТЕЗ («спекулятивное» отрицание отрицания)

Фактически гегелевская триада трансформируется в пятичленную структуру. Но трудность метода не в переходах от одного элемента последовательности к другому, а в установлении оснований гегелевской триады: тезис – антитезис – синтез. Основания же, как известно, обращены к Абсолюту и все, что с ним непосредственно связано, неизбежно абсолютизируется.

Уже *тезис* – абсолютно творческий акт, чистое творчество, воплощенное Я, полное самовыражение. В применении к человеку, приземленно, это труд многих лет его жизни (а то и всей жизни), попытка понять, разобраться, свести концы с концами и все-таки что-то себе (а чаще всего другим) объяснить и доказать. Древние западные цивилизации награждали за достижение таких результатов – славой, современная западная культура понимает под этим всего лишь тщеславие, а награждают – деньгами.

В связи с этим, трудно себе представить, каким усилием для человека тогда должен быть *антитезис*!? Не сама ли это возможность Абсолютного духа, не менее? Отказаться от славы в момент ее чествования, пройти «огонь, воду и медные трубы» и осознать ничтожность содеянного. На это способен далеко не каждый. И дело не в том, что необходимо преодолеть гордыню или смириться с действительностью, а в том, чтобы сохранить гордость. Умеренные ожидания древних индусов известны: «Дайте мне *безмятежность*, чтобы принять неизбежное; *смелость*, чтобы изменить то, что может быть изменено; и *мудрость*, чтобы знать эту разницу».

Поэтому и *синтез* это уже перерождение, собственно сама жизнь, т. е. Человеком рождаются не дважды, как утверждал Гегель, а множество раз подряд. Подобный пафос не просто средство убеждения, чего требует аристотелевская риторика, это еще и сущность организации всякого диалога, когда в процессе диалогической (диалектической) коммуникации обязательно образуется новое качество, скачкообразное изменение сущности и, в конце концов, самотворение человека.

Процесс общения и ролевая идентичность. Деловое общение как способ разрешения конфликтов и преодоления социально-психологических барьеров

Осознание западноевропейской культурой Нового времени естественного характера конфликта, в социальном поле доводящемся до антагонизма и заставляющем человека делать осознанный выбор стороны конфликта, привело не только к необходимости создания науки конфликтологии, но и внутриличностной рефлексии по поводу выбора ролевого сценария поведения, как и борьбы мотивов при разрешении конкретной житейской ситуации. Такое понимание природы конфликта в психологическом поле анализа устанавливает объективность его причины, но видит субъективность (социальных и индивидуальных) следствий и последствий конфликтных ситуаций.

В связи с чем можно выделить как *позитивные последствия конфликта* на примере разрешения проблем организационного поведения: разрядка напряженности между конфликтующими сторонами, усиление чувства причастности людей к решению проблемы, выявление проблем до начала реализации решения, расширение набора альтернатив для решения проблемы, получение новой информации об участниках и мотивах конфликтов, стимулирование к изменению и развитию, снижение синдрома покорности у подчиненных; так и *негативные последствия*: большие материальные и эмоциональные затраты на участие в конфликте; рост текучести кадров, снижение дисциплины, ухудшение морально-психологического климата в коллективе; придание большего значения победе в конфликте, чем решению проблемы; восприятие другой стороны как врага; сложное восстановление деловых контактов («шлейф конфликта»); усиление непродуктивной конкуренции с другими участниками конфликта...

Таким образом, в психологическом поле анализа, *конфликт* – это острое проявление объективных и/или субъективных противоположных позиций или противоречий на почве расхождения взглядов, несоответствия суждений, интересов в процессе социального взаимодействия. Противоречия действительности суть всякого конфликта, поэтому разрешение *осознаваемых* противоречий, межличностных и служебно-деловых конфликтов технологически возможно (чем занимается наука конфликтология), а сам конфликт становится источником развития человеческих отношений.

На основании онтогенеза общения может быть задана, топологически выстроена иерархически последовательная классификация ролевой идентичности: профессиональные и/или социальные («конвенциональные» и/или

межличностные) роли, возможности информационно-коммуникативной активности, коммуникативные действия (см. Таблицу 4). Причем, реальная коммуникация является комплексом коммуникативных действий вне зависимости от исполняемой роли коммуникатором и можно лишь говорить об акцентуации той или иной роли.

Таблица 4

Топологическая картина общения

<i>Профессиональные и/или социальные роли</i>	<i>Информационно-коммуникативная активность</i>	<i>Коммуникативные действия</i>
«Работник»	Возможно «существование»	Взаимосублимация
«Неспециалист»	Возможно «реагирование»	Взаимоотражение
«Специалист»	Возможно «информирование»	Взаимоинформирование
«Профессионал»	Возможно «соглашение»	Взаимодействие
«Индивидуалист»	Возможен «договор»	Взаимоудовлетворение
«Универсал»	Возможен «диалог»	Взаимопонимание

Ролевая трансформация в процессе личностного и профессионального становления сталкивается с необходимостью преодоления внешних препятствий развития и конструированием защитных психологических барьеров. Барьер, поэтому, требует двустороннего осознания, фиксации развития – «Я другой» (см. Таблицу 3), т. е. каждая образующаяся зона формирует барьер и зрелая личность приобретает полиролевою идентичность, а эффективная коммуникация, управление общением становятся несоизмеримо сложными (на семинарах и практических занятиях предлагается рассмотреть ряд конкретных примеров манипулятивных и неманипулятивных коммуникаций).

В деловом общении фактически используется только одна стратегия поведения, приводящая к разрешению конфликта – качественному изменению действительности, другие стратегии: избегание, нейтралитет – не только не гарантируют «выигрыша», но и при нарушении меры ведут к потере деловой репутации, профессиональной деградации, финансовому и интеллектуальному банкротству.

Структуру конфликтной ситуации удобно рассматривать и изучать по предлагаемой схеме (см. Схему 4), где собственно психологическое поле конфликта обозначено штриховыми линиями, остальные компоненты конфликтной ситуации имеют технологическую определенность (относятся к конфликтологическим технологиям).

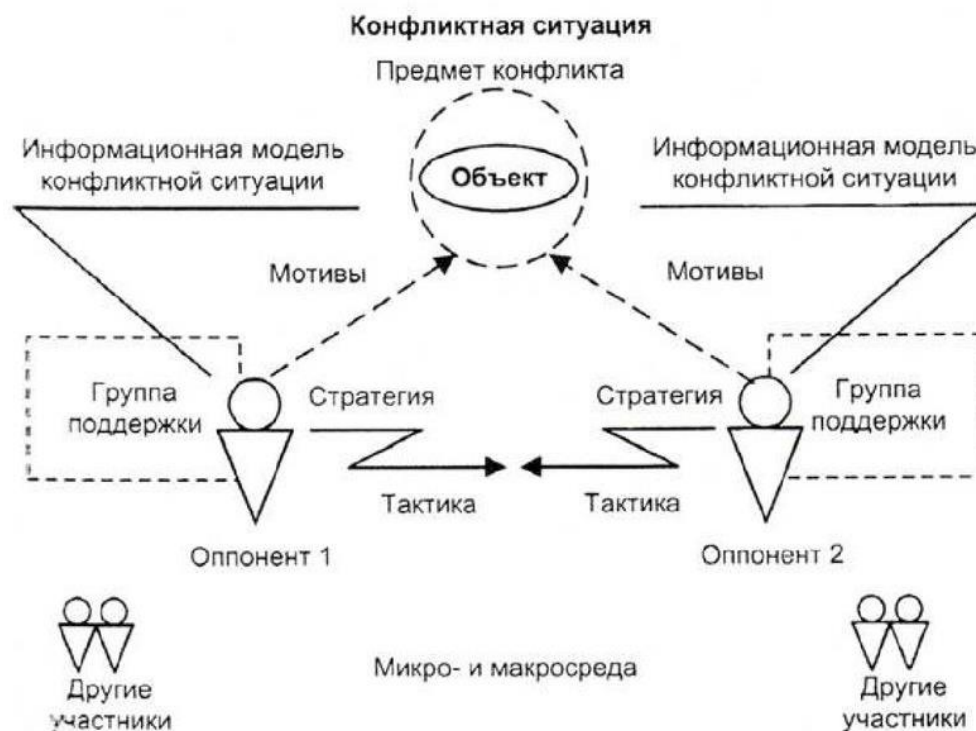


Схема 4. Сущность конфликтной ситуации

В разворачивающемся на практике конфликте можно выделить четыре стадии его развития:

- процесс формирования конфликтной ситуации (осознание объекта конфликта и его опредмечивание в микро- и макросреде конфликта);
- выявление и осознание противоречий («раздвоение» опредмеченной ситуации и ее симметрирование – при объективном равенстве сторон конфликта, иначе конфликт утрачивает возможность быть разрешенным и переходит в те или иные формы взаимных манипуляций с возможными, принимаемыми за положительные, эффектами);
- выбор стратегии и тактики поведения (на основании информационной модели конфликтной ситуации, мотивов оппонентов и позиции группы поддержки);
- разрешение (создание переговорного пространства; выяснение интересов, нужд и ценностей всех сторон конфликтной ситуации; генерирование и оценка множества вариантов; согласование позиций). Приемлемой формой разрешения становится стратегия «выигрыш – выигрыш», снимающая все негативные последствия конфликта.

Анализ моделей коммуникации, информационного взаимодействия и понимания, личностной и корпоративной этики, оценку эффективности профессиональной коммуникации предлагается провести самостоятельно и обсудить на семинарских занятиях.

Тема 2. Основы этики и организационного поведения. Этика как практическая философия

В жизни конкретного человека неизбежно наступает этап права выбора и персональной ответственности: вслед за активным воспроизводством социального опыта (социализацией) совершается производство персональных качеств (индивидуализация) и процесс становления человеческой личности.

Об этапах и рубежах развития личности в 70-е годы прошлого века размышляет К. К. Платонов в своей концепции динамической функциональной структуры личности (см. Таблицу 5). И хотя рубеж минимума социальной зрелости объективно социумом сводится к правовой норме гражданской зрелости (в нашем законодательстве это 18 лет), моменту юридической / социальной ответственности (частичная правовая ответственность может наступать и раньше), этот рубеж непосредственно связан с социальной и индивидуальной задачей профессионализации, устанавливающей смену приоритетов с индивидуально-личностного развития на профессиональное. Таким образом, неизбежность выполнения социальной / гражданской роли, несения правовой ответственности закрепляет со стороны социума приоритетность профессиональности над личностным. В проблематике делового общения это сказывается на приоритетности выбора «разрешительной» стратегии (см. выше и далее) в конфликтной ситуации.

Таблица 5

Этапы и рубежи развития личности

Этапы	Рубежи
Деградация (необязательный)	Предпенсионного планирования
Пенсионного компенсирования	
Гармонического совершенствования	Переосмысления жизненного пути
Профессионального развития	Минимума социальной зрелости
Становление личности	Минимума личности
Младенческий	Рождения
Пренатальный	

Объяснение действующих причин социального развития в марксизме показывает, как люди удовлетворяют свои общественные (в первую очередь) потребности в ходе производства материальной и духовной жизни, каким образом человек изменяется сообразно ходу истории, обнаруживая в себе конкретно человеческие качества. Таким образом, деятельность – способ существования и актуализации потребностей может и должна становиться для человека самостоятельной потребностью, тогда лишь человек становится не просто потребителем материальных и духовных благ, но и производителем таких благ, творцом своей собственной судьбы:

– это максимально широкое освобождение от кастовых, сословных, стратометрических ограничений, обеспечивающее и обосновывающее «ближайшую зону развития» человека, привлекающих зрелой формой жизни человека: реализованностью собственных возможностей и способностей, признанием и одобрением, достижением внутренней согласованности, когнитивной сложностью внутреннего мира, спонтанностью поведения, более выраженной личностной автономией и др.;

– это набор необходимых социальных, коммуникативных и альтруистических установок, поддержка кооперативного взаимодействия и выдвижение социально-психологических барьеров, обеспечивающих «рабочую» диспозицию членов сообщества, их безопасность и защиту, привлекающих на индивидуальном масштабном аффилиационных акций (сотрудничество, дружба, эмпатия, общение и т. п.), половой, возрастной, индивидуальной и социальной идентификацией, чувствами полноценности и человеческого достоинства, внутренней стабильностью, здоровым образом жизни и др.;

– это группа познавательных, позитивистских и прагматических ориентаций, прошедших формально логическое или «бытовое», житейское согласование и не требующее никаких иных персональных обоснований, привлекающих человека богатством эмоциональных переживаний, чувством новизны и деятельностной активности, интеграцией личного опыта, масштабностью и творческими проявлениями деятельности, способностью управлять, контролировать и оценивать собственное поведение и др.

Одной из обязательных составляющих качеств человеческой жизни является социальная справедливость, т. е. должное соответствие между правами и обязанностями человека и общества. Однако с точки зрения субъекта морали о моральном должном и справедливости, выражающих объективное требование и проявляющихся конкретно-исторически, следует говорить как о безусловном императиве (у И. Канта – категорический императив), который обращен к человеку и имеет внутреннюю причину, направленную к индивидуальному сознанию и оправдывающую человеческое существование. Исходными составляющими безусловного императива являются моральная потребность и моральная мотивация, формирующиеся в процессе воспитания и социализации. Моральная потребность не самоцель, а последовательное восхождение от базисных, врожденных потребностей до приобретаемых, духовных. В этом смысле осознание побуждений к нравственным действиям предполагает столкновение разнокачественных потребностей и борьбу связанных с ними мотивов, а потому требуется способность и совершение выбора.

Моральный выбор осуществляется не только между истинными и ложными ценностями, духовностью и низостью, добром и злом, т. е. между честным и бесчестным, добродетелью и пороком, но и между разными ценностями: долгом и совестью, честью и достоинством. Во всех этих случаях порождается моральный конфликт, осознание и разрешение которого требует усовершенствования человеческой природы: нет возможности выбрать зло, хоть и меньшее, а остается только стремиться к лучшему, к личному совершенству.

В линейке социальный (и правовой, и политический), социально-психологический, психологический, моральный конфликт, крайние формы (социальный и моральный), не разрешаются в самих себе, а предполагают изменение носителей (сторон) конфликта, т. е. требуют либо изменения жизни, либо себя. Только в этом случае конфликт снимается, ибо теряет прямое отношение к носителю. Более того, в зависимости от уровня конфликта его разрешение имеет разную направленность: либо вовне, либо внутрь. А сам конфликт осознается где-то на демаркации (нейтральная зона), там, где носителя уже нет, т. е. важным является само движение (усилие воли) – от социального к моральному (внутри) или от морального к социальному (вовне). В обоих случаях должен наблюдаться, и наблюдается нравственный и/или личностный рост конфликтующих сторон.

Поэтому, как бы не понималась законосообразность морали и нравственности, необходимо признание личностной формы моральной регуляции (моральных требований) и нравственных требований (нравственной регуляции), т. е. об этическом долге нужно говорить только от первого лица. Более того, единственное, что должен Человек на самом деле, так это следовать категорическому императиву, иные требования к человеку с точки зрения этики – абсурдны. Преодоление абсурдности человеческого существования предполагает наличие смысла и цели жизни. Названные жизненные ориентиры являются показателем мировоззренческой зрелости и порождены объективными условиями существования человека, отражающимися в его потребностях и интересах. Гармонизирующим фактором осмысления жизни человеком выступает такое соотношение его прав и ответственности, когда мера ответственности не только обеспечивает исполнение гражданских прав, но и обеспечивает, как минимум, защиту и функционирование естественных прав человека.

Стремление же к естественному праву (возможно то, что возможно) становится как мотивационным, личностным основанием, так и социальным приоритетом человеческого поступка. Поступательный характер нравственного поведения, слагаясь из некоторого набора элементов, с одной стороны, полагает невозможность совершения поступка при безнравственном характере любого из его элементов – безнравственными средствами нельзя достичь нравственной цели; с другой стороны, последовательность действий дает необходимый результат только в том случае, если все элементы поступка нравственны, т. е. нравственные средства сами по себе не гарантируют достижения нравственной цели. Связующим звеном элементов поступка, его контрольно-психологическим механизмом и одновременно мерой ответственности выступает совесть человека.

Совесть человека (со-весь, со-знание) не дана (как исходное состояние чего бы то ни было), но и не задана (как та или иная цель). Поэтому сущность сознания (совести), будучи социальной по своей природе, может постигаться только через свои атрибуты. В процессе «переживания переживания» проявляется катарсис (по Аристотелю), в процессе «мышления о мышлении» – рефлексия (по Гегелю), а отношения в отношениях обнаруживают человеческую практику (по Марксу). В свою очередь, атрибутивность поведения проявляется в активности, действиях и результатах. Более того переживания должны быть активными, мышление

действенным, а отношения результативными, только в этом случае человеческая деятельность будет исторически и социально эффективной. Катарсис, рефлексия, практика – основания человеческой сущности в ее много-многозначности и культуре.

Много-многозначность активных переживаний, действенного мышления, результативных отношений порождает парадоксальность как моральной оценки, так нравственных поступков. Причем источником парадоксальности выступает субъект этических действий: человек способный совершить нравственный поступок не может взять на себя ответственность давать моральную оценку, т. е. оценку от имени других; достойный же давать моральную оценку, по мнению других, критически оценивает свои собственные поступки и видит их несовершенство.

Онтогенетически и социо-культурно-исторически этика требует от каждого полноправного представителя человеческого сообщества должной принципиальности; самостоятельного соблюдения установленных и принятых норм; способности разрешать, в первую очередь, внутриличностные конфликты, ориентируясь на действующие образцы, эталоны, идеалы.

В структуре морального сознания можно условно выделить два уровня осознания: фоновой и объектный. Моральное сознание всегда разворачивается на фоне активно переживаемых человеческих чувств и душевных состояний. Объектной стороной морального сознания выступают знания (норм, качеств, принципов, идеалов, ценностей), требующие от человека согласования полученных знаний с собственной системой взглядов и убеждений. В структуре нравственного поведения социально, культурно и исторически выработанная иерархия элементов (мотив, намерение, решение, действие, оценка) требует согласования с индивидуальными способностями осознавать причину поступка, чувствовать меру, проявлять волю, совершать необходимое деяние, постигать смысл содеянного.

Конечным продуктом эффективного функционирования человеческих отношений, морального сознания и нравственного поведения становится человеческий индивид, достигающий личностной зрелости. Зрелая личность – продукт своего времени, это исторический субъект, ее присутствие всегда событие, ожидание и неизбежность перемен, ее деятельность гуманна и созидательна.

Качественной характеристикой отношений зрелой личности выступает гуманность, последняя социально-исторически преходяща, качественной характеристикой нравственного поведения выступает воспитанность, а качественной характеристикой морального сознания – образованность. Названные характеристики много-многозначны (интегральны). *Первично*, в процессе воспитания (этот процесс консервативен, ибо возникая в рамках элитарной культуры медленно распространяется на культуру массовую) формируется одобряемое чувство собственной значимости и духовной принадлежности, взаимное уважение и чувство достоинства. *Вторично*, в процессе образования (этот процесс предельно динамичен, т. е. формальные критерии образованности

быстро устаревают) формируется способность критически, целостно и оперативно мыслить, умение работать с большими объемами разнообразной информации, навыки креативной работы в командах и т. п. Синтез этих процессов порождает условия для формирования гуманистических идеалов, антропоцентрического мировоззрения, приоритета антропного принципа в оценке повседневности и современной действительности.

Социальная деятельность в форме общения людей создает условия для выравнивания персональных позиций участников общения в процессе передачи сообщений, делая их собеседниками. Высшей формой, целью неформального общения становится диалог, в котором персональные позиции открыты, и уже выравнены. Только равноправные по аффективным, ментальным, нравственным целям и средствам, мастерству коммуникативных навыков участники общения делают диалог возможным. Ценность (и хрупкость) диалога, поэтому выходит за рамки общения, становясь ценностью культуры, а любое нарушение требований ведения диалога создает конфликтную ситуацию, формализует общение, разрушает взаимное доверие и интимный мир сторон взаимодействия.

Технологии разрешения конфликтов предполагают изучение причин возникновения и конкретизации конфликтных ситуаций, что позволяет находить пути предупреждения конфликтов и формировать навыки их разрешения. Рассмотрим несколько тактических установок на конфликтную ситуацию: *избегание, нейтралитета* – можно соотнести с позициями игнорирования, беспринципности, конформизма и применять в ситуациях дефицита времени, информации или аргументов, обнаружения более серьезных проблем, поиска компромисса для дальнейшего сотрудничества; собственно *разрешение* требует симметрирования, синхронизации, самоорганизации интерактивных, коммуникативных, перцептивных действий процесса общения и мотивированного риска в связи с осмысленным стремлением к открытому, неформальному и личностному взаимодействию. Применять тактику разрешения конфликта необходимо в тех случаях, когда полагается и возможно изменение действительности либо участников взаимодействия. Разрешающее конфликт общение собственно и есть диалог.

Эффективное разрешение социального конфликта требует единства социокультурно-исторически задаваемой нравственной цели и средств ее достижения. Естественным способом внешнего управления возникающим конфликтом, по причине несовпадения личных и общественных интересов, выступают разного рода регламентации социального поведения (см. Таблицу 6). Обращение внимания на историческую эволюцию регламентации не должно показаться надуманным – современный человек продолжает активно использовать обозначенные здесь способы регламентации.

Эволюция регламентации социального поведения

Тип нравственности	Нормирующие характеристики социального поведения	Способ регламентации
Общинный	«Природность»	Природная необходимость
	Ритуал	Закон
Кастово-сословный	Этикет	Кодекс
Стратовый	Функциональность	Инструкция
Общечеловеческий	Естественность	Естественная необходимость

Эволюция нормирующих характеристик и способов регламентации социального поведения в своей внешней форме не имеет свободы выбора проявления культуры поведения. Культура поведения в этом случае подчинена примату социального над индивидуальным: той или иной необходимости, законам, кодексам, инструкциям. *Внешняя культура человека* – ритуальна, первоначально показывает причастность человека установленной в сообществе норме и тем самым защищает его от неожиданностей, приобщает его к культуре, собственно социализирует. Но, по мере развития социума и разрушения первобытной целостности рода, правила и нормы поведения превращаются в сложный церемониал, который недоступен большей части сообщества. Вводимые формальные ограничения во взаимоотношениях различных социальных групп узакониваются и ведут к образованию кодексов поведения (этикета), а в Новейшее время к инструктивному (отраслевому) регулированию функциональными обязанностями наемных работников (предлагается самостоятельно познакомиться с историей, богатым разнообразием социокультурных норм и правил этикета из различных источников).

Социальная трансформация жизни общества, выраженная в соответствующих моделях жизни и типах нравственности, устанавливает с одной стороны требование конформности в поведении для обычных членов сообщества (обывателей), с другой, подготавливает почву для повсеместного распространения эгоизма. Теоретическое оправдание эгоизма в его разумности (см. теория «разумного эгоизма») практически не снимает разочарований обывателя в романтике утопических социальных проектов и бесплодных надеждах на идеальное устройство миропорядка, что порождает глубокий пессимизм, мещанское отношение к жизни и дает повод для утверждения цинизма в современном обществе.

Альтернативой теоретическому оправданию, утопическим социальным проектам, идеальному устройству миропорядка и им подобным спекуляциям должна выступить воспитательно-образовательная программа формирования

внутренней культуры человека, полноценного самовыражения его социальной природы, гуманистическая программа самосовершенствования человеческой сущности. Человеческие качества: эмпатия и альтруизм, включая в себя интеллигентность, толерантность, оптимизм, не могут оказаться прямыми целями соответствующих воспитательно-образовательных программ; формирование подобных качеств нового человека – продукт организации режима социального самоуправления и всеобъемлющего сотрудничества поколений.

Таким образом, современное состояние жизни общества тесно связано с трудностями формирования человека, со сложностью организации его частной и общественной жизни. Ощущается объективная необходимость удовлетворения этических, культурных, политэкономических, социальных и психологических основ человеческой жизни, поиска «человеческих» технологий такого удовлетворения, осознание социальной ответственности. В связи, с чем полезно познакомиться с концепцией «просвещенного предпринимательства» (см. Фрагмент 1 из раздела «Фрагменты первоисточников»), а также обратиться к анализу модели организационного управления (см. Таблицу 7), где тактические и стратегические цели достижения эффективности делового взаимодействия, так или иначе, согласуются с жизненным циклом организации, стилями управления и требованиями развития (как организации, так и ее работников).

Таблица 7

Модели организационного управления

<i>Традиционная (директивная)</i>	<i>Достигнутая (экономическая)</i>	<i>Становящаяся (перспективная)</i>
Власть	Экономическое принуждение	«Творческое» участие
Авторитет Директива	Материальное поощрение	Корпоративность, «моральные» стимулы
Персональная зависимость	Мотивация	Приверженность
«Тейлоризм»	Экономические стимулы	Экономические и социально-психологические стимулы
Исполнительность	Инициатива	Эвристическая деятельность

Анализ широкого спектра коммуникативных барьеров (социокультурных, профессиональных, организационных, смысловых, личностно-психологических и др.), социальное лидерство и самоактуализацию в процессе профессионально-личностного становления и роста, профессиональное и организационное поведение при деловых взаимодействиях предлагается провести самостоятельно и обсудить на семинарских занятиях.

Тема 3. Основы логики и диалектики. Логика как практическое мышление (опорные материалы)

Предмет и значение логики. Основные законы (принципы) логики
Логика – это наука о формах и законах правильного мышления

Уровни познания					
Познание чувственное		Познание интуитивное		Познание логическое*	
Формы познания					
Ощущение	Восприятие	Представление	Понятие	Суждение	Умозаключение
Познание научное					

*словесно-знаковое – по форме**, абстрактно-логическое – по содержанию

**Понятие: имя, значение, смысл

Суждение (высказывание): субъект, предикат, связка

Умозаключение (вывод): посылки, заключение, логическая связь

Обыденная логика – логика ситуации, а не сознания

Истина абсолютно самотождественна: $A \equiv A$

Формальная (классическая) логика – логика выводимости, следования

Истина статична, дедуктивно задана: $A \equiv I$

Динамическая (неклассическая) логика – логика рациональности

Истина гипотетична: $A \neq I$, но $A \approx I$

Диалектическая логика – содержательная логика, "диалогика"

Истина познается...

Основные законы формальной логики		
Тождества (в процессе размышлений полагается, что суть предмета не меняется)	«Кто ясно мыслит, ясно излагает» / «подмена понятия»	$A = A$
Непротиворечия (вывод из размышлений не может свестись к противоречию)	«Из лжи следует все что угодно» / «противоречивость»	$\overline{(A \cap \bar{A})}$ $A \neq \bar{A}$ (не строго)
Исключенного третьего (результатом размышлений должна стать некая определенность)	«Взялся за гуж, не говори, что не дюж» / «непоследовательность»	$A \cup \bar{A}$ $A, \bar{A} \rightarrow B$ (не строго)
Достаточного основания (любая определенность требует достаточного обоснования)	«Не все то золото, что блестит» / «бездоказательность»	$A = A \neq \bar{A} \rightarrow B \rightarrow ?$ (не строго)

Понятие как форма мышления

Понятие – форма отражения действительности в мышлении, выражающая посредством слов общие существенные стороны, свойства и признаки предмета.

Методы образования понятий: анализ, сравнение, синтез, абстрагирование и обобщение.

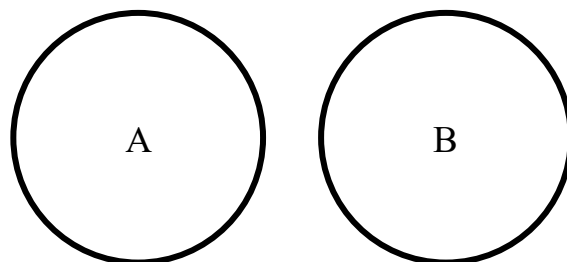
Виды понятий: по содержанию (конкретные и абстрактные, абсолютные и относительные, положительные и отрицательные), по объему (нулевые, единичные, общие).

Содержание (C) и объем (V): закон обратного отношения – $C \sim 1/V [V = f(C)]$

Классификация понятий

Сравнимые
(квадрат, круг)

Несравнимые
(дерево, отвага)



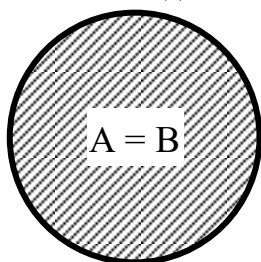
C Различные
V Исключают друг друга

Совместимые

C Равнозначные,
тождественные

М.В.Ломоносов
основатель МГУ

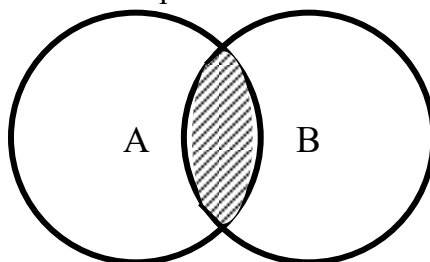
V Совпадение



Сходные по виду,
однородные, перекрывающиеся

ученый
музыкант

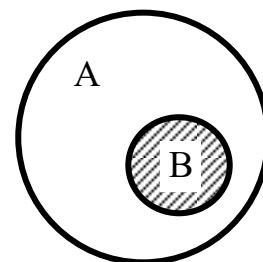
Пересечение



Подчиненные

четыреугольник
квадрат

Включение

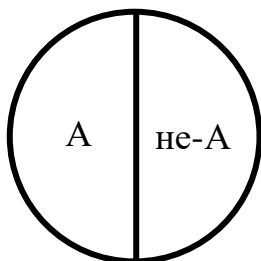


Несовместимые

C Противоречивые
(контрадикторные)

справедливость
несправедливость

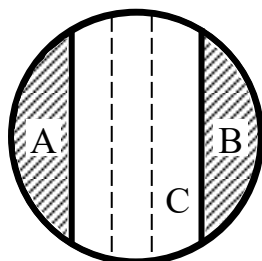
V Дополнение



Противоположные
(контрарные)

белый
черный

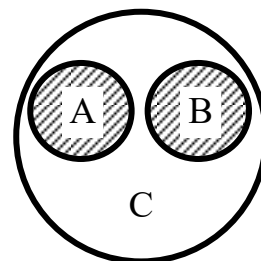
Частичное исключение



Соподчиненные

квадрат
круг

Совместное включение



Логические операции с понятиями

Определение – выявление существенных признаков, раскрывающих содержание понятия.

Явные: родовидовое и генетическое. **Неявные:** описание (перечисление), сравнение (аналогия), характеристика (уникальность). **Другие:** остенсивное (указывающее) и вербальное, реальное (определяющее и предметное) и номинальное (определяющее термин).

Правила определения: соразмерность, достаточность (широкое, узкое); нет круга (логический круг, тавтология); ясность (неясность, неизвестное через неизвестное); избегать отрицательных определений (только отрицательное).

→ обобщение
Обобщение и ограничение: ГАИ – АИ – И.
 ← ограничение

Деление – логическая операция, устанавливающая объем понятия.

Правила деления: соразмерность (неполное, избыточное); по одному основанию (подмена основания); непрерывность и последовательность (скачок в делении); четкость (нечеткость).

Виды деления: по видоизменению признака (от рода к видам), дихотомическое; классификация.

Суждение как форма мышления

Суждение – это высказывание, утверждающее или отрицающее нечто о предмете, отношениях, явлении.

Структура суждения

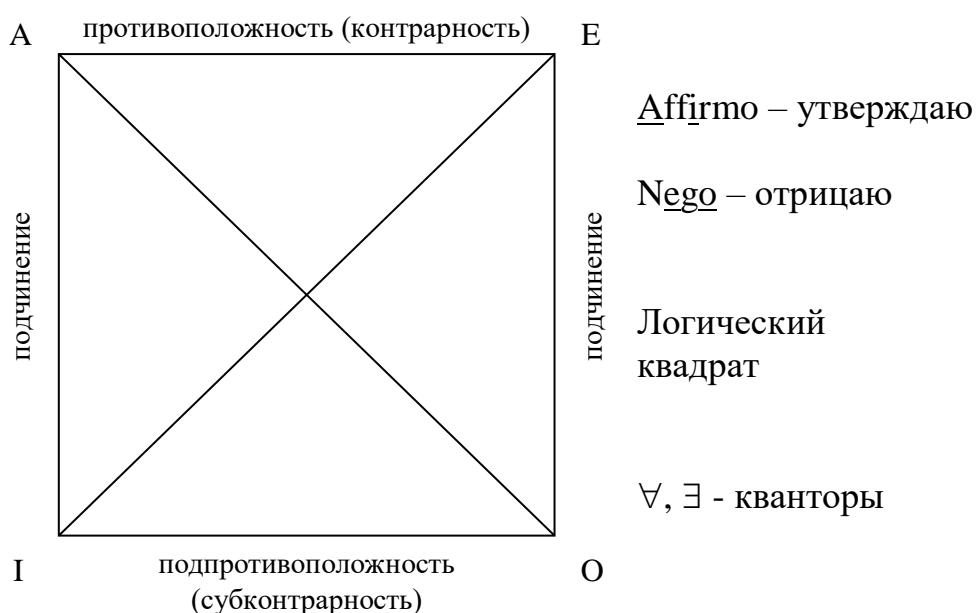
Суждение состоит из трех элементов:

- S – *субъекта* (от лат. subjectum), отображающего предмет мысли. Субъект суждения или субъект мысли выражается в предложении подлежащим;
- P – *предиката* (от лат. praedicatum – сказанное), отображающего свойство предмета мысли. Предикат называют также логическим сказуемым. S и P называются терминами суждения;
- *логической связки*, которая отражает мысль о том, что между предметом и признаком могут существовать разные отношения – наличия данного P у данного S или отсутствия данного P у данного S.

Классификация простых суждений

1. *Категорические суждения* или суждения принадлежности.
2. *Суждения отношений*.
3. *Модальные суждения*.

Простые категорические суждения



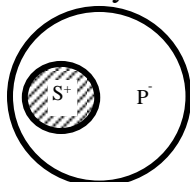
Подчинение: $A \rightarrow I, E \rightarrow O$ (истинность).

Противоречие: $A \rightarrow \bar{O}, O \rightarrow \bar{A}, E \rightarrow \bar{I}, I \rightarrow \bar{E}$ (истинность).

Противоположность: A, E – одновременно могут быть ложными.

Подпротивоположность: I, O – одновременно могут быть истинными.

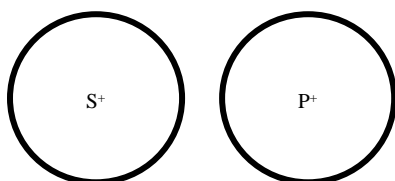
1. Суждение А.



Общеутвердительное

$\forall x (S(x) \rightarrow P(x))$ и читается: «всякий x обладает свойством P »

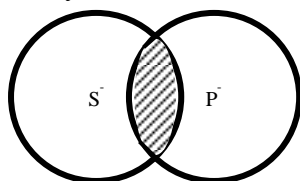
2. Суждение Е



Общеотрицательное

$\forall x (S(x) \rightarrow \neg P(x))$ и читается: «ни одно x не обладает свойством P »

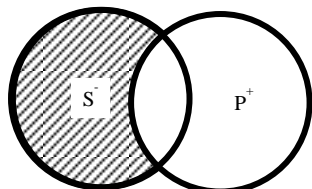
3. Суждение I



Частноутвердительное

$\exists x (S(x) \& P(x))$ и читается: «существуют такие x , которые обладают свойством P »

4. Суждение О.



Частноотрицательное

$\exists x (S(x) \& \neg P(x))$ и читается: «существуют такие x , которые не обладают свойством P »

Распределенность терминов

Термин считается *распределенным*, если в суждении речь идет о всех предметах, охватываемых этим термином, т. е. если он мыслится во всем объеме. В противном случае он *нераспределен*.

Виды суждений	Термины	
	S	P
A	+	– (+)
E	+	+
I	–	– (+)
O	–	+

Символ «+» обозначает распределенность термина, а символ «–» – нераспределенность

Операции с простыми суждениями

Обращение

$$\frac{S \text{ есть (не-есть) } P}{P \text{ есть (не-есть) } S}$$

$A \rightarrow I$ ($A \rightarrow A$), $E \rightarrow E$, $I \rightarrow I$, O не обращается

Превращение

$$\frac{S \text{ есть (не-есть) } P}{S \text{ не-есть (есть) } \text{не-}P}$$

$A \rightarrow E$, $E \rightarrow A$, $I \rightarrow O$, $O \rightarrow I$

Противопоставление

I. Противопоставление субъекту ($A \rightarrow O$, $E \rightarrow A$, $I \rightarrow O$).

1. Исходное суждение
2. Обращение исходного суждения
3. Превращение обращенного суждения.

II. Противопоставление предикату ($A \rightarrow E$, $E \rightarrow I$, $O \rightarrow I$).

1. Исходное суждение
2. Превращение исходного суждения
3. Обращение превращенного суждения.

Логический анализ сложных суждений (по приоритету)

Символический язык		Естественный язык		Смысл союза
$\bar{ } ; \bar{ } ; \sim$	инверсия	отрицание	“не”, “неверно, что”	отрицание, сомнение
$\bullet ; \& ; \wedge$	конъюнкция (логическое умножение)	соединительный	“и”, “а”, “но”, “да”, “вместе с тем”	рядоположенность, последовательность, равность, перечисление, одновременность
\vee $\underline{\vee} ; \vee'$	дизъюнкция слабая (логическое сложение) дизъюнкция сильная	соединительно- разделительный исключающе- разделительный	“или” “либо... либо”	выбор, альтернатива, вариантность
$\rightarrow ; \supset$	импликация (логическое следование)	условный	“если...,то”	причинно-следственная связь, обусловленность, зависимость
$\equiv ; \leftrightarrow$	эквивалентность (логическое равенство)	взаимообуслов- ливающий	“если и только если”, “тогда и только тогда, когда”	взаимозависимость, взаимообусловленность, взаимодействие

Проблема истинности

p	q	$\bar{ } p$	$\bar{ } q$	$p \& q$	$p \vee q$	$p \underline{\vee} q$	$p \rightarrow q$	$p \equiv q$
И	И	Л	Л	И	И	Л	И	И
И	Л	Л	И	Л	И	И	Л	Л
Л	И	И	Л	Л	И	И	И	Л
Л	Л	И	И	Л	Л	Л	И	И

Таблица истинности

Закон тождества		Закон непротиворечия				Закон исключенного третьего		
p	$p \rightarrow p$	p	$\bar{ } p$	$p \& \bar{ } p$	$\bar{ } (p \& \bar{ } p)$	p	$\bar{ } p$	$p \vee \bar{ } p$
И	И	И	Л	Л	И	И	Л	И
Л	И	Л	И	Л	И	Л	И	И

Логика вопросов и ответов

Вопрос как языковая форма потребности выражения знания для другого или себя. Вопрос это выход из второй формы мышления – суждения, когда обнаруживается несоответствие «истины» и действительности, когда возникает необходимость «снятия» несоответствия, требование и поиск ответа, вход в третью форму – умозаключение...

Функции вопроса: контролирующая, систематизирующая, критическая, психологическая (привлекать внимание, эмоционально воздействовать).

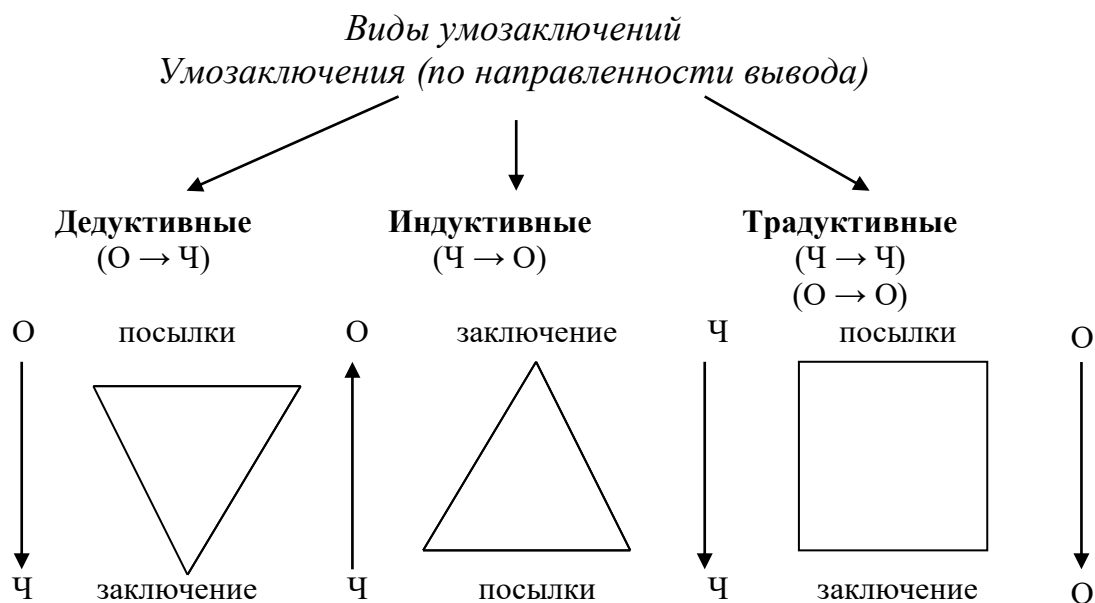
Классификация вопросов: по сфере применения, по цели, по вопросительным словам; по полноте: узловые и наводящие; по значимости: главные и второстепенные; по составу или структуре: простые и сложные; по степени сложности: простые и сложные; по конкретности: открытые (общие, нерегистрирующие) и закрытые (конкретные, регистрирующие).

Формальные требования к постановке вопросов: корректность и конкретность, краткость и ясность формулировки. Сложный вопрос необходимо разбить на простые. В сложных разделительных вопросах необходимо перечислить все альтернативы. Не нужно отвечать на риторические, провокационные и любые неясные вопросы.

Правила формирования ответа: ответ должен быть ясным, однозначным и кратким, уменьшать неопределенность вопроса, быть информативнее его. При некорректной постановке вопроса ответ должен содержать и указание на эту некорректность. При ответе на сложный дизъюнктивный вопрос достаточно дать информацию на один из входящих в него вопросов, а при ответе на конъюнктивный вопрос – на каждый входящий в него вопрос отдельно.

Умозаключение как форма мышления. Теория логического вывода

Умозаключение – логическая операция, из некоторых исходных суждений (посылок) выводится новое суждение (заключение). Истинность умозаключения зависит от истинности исходных посылок и правильности процедуры вывода.



Непосредственные – опосредованные (по числу посылок)

Достоверные – вероятностные (по качеству вывода)

Дедуктивные умозаключения

Простой категорический силлогизм (ПКС) и его структура

Силлогизм – две посылки и заключение.

Простой категорический силлогизм – обе посылки простые категорические суждения.

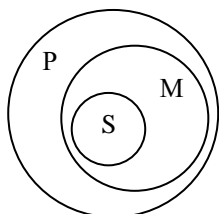
Аксиомы силлогизма

Аксиоматически (без доказательства) обосновывается правильность вывода как по содержанию между понятиями суждений дедуктивного умозаключения: *признак признака есть признак вещи*, так и по их объему: *сказанное обо всем и об одном*.

Термины силлогизма: *большой* – совпадает с предикатом заключения (P)

меньший – совпадает с субъектом заключения (S)

средний – отсутствует в заключении, связывает посылки (M)



На схеме это выглядит следующим образом:

P – большой термин

M – средний термин

S – меньший термин

Все металлы теплопроводны (большая посылка)

Железо – металл (меньшая посылка)

Следовательно, железо теплопроводно (вывод или заключение)

Большая посылка: $M - P$ или $P - M$

Меньшая посылка: $S - M$ или $M - S$

Заключение ПКС: $S - P$

Фигуры силлогизма

<i>1 фигура</i>	<i>2 фигура</i>	<i>3 фигура</i>	<i>4 фигура</i>
$\frac{M - P}{S - M} \quad \diagdown$	$\frac{P - M}{S - M} \quad \diagup$	$\frac{M - P}{M - S} \quad \diagdown$	$\frac{P - M}{M - S} \quad \diagup$
$S - P$	$S - P$	$S - P$	$S - P$

Общие правила простого категорического силлогизма (всего 7 правил)

Правила терминов: *правило всех терминов* (их в силлогизме должно быть только три); *правило среднего термина* – должен быть распределен хотя бы в одной из посылок; *правило крайних терминов* – термин, не распределенный в посылке, не может быть распределен в заключении.

Правила посылок: 1) из двух отрицательных посылок вывод не следует; 2) из двух частных посылок вывод не следует; 3) если одна из посылок – отрицательное

суждение, то и вывод будет отрицательным; 4) если одна из посылок частная, то и вывод будет частным.

Правильные модусы силлогизма (их всего 19 из 64)

1-я фигура:	$\frac{A}{A} \quad \frac{E}{E} \quad \frac{A}{I} \quad \frac{E}{O}$	Barbara Celarent Darii Ferio
2-я фигура:	$\frac{E}{A} \quad \frac{A}{E} \quad \frac{E}{I} \quad \frac{A}{O}$	Cesare Camestres Festino Baroco
3-я фигура:	$\frac{A}{I} \quad \frac{I}{I} \quad \frac{A}{I} \quad \frac{E}{O} \quad \frac{O}{O} \quad \frac{E}{I}$	Darapti Disamis Datisi Felapton Bocardo Ferison
4-я фигура:	$\frac{A}{I} \quad \frac{A}{E} \quad \frac{I}{I} \quad \frac{E}{O} \quad \frac{E}{O}$	Bramantip Camenes Dimaris Fesapo Fresison

Разновидности простого категорического силлогизма.

- *Энтимема* – сокращенный силлогизм, отсутствует либо одна из посылок, либо заключение.
- *Полисиллогизм* – сложный силлогизм, состоит из нескольких связанных простых силлогизмов (прогрессивные – если заключение просиллогизма берется в качестве большей посылки эписиллогизма – Р остается; регрессивные – если заключение просиллогизма берется в качестве меньшей посылки эписиллогизма – S остается).
- *Сорит* – сокращенный полисиллогизм (прогрессивные и регрессивные – аналогично).
- *Эпихейрема* – сложно-сокращенный полисиллогизм, обе посылки энтимемы.

Выводы из сложных суждений

Условные силлогизмы

– *чисто условный силлогизм:*

Если А, то В $p \rightarrow q$ В основе условного силлогизма лежит правило:
Если В, то С или: $q \rightarrow r$ *следствие следствия есть следствие основания*
 Если А, то С $p \rightarrow r$

– *условно-категорический силлогизм:*

$p \rightarrow q$	$p \rightarrow q$	$p \rightarrow q$	$p \rightarrow q$
p _____	q _____	$\neg p$ _____	$\neg q$ _____
q	p	$\neg q$	$\neg p$
достоверный модус, утверждающий (modus ponens)	правдоподобные модусы		достоверный модус, отрицающий (modus tollens)

Разделительные силлогизмы (альтернатива)

– *чисто разделительные силлогизмы:*

A есть B или C
C есть D или E
 A есть B или D или E

– *разделительно-категорические силлогизмы:*

утверждающе-отрицающий (ponendo tollens)	достоверные модусы	отрицающе-утверждающий (tollendo ponens)	
$p \vee q$	$p \vee q$	$p \vee q$	$p \vee q$
p _____	q _____	$\neg p$ _____	$\neg q$ _____
$\neg q$	$\neg p$	q	p

Условно-разделительные силлогизмы (дилемма)

– *конструктивная дилемма:*

$p \rightarrow q; r \rightarrow q$	$p \rightarrow q; r \rightarrow s$
$p \vee r$ _____	$p \vee r$ _____
q	$q \vee s$

– *деструктивная дилемма:*

$p \rightarrow q; p \rightarrow r$	$p \rightarrow q; r \rightarrow s$
$\neg q \ \& \ \neg r$ _____	$\neg q \ \& \ \neg s$ _____
$\neg p$	$\neg p \ \& \ \neg r$

Недедуктивные выводы

Индуктивные умозаключения

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - полная индукция, - неполная индукция, - популярная индукция, | <ul style="list-style-type: none"> - научная (каузальная) индукция, - статистическая индукция, - математическая индукция. |
|--|--|

Методы научной индукции:

- метод сходства, метод различия, метод сходства и различия,
- метод сопутствующих изменений, метод остатков,
- использование неправильных модусов условных и категорических силлогизмов для построения гипотетико-дедуктивных умозаключений.

Ошибки метода научной индукции:

- поспешное обобщение,
- ложное основание,
- ложная причина (post hoc ergo propter hoc).

Умозаключение по аналогии

(перенос знания об одном объекте на другой объект)

- аналогия предметов, свойств, отношений,
- структурная аналогия,
- функциональная аналогия,
- каузальная (причинно-следственная) аналогия.

Моделирование разворачивается последовательно в трех сменяющих друг друга формах: (1) объект-моделирование, (2) создание модели объекта и (3) модель-объективирование (непосредственно связаны с человеческой деятельностью, результатом которой может стать новое знание и выход к научной деятельности).

О диалектической логике: «Логика формальная, которой ограничиваются в школах (и должны ограничиваться – с поправками – для низших классов школы), берет формальные определения, руководясь тем, что наиболее обычно или что чаще всего бросается в глаза, и ограничивается этим...

Логика диалектическая требует того, чтобы мы шли дальше. Чтобы действительно знать предмет, надо охватить, изучить все его стороны, все связи и "опосредствования". Мы никогда не достигнем этого полностью, но требование всесторонности предостережет нас от ошибок и от омертвления. Это во-1-х. Во-2-х, диалектическая логика требует, чтобы брать предмет в его развитии, "самодвижении" (как говорит иногда Гегель), изменении... В-3-х, вся человеческая практика должна войти в полное "определение" предмета и как критерий истины и как практический определитель связи предмета с тем, что нужно человеку. В-4-х, диалектическая логика учит, что "абстрактной истины нет, истина всегда конкретна"...» (Ленин В. И. Еще раз о профсоюзах... // Ленин В. И. Полн. собр. соч., т. 42. – С.289-290).

Управление мыследеятельностью, правила мышления и принятие решений

Принятие решений – составная часть любого этапа делового общения, личностного и профессионального развития. Подготовка и реализация решения – это неотъемлемая часть жизни любого человека. Процесс продвижения к цели доставляет не меньшее удовлетворение человеку, чем ее достижение, а сам процесс решения – не меньше удовлетворения, чем само решение. В последнее время большое внимание уделяется «человеческому фактору», управленческой ответственности руководителя за результаты принятых им решений. На примере требований эффективной работы организации можно выделить различные уровни принятия решений (см. Таблицу 8).

Два уровня принятия решений в организации

Решение на уровне индивида	Решение на уровне организации
Наличие индивидуального умения	Создание соответствующей среды
Процесс принятия решения как таковой	Принятие решения к определенному моменту
Решение определяется используемым индивидуальным стилем	Решение носит групповой характер. Управление групповым процессом
Создание и выбор альтернатив	Управление творчеством и новаторством
Взятие риска на себя	Делегирование полномочий и ответственности

Наиболее часто выделяют три этапа (фазы) разработки управленческих решений. Это *подготовка, принятие и реализация* решения. Однако число конкретных шагов в рамках указанных этапов существенно различается. Учитывая, что рассматриваемый алгоритм является базовым, число таких *шагов* должно быть максимально возможным, а сам алгоритм не только *логически последовательным*, но и *достаточно детальным*.

Этап подготовки решений включает следующие шаги:

1. Формирование команды для подготовки решения.
2. Диагностика ситуации.
3. Разработка и обоснование системы целей.
4. Определение проблемы.
5. Анализ проблемы.
6. Формулировка критериев и ограничений.
7. Выдвижение альтернатив.
8. Анализ альтернатив.
9. Оценка альтернатив и последствий.

Этап принятия решений содержит следующие шаги:

1. Выбор альтернативы.
2. Принятие решения руководителем.
3. Конкретизация решения для более низких уровней управления.
4. Доведение решений до исполнителей.
5. Принятие решения исполнителем.
6. Разработка плана действий.
7. Экспериментальная проверка.
8. Уточнение и корректировка принятых решений.

Этап реализации решения охватывает следующие шаги:

1. Организация исполнения решений.
2. Определение результатов и последствий.
3. Оценка и анализ результатов и последствий.
4. Организация обратной связи.

«Человеческий фактор» в принятии решений со временем последовательно увеличивается, попадая в зависимость не только от индивидуально-психологических характеристик субъекта управления, но и его профессиональных компетенций. *Стратегия принятия решения* прямо зависит от уровня управления, сферы применимости, функций лица, принимающего решение, фазы жизненного цикла и может различаться на классическую, кибернетическую, синергетическую в зависимости от структуры организации (команды), обстоятельств (в первую очередь ресурсных) и стиля управления.

Интерпретация и понимание, герменевтика как метод, диалог и коммуникация

Основные принципы и идеи герменевтики: существовать – значит быть понятным; предметом исследования, как правило, является текст (любая связанная система знаков); герменевтика возникла вместе с появлением герменевтических ситуаций – случаев, когда необходимо правильное истолкование и понимание текста (см. Схему 5).

Герменевтика использует следующие фундаментальные понятия:

- «герменевтический треугольник» – взаимоотношение между автором текста, самим текстом и читателем;
- «герменевтический круг» – циклический характер процесса понимания.

Предмет понимания герменевтики – внутренний мир индивида. *Средства понимания*: воображение, перевоплощение, интуиция. *Формы понимания*: транспозиция (перенос себя на место другого), сопереживание, подражание.

Герменевтика (толкование)

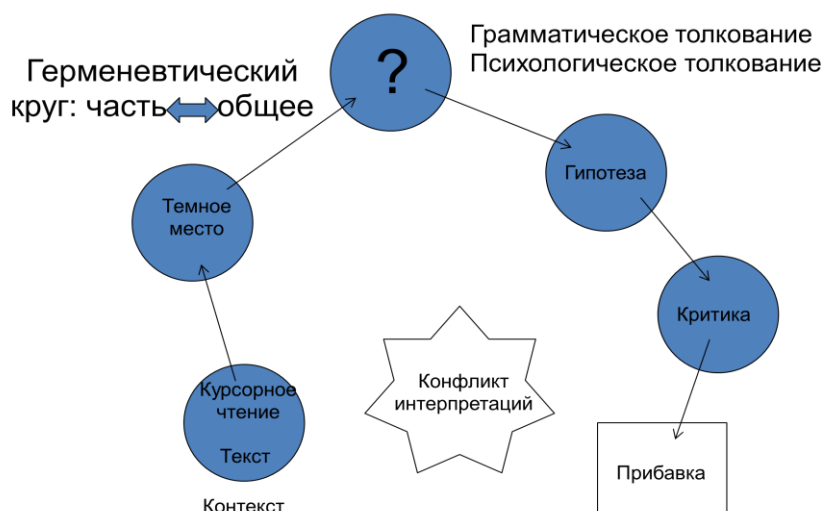


Схема 5. Герменевтический круг

Для рассмотрения диалога как вида коммуникации (предлагается это сделать самостоятельно и обсудить на семинарском занятии) можно воспользоваться, созданной Р. Якобсоном единой моделью коммуникативных ситуаций (см. Схему 6): обратить внимание на структуру и способы конструирования диалога, его вопрос-ответный характер.

Передача сообщения в системе «Я₁ – Я₂» (автокоммуникация и «диалог»)

созданная Р.Якобсоном единая модель коммуникативных ситуаций

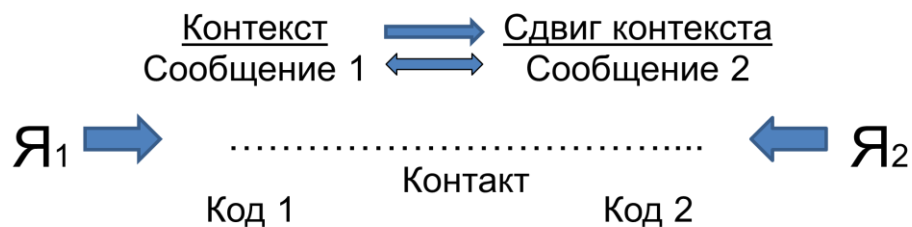


Схема 6. Диалог как вид коммуникации

Анализ стратегий «правильного» мышления, форм рационального познания, примеров эстетической и диалектической логик, а также решения ряда задач предлагается выполнить самостоятельно и обсудить на практических занятиях.

Тема 4. Основы риторики и семиотики. Риторика как практическая психология

Логика стремится постигнуть (понять через формы и законы правильного мышления, рационально) смысл и содержание действительности посредством слова (понятия), *риторика* – выразить через слово, эмоцию (рационально-чувственно, перцептуально) этот смысл. Риторическое обращение / воздействие изобретается (атрибутируется), излагается (структурируется) и требует должного слововыражения (грамматической формализации).

Аристотель, доведший до конца превращение риторики в научную дисциплину, обращает внимание на три типа риторических ситуаций (а вместе с этим и на три рода слушателей, и на три рода риторических речей): «судебные» («судить» о том, что уже произошло), «совещательные» (принимать решения по поводу того, что может произойти), «эпидейктические» («оценивающие», давать оценку тому, что есть сейчас, в данный момент). Современный ритор создает ситуативный комплекс, где прошлое, настоящее и будущее непременно сходятся, где должны сойтись интересы говорящего, слушающего и предмета их разговора.

В античной риторике (см. Таблицу 4) раскрытие темы речи сводилось к трем модусам или источникам убедительности: этосу, логосу и пафосу.

Этос – это убеждение посредством апелляции к моральным принципам. Поскольку общие моральные ценности и принципы известны всем присутствующим, говорящему остается подобрать подходящие к случаю и наиболее близкие принципы.

Логос – убеждение посредством апелляции к рассудку, последовательностью доводов, которые построены по законам логики.

Пафос означает возбуждение страсти или эмоции, на базе которой происходит убеждение. В учении о возбуждении страстей были описаны эмоции, успех в возбуждении которых означал и успех в убеждении.

Классическая риторика (ораторское искусство) рекомендует подбирать материал так, чтобы все три модуса активизировать. Должна быть представлена логическая последовательность рассуждений, нужно, чтобы доводы опирались на моральные принципы и апеллировали к эмоциям аудитории. Модусы убеждения должны быть приведены в гармонию с темой и друг с другом. Нужно, чтобы возбуждаемые эмоции соответствовали теме. При этом недопустимы резкие скачки от рационального убеждения к эмоциональной речи – требуются плавные переходы.

Расположение или композиция материала темы речи в классической риторике может быть сведена к пяти этапам процесса подготовки выступления (видимо, от Цицерона): 1) инверсия (нахождение, изобретение) – выбор темы, сбор материала, название; 2) диспозиция (расположение) – выбор жанра выступления, составление плана; 3) элокуция (словесное выражение) – отбор слов, выбор стиля, использование изобразительных средств языка; 4) меморио (запоминание) – приемы запоминания текста и его воспроизведения; 5) акцио

(произнесение, исполнение) – установление контакта с аудиторией, манеры поведения оратора, владение средствами выразительности устной речи.

Риторика как практическая психология

Еще И. П. Павлов при анализе высшей нервной деятельности открывает связь первой и второй сигнальных систем, объясняющую межполушарную асимметрию головного мозга у человека, его индивидуальную типологию модальностью психосенсорного реагирования, фиксирует значение второй сигнальной системы (слова) в успешном развитии человеческой личности. Однако уже А. Н. Леонтьев (Леонтьев А. Н. Избранные психологические произведения. Т. 2. – М.: Педагогика, 1983. – С. 251-261) говорит, что «мир в его отдаленности от субъекта амодален», т. е. требуется использовать «пятое измерение» сознания (смысловое поле, систему значений и внутрисистемных связей объективного предметного мира, наряду с пространственно-временным – четырехмерным), чтобы соотносить мышление с действительностью и адекватно отображать мир в сознании. Последнее обстоятельство – адекватность отражения, в свою очередь, требует максимального синтеза знаний. И даже не познавательных усилий индивидуального и/или общественного сознания, а социо-культурно-исторической нацеленности на познание мира, использование всех ресурсов первой и второй природы человека.

Из связи слова и психики конструируется техника психолингвистической коррекции (поведения, эмоций, мышления человека) – механизм изучения и преобразования содержания субъективного опыта, которая опирается на единство средств получения и обработки вербальной и невербальной информации (в первую очередь зрительной, слуховой и кинестетической модальности), приемов и стратегий межличностной коммуникации в человеческом поведении и познании.

Необходимость создания специального языка, максимально простого с минимальным набором основных положений, терминов и понятий психолингвистической коррекции и одновременно многозначного, базируется на идее всё еще не реализованных потенциальных возможностей человека. Человек должен раскрыться для успешной деятельности, достижения своих целей, выработать модель жизненной стратегии, посредством изменения роли языка (знаков, символов, значений, смыслов, более того – информации, знаний).

Воздействие словом – *убеждение* (риторическая культура, по Аристотелю, опирается на «логос» – знание порядка, «этос» – следование порядку и «пафос» – страсть, экспрессия, уверенность) и *внушение* необходимо дополняется на определенном уровне развития самовнушением и самоубеждением: постановкой целей (конкретна ли? правильно ли оценивается? обладает ли необходимыми ресурсами?), самоконтролем, достигаемостью. Процесс достижения целей сопровождается установочной *пресуппозицией*; требует выстраивания синхронно-симметричных отношений с действительностью (зеркального отражения); презентативной способности заявлять о своих притязаниях и *репрезентативности* – умения эффективно распорядиться своими умениями,

навыками и знаниями, добиваться конгруентности – полноты и соответствия процесса и результата, целей и средств.

Техника психолингвистической коррекции разрабатывалась на базе и по примеру психотерапевтических практик (техники М. Эриксона и др.). Она дает возможность без рационализации (что необходимо в практике психоанализа и ее сторонников) получать приемлемый результат благодаря выполнению последовательности шагов и соблюдению приемов техники. Результат здесь заменяется процессом (современная технократическая тенденция), что возможно при жестком контроле над составляющими, рамками и функциями процесса, а также минимизации всякой внешней и внутренней активности. При ролевой определенности: врач – пациент, учитель – ученик, продавец – покупатель и т. п. данная техника может иметь выраженный эффект, ибо не требует работы над рационализацией действительности и прямо обращена к эмоциональной (до-волевой, до-мотивационной) составляющей поведения (т. е. еще не деятельности). Полагается, что техника психолингвистической коррекции может стать эффективной для «личного» пользования: развитие чувствительности и гибкости к малейшим изменениям действительности, внимания, эмоциональности, даже экстрасенсорики; построение запускающих и сдерживающих механизмов тех или иных действий – «якорение»; «расшифровка» кодов «чужого» поведения и др.

В основу моделирования процесса изменения (психолингвистической коррекции) положена модель обратной связи (*TOTE: Test-Operate-Test-Exit*) как основополагающая структура поведения: *настоящие состояния + необходимые ресурсы → желаемое состояние*. При этом всякая эффективная деятельность подразумевает:

- устойчивую цель в будущем;
- ощущения, свидетельствующие о приближении к цели;
- варьируемый набор средств для достижения цели и поведенческую гибкость.

Для достижения эффективности деятельности, идентификации наиболее существенных элементов мышления и поведения, как правило, приводящих к конкретной реакции или результату, предназначается модель когнитивной эффективности (*ROLE: Representational systems-Orientation-Links-Effects*), рабочими элементами которой являются:

- *репрезентативные системы (R)*: доминирование зрения (V), слуха (A), кинестетики (K), обоняния (O), вкуса (G);
- ориентация (O): внешний мир, память, воображение;
- связи (L) репрезентаций: последовательные («якорение»), параллельные («синестезии»);
- эффекты (E): любой промежуточный или конечный результат.

Внимание к когнитивным процессам должно поддерживаться необходимым уровнем психосоматической активности, контролируемой моделью психофизического управления эффективностью (*BAGEL: Body posture-Accessing cues-Gestures-Eye movements-Language patterns*): поза (B) – ключи доступа (A) – жесты (G) – движение глаз (E) – языковые паттерны (L).

Использование тех или иных предикативных предпочтений и репрезентативных систем в процессе мышления и деятельности, выявляется при анализе поведенческих реакций (физиологических, мимических, пантомимических, речевых и др.). Предлагается выполнить индивидуальные задания к Практикумам 3-5 (из Практического раздела методического комплекса) с целью выявления индивидуального психолингвистического типа и сделать выводы о выборе направления психолингвистической коррекции своего поведения, эмоций, мышления в процессе общения.

Рассмотренные модели организации и реорганизации эффективной жизнедеятельности, общения, коммуникации предназначены (в рамках заявленной техники) для достижения какой-либо поставленной цели или хотя бы выгодного положения и становятся *стратегией*, некоторой последовательностью шагов мыслительного процесса и поведения, программой, ведущей к конкретной цели или результату.

В общем виде процедура стратегии следует ряду последовательных шагов: извлечение ресурсов – использование ресурсов – разработка эффективной модели поведения и деятельности – внедрение / реорганизация с целью получения ожидаемого результата.

Риторико-семиотический комплекс коммуникации. Язык как средство общения

Деловое общение – это любая профессиональная коммуникативная форма деятельности (чаще всего – речевая), которая определяется ответами на четыре вопроса: (1) для чего мы говорим? (2) что мы хотим сказать? (3) какими средствами мы это делаем? (4) какова реакция на нашу речь?

Ответ на первые два вопроса предлагается в Теммах 1-3 данного комплекса, в которых рассматриваются вопросы организационных условий делового общения, общей теории речевой коммуникации, деловой этики и логики речи. В этой и последующих темах курса особые надежды на формирование необходимых профессиональных коммуникативных навыков и компетенций (и одновременно получение ответов на 3 и 4 вопросы) связываются с рядом практикумов, на которых и формируются необходимые навыки коммуникации.

Вербальные средства коммуникации (как в устной форме, так и в письменной) выражаются посредством стиля: нейтрального (функционального, делового); «высокого», книжного (литературного); «низкого», разговорного (фамильярно-разговорный, разговорно-просторечный, арго). Термином «официально-деловой стиль» принято обозначать особенности языка служебных, в первую очередь организационно-распорядительных (акт, отчет, служебное письмо, постановление, приказ и т. д.), а также дипломатических документов. Смысловая точность речи – одно из главных условий, обеспечивающих практическую, а нередко и правовую ценность делового текста. Неправильно выбранное слово может исказить смысл сообщения, создать возможность двоякого толкования той или иной фразы, придать тексту нежелательную тональность. К речевым ошибкам следует отнести использование *паронимов*, неправильно выбранных *синонимов*, наличие *тавтологии*. В устной речи

некоторые ошибки могут происходить из *омонимии*, и *полисемии*. Для усиления воздействия на собеседника следует грамотно применять логические ударения в тексте, а также образный строй (*тропы* и *фигуры*), выразительность языка.

Особое место в достижении эффективной коммуникации занимают невербальные средства речи. При публичном выступлении информационный поток, предлагаемый выступающим, распадается на три канала: (1) собственно информацию, которая является обычно зоной сознательного; (2) свое отношение к этой информации; (3) свое отношение к тем людям, к которым выступающий обращается с речью. Невербальный канал общения (*Body Language*) обладает следующими паралингвистическими средствами: *просодия* – система вокализации речи (тон, интонация, темп, тембр голоса, громкость произношения речи); *экстралингвистика* – эмоциональное звуковое сопровождение (смех, плач, шепот, паузы, вздохи, покашливание, звукоподражание); *кинесика* – мимика (выражение лица), жесты, позы, походка, осанка, фигура человека, пантомимика (выражение тела), визуальный контакт (взгляд, размер зрачков); *такесика* – знаки приветствия (рукопожатие, поцелуй, похлопывание, объятия); *проксемика* – дистанция между партнерами; *дополнительно* – одежда и внешний вид, манеры, выбор слов, употребление жаргона, междометия и др. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений (до 55% всех коммуникаций) и параметров речи (до 35% всех коммуникаций). Удельный вес вербальных коммуникаций в процессе человеческого общения составляет около 10% (реализуются при помощи письменных и устных сообщений). Доля вербальных коммуникаций в профессиональном общении доходит до 30%.

В свою очередь деловая коммуникация в значительной степени зависит от организационной управленческой структуры предприятия, ролевых позиций (командные роли и профессионализм), статуса (руководитель, коллега, подчиненный) и стиля управления (см. Таблицу 9).

Таблица 9

Эффективность коммуникации в организациях

Вид коммуникации	Эффективность	Потери
Горизонтальная	≤ 90%	≥ 20%
Вертикальная	≤ 20-25%	≤ 70%
Восходящая	≤ 10%	
Нисходящая	≤ 20%	

Таким образом, в теоретическом смысле системы вербального и невербального языка могут чаще всего находиться в двух отношениях:

- какая-то часть вербальной информации усиливается с помощью невербальной, но это не вся информация, т. е. невербальная информация имеет некоторое самостоятельное значение;
- невербальная информация противоречит вербальной и в этом случае эффективная коммуникация вообще не выстраивается.

Анализ назначения и возможностей риторики и семиотики: риторические приемы, социокультурный семиозис, семиотическая пирамида, архетипы культуры, как и коммуникативные отличия (культурные, социальные, гендерные и др.) сторон коммуникации, а также решения ряда задач предлагается выполнить самостоятельно и обсудить на практических занятиях. В самих же Практикумах 3-5 (см. Практический раздел методического комплекса) рассматривается множество вопросов организации эффективной коммуникации.

Тема 5. Подготовка и проведение выступления, защиты проекта

Современная риторическая культура позволяет выделить ряд элементов, которые определяют речь оратора как технически правильно построенную, имеющую форму, которая соотносится с содержанием: *объективность* (максимально возможная степень правдивости и непредвзятости), *лаконичность* («Краткость – сестра таланта»), *ясность* («Ясность мысли – ясность речи – ясность общественного интереса»), *образность*, *целенаправленность*, *неожиданность* (фактор, повышающий внимание и сохраняющий интерес слушателей на протяжении всей речи), *избегание неопределенности* и др.

Классическая композиция речи это *обращение, обозначение темы, повествование, описание, доказательство, опровержение, воззвание, заключение*. Подобная композиция создает у слушателей ощущение полноценности и широты охвата речи, основанное на том, что предмет не рассматривается изолированно (сам по себе), а помещается на определенное место по шкале времени (повествование, воззвание) и пространства (описание). Фактически композиция речи часто упрощается до трехчленной: вступление, основная часть и заключение.

Удачное вступление – залог успеха речи, оно должно занимать от 5 до 10% времени выступления. Во вступлении рекомендуется использовать некоторые приемы: «захват» внимания, неопределенность или неизвестность, заявление темы или формулировка тезиса, аналогия, риторический вопрос... Основная часть должна составлять от 75 до 85% речи и включает, в зависимости от темы и обстоятельств, разное количество идей, но обязательным условием является их четкое выделение в процессе выступления. Заключение, как правило, содержит воззвание (настоятельную просьбу) к слушателям предпринять какие-то действия или взглянуть на предмет с другой точки зрения. Это может быть выражено в форме риторического вопроса, собственного высказывания, «если..., то...», метафоры и др.

Общие вопросы организации работы с текстом выступления

А. Содержательный аспект. Общие принципы эффективной работы с текстами следующие:

1. *Диалогичность и принципиальная открытость знания:* текст связывается с контекстом таким образом, что контекст выявляет содержание и устанавливает объем текста, а текст, в свою очередь, устанавливает содержание и выявляет объем контекста.
2. *Завершенность и последовательность:* к изучению нового фрагмента текста, можно переходить лишь прочно усвоив предыдущий.
3. *Дифференцированность и доступность:* каждый может работать с текстом согласно своим возможностям, социальным ролям и способностям.
4. *Безотлагательная и свободная передача знаний:* знания, вырабатываемые в обществе и превращенные в текстовую форму, должны немедленно становиться содержанием культурно-исторического процесса.

5. *Интерсубъективность и дискурсивность*: текстовое содержание эйдетично, архетипично и интуитивно воспринимаемо и должно быть выражено на «языках», понятных всем и каждому пользователю текста. При этом происходит взаимообогащение языковой культурой на базе предметного изучения того или иного индивидуального языка.

Б. Формальный аспект. Текстовое пространство должно быть разделено на фрагменты, обеспечивая тем самым не только необходимую степень психологической защиты пользователю, но и создавая в каждом конкретном случае условия для эффективной работы над текстом.

Тексты различаются по объему – количественная характеристика текста (критическая масса текста):

- Малый – предполагает однократное и потому моносубъективное (читатель не успевает изменить своего отношения к содержанию текста, количество структурных элементов – 7 ± 2) прочтение;
- Большой – многократное (более одного раза) и потому полисубъективное прочтение;
- Фрагмент – должен быть всегда малым.

Тексты могут быть завершенными и незавершенными, последние всегда полисубъективны.

Тексты имеют структуру, последняя выступает в роли информационного метаэлемента текста, т. е. именно структура предоставляет элементам текста (предложения, речевые и фразеологические обороты и т. п.) возможность проявлять свои свойства, имманентно предопределяя их качества. Обнаруживается гегелевский методический прием – триадическая конструкция. Полагается, что через структурный анализ внутренней формы текста удастся постичь его содержание:

- «Тезис» – введение, предисловие, пролог и соответствующая ему атрибутика: проблема, задачи, актуальность и т. п.; в целом постановка исследовательской задачи и ответ на вопрос «что?»;
- «Антитезис» – основная часть текста, где обнаруживается конфликт между замыслом и содержанием; то, что написать и прочитать труднее всего и в большинстве случаев (уже написанных текстов) не нужно, ибо поставленная проблема и вытекающие из нее задачи в основной части не только часто не решаются, но и ставятся в результате совсем другие задачи; в целом же это разрешение поставленной задачи, т. е. «снятие» тезиса и ответ на вопрос «как?»;
- «Синтез» – заключение, послесловие, эпилог. Заключительная часть всегда спекулятивна, т. е. «положительна». По крайней мере, обнадеживающий оптимизм и радость по поводу завершения работы над текстом должна обнаруживаться; а в целом осмысление проделанной работы и ответ на вопрос «зачем?».

Текст имеет содержание – качественная характеристика текста. Обнаруживается гегелевский метод выявления сущности действительности – историко-логический:

- Ключевые слова и их иерархия, вплоть до обнаружения системы понятий;

- Связки (логические, синтаксические, семантические, прагматические и др.);
- Целостность «картинки» – мультиплектность (парадигма, методология как путь, технология; «авторство» как автономность...).

Текст имеет язык, стиль, жанр... – вспомогательные компоненты текста.

В. Практические рекомендации организация работы с текстом (цели и необходимые средства работы с текстом сведены в Таблицу 10).

Первый этап: *предварительный* (метатекстовый) – видение и осмысление идеи текста, подбор конструкта, выбор жанра и стиля, выдвижение позитивной проекции;

Второй: *формально-практический* (черновой) – расширенный библиографический поиск, формулирование основных атрибутов текста, определение объема и структуры текста, собирание и систематизация (иерархизация) фрагментов текста, контролирование исполнения плана и единого стиля текста;

Третий: *заключительный* (чистовой) – компоновка фрагментов текста с целью оформления его целостности, расстановка авторских акцентов, установление контекстных соответствий, соблюдение оформительских стандартов.

Таблица 10

Цели и средства работы с текстом

Смысловой конструкт знания (текст-контекст)	
Осознание целей	↔ Усвоение средств
<i>Цели</i>	<i>Средства</i>
Диалогичность и принципиальная открытость знания	Объем (критическая масса текста): большой, малый, фрагмент
Завершенность и последовательность	Структура: тезис, антитезис, синтез
Дифференцированность и доступность	Инструментарий: язык, стиль, жанр...
Безотлагательная и свободная передача знаний	«Технологическая» карта: метатекст, «черновик», «чистовик»
Интерсубъективность и дискурсивность	«Творческая, креативная» карта: самовыражение, самоопределение, самоактуализация

Средства контроля и самоконтроля эффективности коммуникации

Обращаясь к единой модели коммуникативных действий (см. Схему б), выделяя субъект-субъектный характер эффективной коммуникации (не обязательно диалогическую ее форму) и принимая обратную связь при

коммуникации как необходимость, обозначим значимые характеристики слушания, психологической игры, личностного роста.

Характеристики восприятия собеседника и совершение коммуникативных действий на примере *слушания*:

Приемы поддержки. 1. Молчание (видимое отсутствие реакции). 2. Поддакивание. 3. «Эхо-реакция» – повторение последнего слова собеседника. 4. «Зеркало» – повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов. 5. «Парафраз» – передача содержания высказывания партнера другими словами. 6. Побуждение.

Приемы уяснения. 7. Уточняющие вопросы. 8. Наводящие вопросы. 9. Оценки, советы. 10. Продолжение (когда слушатель вклинивается в реплику пытается завершить фразу, подсказывает слова). 11. Сопроводительные эмоциональные реакции.

Приемы комментирования. 12. Я-высказывания (донесение собственных чувств и отношений до собеседника). 13. Нерелевантные высказывания (не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально). 14. Логические следствия из высказываний партнера, пример предположения о причине события. 15. Расспрашивание (задает вопрос за вопросом, не объясняя цели). 16. Пренебрежение к партнеру (не обращает на его внимания, не слушает, игнорирует партнера, его слова).

Характеристики *психологической игры*, причем психологическая игра, с одной стороны является сознательным манипулированием поведения партнера, с другой стороны есть неосознаваемое межличностное поведение всякого человека. Так Э. Берн рассматривает человеческое Я с трех позиций: родительская (Р), взрослая (В) и детская (Д), каждая из которых в конкретный момент времени может определять поведение человека:

– «родительская» – социальная преемственность: протекционизм, но и догматизм;

– «взрослая» – реалистическое поведение: организованность, но и скептицизм;

– «детская» – эмоциональное начало в человеке: непосредственность, но и беспомощность.

Если человек лишен какой-либо из этих позиций, его поведение становится неадаптивным. Преобладание одной из позиций акцентуирует человеческое поведение, делает человека уязвимым в процессе формального или неформального общения.

Характеристики *личностного роста* выявляются при рассмотрении процесса общения как деятельности, движения от сущности (необходимости) к сущности (духовной потребности) через полилог модальностей «Я» в процессе личностного развития (трансформации Я). Так К. Роджерс разрабатывает Я-концепцию («Я реальное», «Я идеальное»), конгруэнтную природу (состояние гармонии между коммуникацией, опытом и пониманием) «Я» человека, стремящегося к самоактуализации.

Стадии процесса становления образа «Я» (по Роджерсу) и форм коммуникации:

- Я закрыто для понимания – коммуникация невозможна;
- Я понимается формально – возможна только манипуляция;
- свободный поиск интерпретаций о себе – выход к трансакции;
- Я закрыто для настоящего – возможна только трансакция;
- Я открыто для настоящего – выход в диалог;
- Я непосредственно и открыто для опыта – диалог возможен;
- Я – рефлексивно, в результате чего достигается формирование «внутреннего локуса оценивания», позволяющего самостоятельно осмысливать и реконструировать собственное Я в соответствии с реальным жизненным опытом.

Стремление к самоактуализации реализуется (на примере показателей придающих уверенность) через сформированность таких личностных характеристик:

- независимость и самодостаточность;
- хорошая психофизическая форма;
- целенаправленность, ориентированность на преодоление возникающих препятствий, а не на переживания;
- гибкость и адекватность реакций на быстро меняющуюся обстановку;
- социальная направленность на конструктивные отношения с окружающими и др.

Как следствие, такие люди свободно выражают свои мысли и чувства, могут открыто общаться на всех уровнях (незнакомые, друзья, семья), имеют активную жизненную позицию, их действия характеризуются самоуважением, достижение цели усиливает желание достигать другие цели, они созидательны, позитивно реагируют на критику, адекватно оценивают свою ответственность и возможности...

Анализ фактологической, статистической, критериальной, аналитической поддержки и субъективной готовности к дискурсивному, герменевтическому, критическому обсуждению материалов выступления, а также соблюдения стандартов (языковых, дидактических, оформительских, структурных, содержательных) и регламента выступления предлагается выполнить самостоятельно и обсудить на семинарском занятии.

Тема 6. Подготовка и проведение дискуссии, переговоров

Переговоры и дискуссии как образ мышления и жизни все еще не характерны для всех ментальных, культурных, социально-экономических и политических моделей общества. Сам же переговорный процесс (деловая беседа, профессиональное общение, дискуссия, переговоры и т. п.) понимается как совокупность ценностей, понятий, обычаев и приемов, становящихся средством связи и общения людей. Субъектами переговорного процесса в таких обществах могут являться любые социальные группы или их представители (см., например, различия управленческих позиций в зависимости от организационной структуры производства и психотипа руководителя, Таблицы 11 и 12).

Таблица 11

Характеристика типов руководства

<i>Бюрократический тип</i>	<i>Органический тип</i>
Четко определенная иерархия	Постоянные изменения лидеров (групповых или индивидуальных) в зависимости от решаемых проблем
Система обязанностей и прав	Система норм и ценностей, формируемая в процессе обсуждений и согласований
Разделение каждой задачи на ряд процедур	Процессный подход к решению проблем
Обезличенность во взаимоотношениях	Возможность самовыражения, саморазвития
Жесткое разделение трудовых функций	Временное закрепление работы за интегрированными проектными группами

Обобщая сказанное, можно утверждать: переговоры и дискуссии всегда там, где поиск истины – в науке, профессионализм – на производстве, рынок – в экономике, многопартийность – в политике, плюрализм – в общественной жизни.

Прежде чем начать деловую беседу, профессиональное общение, дискуссию или переговоры с потенциальным партнером, необходимо вступить с ним в контакт (см. Схему 6), сделав интеракцию по возможности максимально эффективной. Для достижения успеха в налаживании деловых партнерских отношений можно дать несколько общих рекомендаций:

- действуйте естественно;
- показывайте ваше лучшее Я;
- думайте позитивно и будьте оптимистичны;
- показывайте вашу заинтересованность;
- будьте восприимчивы к происходящему и хорошим слушателем;
- подчеркивайте моменты общности;
- выражайте искреннее одобрение;

– не допускайте ошибок «первого впечатления» и ошибок, вытекающих из положительных или отрицательных предубеждений, стереотипов, текущих эмоциональных состояний.

Таблица 12

Матрица характеристик типов руководителей

<i>Параметры взаимодействия руководителя с подчиненными</i>	Авторитарный	Демократический	Либеральный (попустительский)
<i>Способ принятия решений</i>	Решает единолично	Советует или принимает решения совместно с подчиненными	Ждет указаний руководства или решений совещания
<i>Сообщение информации</i>	Доводит до сведения сотрудников часть информации	Сообщает информацию полностью	Сообщает информацию полностью
<i>Форма доведения решений до исполнителя</i>	Сообщает свое решение в форме приказов	Использует форму предложения, просьбы	Действует при помощи просьбы, уговоров
<i>Распределение ответственности</i>	Берет на себя или перекладывает на подчиненных	Распределяет в соответствии с переданными полномочиями	Снимает с себя всякую ответственность
<i>Отношение к инициативе</i>	Подавляет полностью	Поощряет, использует	Отдает в руки подчиненных
<i>Отношение к подбору кадров</i>	Боится квалифицированных работников	Подбирает профессионалов	Подбором не занимается
<i>Отношение к недостатку своих собственных знаний</i>	Все знает, все умеет	Постоянно повышает квалификацию	Повышает свои знания и поощряет к этому подчиненных
<i>Позиция по отношению к группе</i>	Держит дистанцию, необщителен (позиция над группой)	Дружески настроен, общителен (внутри группы)	Боится общения (в стороне от группы)
<i>Характер отношений с подчиненными</i>	Поведение диктуется настроением	Ровен в поведении (самоконтроль)	Мягко, покладист

Кросс-культурные особенности переговорного процесса

Зная общие принципы подготовки, организации и проведения переговорного процесса, подведение их итогов и закрепление последних в

определенных документах, необходимо также иметь в виду, что у представителей различных стран сложились свои особенности и традиции ведения переговоров, которые необходимо знать и учитывать в работе с партнерами (сравните предлагаемый материал с Фрагментом 3 из раздела Фрагменты первоисточников данного методического комплекса).

Особенности ведения переговоров с европейцами. Германия. Немецкий рационализм является общим местом во всех более или менее авторитетных описаниях их делового общения. Одним из показателей национальной особенности ведения дела является высочайший профессионализм. Тот перечень обязательств, которые принимает на себя немецкая фирма, выполняется всегда. Если немец записал какое-то обещание в записную книжку, он обязательно его выполнит.

Позвонивший немецкий партнер будет максимально краток, чтобы экономить на плате за телефон. В среде немецких деловых людей неаккуратность встречается весьма редко. Немецкие партнеры предпочитают во время переговоров обсуждать вопросы строго в том порядке, в каком они записаны в согласованной ранее программе. С немецкими партнерами можно смело обмениваться письмами для установления деловых связей.

Очень строго соблюдаются стандарты деловой одежды. Снятие пиджака во время переговоров не принято. Если во время перерыва переговоров вас пригласили в ресторан, то будьте готовы к тому, что, возможно, платить будет каждый за себя. За столом не принято вести разговоры политического характера.

Франция. Перед переговорами с французами следует иметь в виду, что они хотели бы заранее знать предмет переговоров, получить возможные проекты документов или рекламные материалы, каталоги и т. д., которые должны быть изложены на французском языке. Они считают, что все остальные должны изучать их язык. Выслав соответствующие материалы, принято позвонить и выразить надежду на скорейший ответ. Иначе вы можете не дожидаться ответа.

Во время переговоров французы не склонны рисковать, отстаивают принципиально жесткую позицию. Они не идут на всяческие компромиссы и до самого конца остаются верными своим принципам. Не любят сталкиваться в ходе переговоров с какими-либо неожиданностями, не любят внезапных изменений в позиции. Им ничего не стоит перебить собеседника. Это у них не считается большим прегрешением, прежде всего в силу живости национального характера и большой эмоциональности. Для них главное расчет и их собственный интерес.

Крупные французские предприятия на первое место ставят технические характеристики и долговечность продукции. Мелкие и средние – ощутимые материальные выгоды от сделки. К изменениям в переговорах относятся болезненно. Предпочитают предварительную проработку экспертами и согласование основных моментов. Во время переговоров с французами главный вопрос может ими рассматриваться как бы «между строк», но это не значит, что они придают ему такое же значение.

О делах во время делового приема принято вести разговор только после того, как подали кофе. Приглашение на ужин следует рассматривать как крупную

победу в делах. При этом принято дарить: цветы, шампанское, дорогое вино, коробки шоколадных конфет.

Французы очень щепетильны в вопросах дистанции. Следует ограничиваться только рукопожатием. Если ваша визитная карточка будет заполнена на французском языке – это очень хорошо. Во Франции очень ценится хорошее образование. И это рекомендуется отмечать в визитной карточке.

Англия. В переговорах с англичанами следует иметь в виду, что их квалификация в переговорах одна из самых высоких в мире. Особенно сильны англичане в краткосрочном и среднесрочном прогнозировании. В бизнесе отдают предпочтение сделкам, приносящим немедленную выгоду.

В переговорах принято начинать с разговора о погоде, спорте, детях. Важно во время переговоров подчеркнуть доброе расположение к английскому народу, интерес к общечеловеческим ценностям. Проявление человеческих качеств очень ценится в Великобритании. Поэтому передача приветов людям, близким вашему знакомому, будет воспринята с благодарностью. Обмен рукопожатиями у англичан принят только в начале переговоров. В дальнейшем они ограничиваются устными приветствиями.

В переговорах английские партнеры довольно редко занимают единственно жесткую точку зрения или позицию, они используют огромное количество экономической и политической информации. Англичане предпочитают подробные соглашения или контракты с изложением всех положений и условий, детальное перечисление обязанностей сторон, которые должны в последствии точно исполняться. Они принимают решения медленнее других зарубежных партнеров, но при этом обговаривают не только данный документ, но и возможность расширения дальнейшего сотрудничества.

Давать поспешные ответы – не в традициях англичан. Поэтому в разговорах у них обычны долгие паузы, которых не следует бояться. Заполнять их разговором не требуется. Относительно того, кто много говорит, считают, что он ведет себя грубо, навязывая себя другим. Неприязненно они относятся также к любому открытому выражению чувств. Отсюда тезис о знаменитой британской невозмутимости.

Переговоры с англичанами предполагают тщательную подготовку и согласование. Импровизации здесь недопустимы. На их честное слово можно вполне положиться. Англичане стараются избегать острых углов и умеют это делать.

Италия. В работе с итальянцами надо иметь в виду следующие их особенности:

- более активны, чем представители других стран в установлении контактов. Особенно динамичны и открыты для всякого рода деловых предложений частные мелкие фирмы;
- для установления связей с итальянцами достаточно обмена официальными письмами. Причем для ускорения процесса налаживания деловых взаимоотношений рекомендуется обращаться к агентским и посредническим фирмам;

– допустимо знакомиться без визитной карточки, если извиниться и вскоре прислать ее.

Итальянцы придают большое значение статусу человека и стремятся, как можно больше узнать о партнере, чтобы в переговорах принимали участие люди, имеющие примерно равный статус.

Итальянские бизнесмены достаточно строги в соблюдении основных правил делового этикета, но большое значение придают неформальному общению с представителями деловых кругов. Существует традиция сглаживать возникающие противоречия в более личных, неслужебных взаимоотношениях.

Особенности ведения переговоров с партнерами из Америки. Американцы характеризуются крайней прагматичностью. Они достаточно сильны, чтобы обладать уверенной позицией на переговорах. Они не делают ничего, что не приносит им выгоды, не склонны делать «лишнюю» работу. Торг с американцами не только возможен, но и нужен, поскольку они сами не только могут, но и любят торговаться.

Для них характерна предельная концентрация на тех проблемах, которые подлежат обсуждению. Всегда настроены на интенсивную и плодотворную работу. Стремятся выявить общее в подходах к решению тех или иных проблем. Стараются обходиться без затрат, которых можно избежать. Данное слово держат. Традициями легко пренебрегают. Тщательно организуют любое дело.

Разделение функций возведено в абсолют: каждый делает только свое дело. «Мелочам» уделяется большое внимание. Американцы уверены, что если вы имеете с ними дело, то внимательно ознакомились со всеми особенностями обсуждаемого вопроса. По их понятиям, вы должны быть хорошо подготовлены к деловому контакту, поэтому ожидают от вас быстрой реакции на свою информацию. Сами они реагируют быстро.

Американцы придают огромное значение рекомендациям. Если есть кому порекомендовать вас, воспользуйтесь этим. При любом подходящем случае полезно упомянуть людей, с которыми вы уже знакомы.

Проявление американцами дружелюбия является их обычной манерой. Результаты переговоров будут зависеть только от того, настолько выгодно для них обсуждаемое предложение.

В США ценят реальные достижения более, нежели ожидаемые. Положительное воздействие окажут следующие обстоятельства: высокое положение сейчас, близость к власти как сейчас, так и в предшествующий период, известность, появление на телеэкране, ваши связи с каким либо американским издательством или университетом. Остальные обстоятельства на ваших партнеров практически не повлияют.

Ценность иностранца для американцев формируется, прежде всего, «дома». Считается, если человек не достиг ничего существенного у себя на родине, где прожил много лет, то в другой стране, тем более, имеет немного шансов.

Американцы не привыкли жаловаться. Они хорошо усвоили действие таких эффектов восприятия, как эффект ореола и эффект неудачника. Американцы

уважают закон, власть и силу. Поэтому ваше противостояние с нынешней властью не будет одобрено.

Непредвиденные обстоятельства воспринимаются американскими деловыми людьми негативно. Они привыкли все просчитывать, учитывать долю риска. Непредвиденные обстоятельства они квалифицируют либо как результат некомпетентности партнера, либо как нечестную игру. И то и другое действует на них отталкивающе.

Американцы привыкли «продвигаться» сами и никого «продвигать» не будут. Следует помнить, что вся система воспитания в США направлена на то, чтобы воспитать сильную, коммуникабельную, самостоятельную личность, умение видеть проблемы и успешно решать их. Культивируется способность жестко отстаивать свои интересы.

Обращение за помощью подействует отрицательно, так как они считают, что обращаться к другой стороне нужно только тогда, когда все, что можно сделать без партнера, подготовлено и просчитано. А если это их не оттолкнет, то будет сделано только за плату.

Нарочитая небрежность – это манера многих американцев. У американцев близким для общения считается расстояние в 120 см. Комфортная дистанция у славян меньше, и наша норма может быть истолкована американцем как лишняя фамильярность. И наоборот, американская норма часто истолковывается у нас как признак натянутости отношений.

Особенности ведения переговоров с представителями азиатских стран. Япония. Одной из главных характеристик японского общества является корпоративность, кастовость. Согласно японской традиции, человек не может иметь какую-либо ценность. Как у нас судят по одежке, так в Японии судят по тому, к какой группе, корпорации ты принадлежишь. Степень престижности университета – главное качество, которое является определяющим для карьеры японца.

Дух партнерства, который культивируется в Стране восходящего солнца, проявляется и в том, что руководители стараются как бы не вмешиваться в действия подчиненных, полностью доверяя им.

Японцы, пожалуй, самые активные в мире. Они всем способам завязывания деловых отношений предпочитают личные контакты. При знакомстве вам сразу вручат визитную карточку, Вы должны подать свою. Если вы этого не сделаете, то это будет воспринято крайне отрицательно – как неуважение или даже оскорбление. Поэтому необходимо принять все меры, чтобы не допускать подобного, чтобы карточки всегда были при себе. Для японцев фирма, в которой он работает, – это его «большая семья». Поэтому он сначала называет фирму, затем должность и лишь потом свое имя.

Положение партнера в переговорах играет для японцев очень важную роль. Если статус одного партнера ниже, то это воспринимается как неуважение к другой стороне. Если другая сторона имеет более высокий статус, то считается, что она «теряет лицо», что она неуважаема или выступает в роли просителя.

Отсюда вытекает требование: перед началом переговоров получить подробные сведения о статусе японских партнеров и «выставить» равный им состав.

В Японии большое значение придается консенсусу среди всех участников работы, в том числе и среди членов своей делегации. Перерывы в переговорах устраиваются японской стороной в частности для того, чтобы согласовать мнения членов своей делегации.

Японцы крайне серьезно относятся к процессу переговоров, считают, что чем больше затрачено времени на них, тем лучше: стороны лучше узнали друг друга, обсудили по возможности больше деталей.

В Японии принято выслушивать собеседника в полном молчании, как бы долго вы ни говорили. Кивая говорящему, японцы показывают, что понимают его, но это отнюдь не означает, что они соглашаются с ним. Обсуждение малозначащих деталей означает серьезное отношение к предмету переговоров. Они не торопятся переходить к главному вопросу, как бы подготавливая почву разговорами, в том числе по темам, не относящимся напрямую к цели переговоров.

Японская система принятия решений включает множество согласований со всеми, имеющими отношение к конкретному решению – от крупного руководителя до рядового исполнителя. Система эта называется «ринги». Решения в итоге принимаются довольно медленно, но зато исполняются они с блеском, ибо продуманы от начала до конца с учетом всех деталей. Торопить японцев никогда не следует, напоминать тоже. Без ответа предложение они не оставят. Если сказали, что дадут, значит, так оно и будет.

Уступки с вашей стороны поднимают вас в глазах японских партнеров. Они рассматривают это как проявление уважения к себе. Более того, сторона, пошедшая на уступки в одном вопросе, может рассчитывать на встречную уступку в другом.

В неофициальной обстановке продолжается обсуждение предмета переговоров, только более непринужденно и откровенно. Часто соглашения заключаются в ресторане, в баре, а затем за столом переговоров их записывают и подписывают. Отсюда следует, что расслабляться можно только после подписания документов.

Беседа японцев никогда не начинается с главного. К нему подходят постепенно, часто намеками выясняя отношение собеседника. Своей сверхвежливостью японцы нередко усыпляют бдительность партнера. Досконально просчитав все нюансы и варианты, они, как правило, обводят вокруг пальца «растаявших» от лести и комплиментов. Первая встреча обычно посвящается знакомству с функциями членов делегации партнеров. Серьезные вопросы обсуждаются лишь, начиная со второй встречи.

В деловых кругах не принято говорить «нет». Когда японский бизнесмен желает вам дать понять, что сделка не состоится, он скажет «Это трудно». Свое несогласие они выражают улыбкой. В ходе переговоров не рекомендуется обращаться к каким бы то ни было угрозам. Вряд ли это будет успешно.

Китай. Китайцы считают первостепенным в деловых переговорах любого уровня образование так называемого «духа дружбы», т.е. установление личных отношений со своими партнерами. На переговорах они никогда не позволят себе первыми обрисовать свою точку зрения. Только когда ситуация на переговорах заходит в тупик, китайская сторона может предложить ряд уступок.

Первоначальная тактика китайцев сводится к тому, чтобы в первую очередь дифференцировать своих партнеров по отношению того или иного члена делегации к китайцам как нации; максимальному весу и авторитету среди всех участников делегации. «Работа», прежде всего, ведется через этих выявленных людей.

Китайцы чрезвычайно искренни в своем интересе к вам не только как к деловым партнерам, а и как просто к людям, имеющим свои увлечения, убеждения и взгляды. Они радушны, и, скорее всего, после успешных переговоров вы получите достойный прием.

Подарки желательно преподносить не отдельному лицу, а всей делегации, с которой ведутся переговоры.

Что же касается *белорусского* (славянского) стиля ведения переговоров, то многие специалисты отмечают ориентацию на общую цель, малое внимание деталям, боязнь риска и нежелание идти на совместный компромисс. Есть и обобщенная оценка позиции белорусского переговорщика: «хочу не как лучше всем, а хочу сам», «хочу не как лучше, а хочу, чтобы не было хуже», «хочу быстро».

Для своего совершенствования из арсенала сильных качеств зарубежных партнеров нам необходимо было бы взять: настойчивость, свободу действий, право на риск; преданность фирме; организованность и расчетливость; инновации мнения; беззастенчивую напористость и демонстративное дружелюбие, а также определенность, ориентацию на будущее, самостоятельность.

Типичные модели поведения на переговорах

Рассмотрим основные характеристики, присущие двум традиционным моделям переговорного процесса – с позиции силы и с позиции слабости.

Переговоры с позиции силы. Участники переговоров – противники. Цель переговоров – победа. Средства – любые, т. е. для достижения поставленной цели «любые средства хороши», в частности:

- требование уступок в качестве условий для продолжения отношений;
- выражение недоверия;
- жесткое отстаивание своей позиции;
- неприкрытые угрозы;
- сокрытие своих истинных намерений;
- требование односторонних выгод в качестве платы за соглашение;
- явное стремление выиграть состязания воле;
- всевозможное давление;
- поиск единственного решения – того, которое вынуждена будет принять противоположная сторона.

Переговоры с позиции слабости. Участники переговоров – друзья. Цель переговоров – соглашение. Средства – те, которые обеспечивают соглашение, в частности:

- сознательные уступки для сохранения и развития хороших отношений и достижения соглашения;
- изменение позиции;
- выработка и представление предложений;
- раскрытие своих намерений;
- способность поддаваться давлению;
- поиск единственного решения – того, которое охотно примет другая сторона;
- стремление избежать состязания воле.

Об эффективности любого метода переговоров достаточно верно можно судить с помощью трех критериев: переговоры должны привести к разумному соглашению, если такое вообще возможно; они должны быть эффективными; они должны улучшить или, по крайней мере, не испортить отношения между сторонами.

Разумным соглашением считается такое, которое максимально отвечает законным интересам каждой из сторон, справедливо регулирует сталкивающиеся интересы, является долговременным, принимает во внимание интересы общества.

Эффективными считаются переговоры, которые ведут к разумному соглашению, проходят в кратчайшие или оптимальные сроки.

Метод принципиальных переговоров. Этот метод сводится к четырем положениям, каждое из которых касается одного из базовых элементов и предполагает определенные рекомендации.

Первое – люди. Необходимо делать разграничение между участниками и предметом переговоров. Это означает, что участники переговоров должны прийти к пониманию того, что им необходимо работать вместе, разбираться с проблемой, а не друг с другом. С «проблемой людей» необходимо разбираться отдельно.

Второе – интересы. Необходимо сосредоточиться на интересах, а не на позициях людей. Эта рекомендация нацелена на преодоление недостатков, обусловленных вниманием на позициях и заявлениях, в то время как цель участников переговоров состоит в удовлетворении их истинных интересов.

Третье – варианты. Необходимо, прежде чем решать, что делать, выделить круг возможностей. Речь идет о понимании того, как трудно выработать оптимальное решение под давлением. Эту трудность снимает разработка взаимовыгодных вариантов, поиск альтернатив, учитывающих общие интересы и примиряющих несовпадающие интересы.

Четвертое – критерии. Необходимо настаивать на том, чтобы результат основывался на какой-то объективной норме. Это дает возможность преодолеть чье-либо упрямство, а усилия партнеров направить на поиск тех или иных справедливых критериев.

Итак, метод принципиальных переговоров основывается на совершенно иных принципах, в частности: участники переговоров – не враги и не друзья, а

партнеры, вместе решающие проблему; цель переговоров – не победа и не хорошие отношения, а разумный компромисс.

Указанные выше четыре элемента метода принципиальных переговоров реализуются на всех стадиях переговорного процесса: на стадии анализа (оценка ситуации); на стадии планирования процедуры переговоров; на стадии дискуссии, когда стороны общаются друг с другом, стремясь к соглашению.

Анализ правил делового этикета во время переговорного процесса (вербальные и невербальные требования, особенности общения по телефону, ведения деловой переписки и др.), а также сущности и этапов проведения переговоров предлагается выполнить самостоятельно и обсудить на семинарском занятии.

Тема 7. Использование средств коммуникации: организационных, семиотических, рефлексивных. Практикум

На практических занятиях предлагается не только познакомиться с рядом проблем, возникающих при коммуникации и поиск путей их разрешения: проблемы слушания и самопрезентации, реализации социально-ролевых действий, «понимания» и оценки социально-ролевых действий, мотивационно-ценностной презентации сторон и эффективности взаимодействия, но и отработать умения соблюдения этических норм взаимоотношений и социально-психологических требований в типовых ситуациях делового общения: организационный, семиотический, рефлексивный (исходный, критический, содержательный уровни) аспекты.

Обратить внимание на выстраивание деловых отношений с коллегами, руководителями, партнерами, посетителями, собеседниками, относящимися к различным психотипам; перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия; роль социальных стереотипов, имиджа в деловом общении и эффекты ложного восприятия.

Защита индивидуальных и групповых проектов

Для разработки презентационного проекта (командного – группа студентов до 3-х человек или персонального) по тематике курса «Этика и психология делового общения» требуется выбрать (из Примерного перечня тем индивидуальных и групповых заданий, см. Методические материалы к самостоятельной работе данного методического комплекса) и утвердить тему исследования, составить план-график выполнения индивидуального (группового) задания, сделать обзор библиографических источников (не менее 10 источников по теме); провести анализ (социологический, психологический, семиотический) полученных результатов, предоставить отчет о результатах выполнения индивидуального (группового) задания, подготовить и провести презентацию на одном из практических занятий.

Индивидуальное (групповое) задание предполагается быть выполненным по полному циклу проектных требований: обоснование цели и актуальности, содержание разработки, оценка ее эффективности и необходимых затрат, публичная презентация.

На презентацию выполненного проекта в аудитории на практическом занятии предоставляется около 15 минут, после чего студенты, присутствующие на занятии и сам выступающий (выступающие) заполняют Матрицу оценок (см. Таблицу 13 и разъяснения по заполнению, см. Тему 5 методического комплекса). К следующему занятию определяются средние арифметические показатели по каждому пункту Матрицы, что позволяет провести сравнительный анализ результатов и показателей проведенной презентации каждому выступающему, обратить внимание на обнаруженные несоответствия и сделать необходимые выводы по усовершенствованию презентационных навыков. В свою очередь, навыки оценивания окажутся полезными для всех участников публичного выступления.

МАТРИЦА ОЦЕНОК

Оценка содержания выступления												
Качественные оценки содержания выступления (оценка по шкале 0 – 10, крайности недопустимы)												
1	Диалогичность и принципиальная открытость знания	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Завершенность и последовательность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Дифференцированность и доступность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Безотлагательная и свободная передача знаний	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Интерсубъективность и дискурсивность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Количественные оценки содержания выступления												
1	Количество самостоятельных структурных элементов выступления	1	2	3	4	5	6	7	8	9	≥ 10	
2	Соблюдение регламента по времени	≤ 7'			~ 10'			~ 15'			≥ 20'	
3	Количество ссылок на авторов	0	1	2	3	4	5	6	7	8	≥ 9	
4	Количество поддерживающих реакций аудитории	0	1	2	3	4	5	6	7	8	≥ 9	
5	Количество уточняющих и комментирующих реакций	0	1	2	3	4	5	6	7	8	≥ 9	
Оценка невербальных составляющих коммуникации (оценка по шкале 0 – 10, крайности недопустимы)												
1	Выраженность языка телодвижений	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Выраженность речевых параметров	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Выраженность ролевой позиции	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Оценка стремления к самоактуализации (оценка по шкале 0 – 10, крайности недопустимы)												
1	Независимость и самодостаточность	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Хорошая психофизическая форма	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Целенаправленность, ориентированность на преодоление возникающих препятствий, а не на переживания	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Гибкость и адекватность реакций на быстро меняющуюся обстановку	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Социальная направленность на конструктивные отношения с окружающими и др.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Тема 8. Практическая конференция
«Значение делового общения в освоении профессии логиста».
Круглый стол

Тематическое поле практической конференции:

Деловое общение и профессиональное развитие.
Связь интеракции, перцепции и коммуникации в организационно-управленческой деятельности.
Навыки общения и моделирование эффективных решений.
Сходство и различие понятий «снабжение» и «логистика».
Автоматизация логистических процессов и возможности оперативного контроля.
Логистические системы и сетевая коммуникация.
Влияние корпоративной культуры на эффективность деловых отношений и общения в организации.
Продвижение услуг как презентация.
Отношение «клиент – заказчик» как переговорный процесс.
...

Вопросы программы, не внесенные в конспект лекций, изучаются самостоятельно и обсуждаются на семинарских и практических занятиях или индивидуальных консультациях.

ФРАГМЕНТЫ ПЕРВОИСТОЧНИКОВ

1. Ермолович Дмитрий. *Этика как практическая философия (опыт гуманистической манифестации)*. – Saarbrücken: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2014. – С. 68-76.

РАЗДЕЛ IV. ЭТИКА ПРОФЕССИИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА ТЕМА 4.1. ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Кодексы профессиональной этики. Научная, инженерная, управленческая и другие типы профессиональной этики. Концепция «просвещенного предпринимательства». Гуманитарная экспертиза целей и средств профессиональной деятельности. Служебная репутация. Авторитет. Порядочность. Профессиональные честь, достоинство и долг. Карьера. «Бюрократическая этика».

Поскольку никакая профессиональная деятельность не может непосредственно гарантировать качественное функционирование и сохранение гуманистических ценностей, ибо цели профессиональной деятельности лежат в плоскости материальных ценностей, а гуманистические ценности сродни духовным, то при активном вмешательстве производственно-производительной сферы в человеческую жизнь возникает необходимость в разработке этических кодексов профессиональной деятельности.

Однако профессиональные кодексы не определяют самостоятельно принципы нормативного поведения – это функция этической практики, закрепляемая в этикетных нормах. Если этические нормы определяются общечеловеческими ценностями и всегда играют объединительную роль, то этикетные нормы определяются групповыми интересами и потому играют разъединительную, отличительную роль. Исторически, по происхождению, можно выделить следующие виды кодексов: родовые, сословные и цеховые. В процессе социального и культурного развития человеческого сообщества, названные кодексы соответственно трансформируются в кодексы **честь**, поведения и профессиональные. В результате общественные нормы не могут найти своего четкого отображения в различных кодексах и сводятся к набору нравственных принципов жизнедеятельности (см. Схему 25), реально регулирующих поведение человека в быту или на производстве.

Традиционные	Современные	"Целевые"
Патриархальность	Правоответственность	Проективность (естественность)
Общинность	Корпоративность	Коллективизм (альтруистичность)
Трудолюбие	Профессионализм	Универсальность (творчество)
Патриотизм	Гражданственность	Планетарность (общечеловечность)
Доблесть	Прагматизм	Благородство (любовь)

Схема 25. Эволюция нравственных принципов регулирования поведения

Остановимся на рассмотрении этики профессиональной деятельности. Профессиональная деятельность, становясь в современных условиях

производственно-производительной, превращается в деятельность предпринимательскую, т. е. современный специалист высокого класса необходимым образом должен сочетать в своей деятельности различные профессиональные качества: не только специальные, а и исследовательские, управленческие, организаторские и т. п. Таким образом в сфере производства человеческой жизни назрела ситуация создания единой системы кодексов этики. Причем «единый» кодекс должен учитывать эволюционный и системный характер нравственных принципов регуляции поведения. Одной из попыток решения этой задачи в производственно-производительной сфере выступает разрабатываемая концепция так называемого «просвещенного предпринимательства».

Концепция «просвещенного предпринимательства» строится на пяти принципах «просвещенного» производства материальных благ:

- ориентация на потребителя;
- технологическая инновационность и поиск потребительских ценностей;
- повышение ценностных достоинств продуктов материального производства;
- осознание общественной миссии производства (производство социально-значимой продукции);
- социально-этическое конструирование потребительских свойств производимой продукции, когда потребительская ценность «здесь и сейчас» не противоречит ценности «потом и в другом месте».

Как видно, фундаментальным ориентиром для подобной системы кодексов профессиональной этики и самой концепции «просвещенного предпринимательства» является девиз: «Не навреди и сделай лучше». С другой стороны обязательными при производстве материальных благ остаются интересы и права потребителя, ибо взаимодействующие стороны – производитель и потребитель – постоянно меняются местами и сливаются в единый воспроизводящий общечеловеческий конгломерат, где ни одна из сторон не имеет возможности, без видимых негативных последствий, навязывать свои ценности. Названные этические основания требуют от производителя разработки корпоративных моделей производства и принципов **организационного поведения**, в той или иной мере гарантирующих качество его продукции, и базируется на корпоративном мышлении, закрепляющемся различного рода профессиональными присягами и клятвами.

Причем неразвитость производственных отношений в обществе порождает альтернативное необходимому взаимодействию сторон: наивного предпринимателя-производителя (у которого приоритет денег, как заместителя ценности, ведет к кризису и деградации духовности) и наивного потребителя (у которого позиция «здесь и сейчас», как не видение перспективы, ведет к беспокойству и неуверенности в завтрашнем дне). И если нет возможности изменить в обществе сами производственные отношения, то единственной возможностью становится избавление от иллюзий жизни и наивности или точнее их преодоление.

Так наивность производителя преодолевается направлением профессионального роста к формированию профессиональной компетентности, чести, достоинства, порядочности, **служебной репутации** и авторитета, иначе наивность управляет карьерным ростом и формирует «бюрократическую этику» производственных отношений. Совершенно очевидно, что профессионал должен усвоить свод принципов, которые помогали бы ему в моральной оценке серьезности каждой производственной ситуации и решении проблемы, сколь далеко можно зайти, не преступая норм добропорядочности. Наивность же потребителя преодолевается в личностном росте, формировании **личностной зрелости** посредством общественной значимости и масштабности своей деятельности, гармоничности и сложности внутреннего мира, адаптивности и спонтанности поведения.

Обращаясь к сфере производства человеческой жизни и созданию системы кодексов профессиональной этики в современном постиндустриальном и информационном обществе, возникает необходимость специальной **гуманитарной экспертизы** техногенной деятельности человека, чтобы иметь возможность отделять общечеловеческие ценности от социально-групповых, экономических, производственных и иных, т. е., в конце концов, вечные и духовные ценности от сиюминутных и прагматических.

ТЕМА 4.2. БИЗНЕС-ПРАКТИКА И ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ
«Человеческие» технологии и принципы организационного поведения. Бизнес-стратегия: директивная, коллегиальная, либеральная. Бизнес-тактика: манипулирование, сотрудничество, взаимодействие. Бизнес-коммуникация: содержание и требования.

Современное состояние жизни общества тесно связано с трудностями формирования человека, со сложностью организации его частной и общественной жизни. Ощущается объективная необходимость удовлетворения этических, культурных, социальных и психологических основ человеческой жизни, поиска «человеческих» технологий такого удовлетворения. Искусство социального менеджмента, организующее и управляющее «человеческими» технологиями (о содержании социального менеджмента см. Схему 26), также архаично, как и сам человеческий опыт.

Эффективность администрирования оценивается как очень низкая, по причине *манипулятивного* руководяще-исполнительского его характера, и преодолевается развитием человеческого опыта до теоретических обобщений и созданием интегральной науки об управлении – *кибернетики*. Кибернетика устанавливает цикличность процессов жизнедеятельности и **сотрудничество** субъектов управления: индивидуальных – в рамках жизненных сценариев, групповых – по установленным планам, национальных и общечеловеческих – в соответствии с национальными идеями и смыслами. Но практическое применение кибернетики как «человеческой» технологии пока профессионально не реализовано – функционирование «черного ящика» и человеческое общение, конечно, не одно и то же (в свое время подобную первую и непревзойденную

попытку математизации этики осуществил Б. Спиноза). Поэтому, совсем недавно, был предложен организационный подход к решению вопросов жизнедеятельности человека, который опирается на идею эффективного группового взаимодействия.

Вид	Сторона	Характеристики	
		внешние	внутренние
Администрирование	Формальная	условия, ситуация, нормативная база	иерархия, связи, отношения, кадровый состав
Управление	Функциональная	планирование, подготовка, регулирование и координация, контроль, оценка	готовность, направленность, обмен, информационная технологичность
Организация	Проективная	целостность, результативность, перспективность, стандартизация	индивидуальный подход, мировоззренческая ориентация, самостоятельность, естественность, активность

Схема 26. Параметры социального менеджмента

Ограничимся здесь рассмотрением ряда *принципов организационного поведения* и их осуществлением с помощью различных бизнес-действий. Ведущий принцип – принцип **корпоративности**, в стратегии и тактике бизнеса организации обеспечивает целостность ее функционирования, придавая организации правовую форму компании, со всеми необходимыми для этого атрибутами: статусом, репутацией, брендом, вплоть до собственной символики. Выживание компании требует ее *конкурентоспособности*, а потому и соответствующего **профессионализма** и качества работы персонала, а также **риска** в постановке целей и принятии оперативных решений. Противоположность *стандартизации* и *инновационности* разрешается *стимулированием* и поощрением инициатив, *карьерным ростом*, делегированием полномочий и ответственности работникам организации. Действительное разрешение возникающих по ходу жизненного цикла организации противоречий ведет к *удовлетворенности* ее работников. Удовлетворенность работников компании поддерживается соответствующей организационной культурой жизнедеятельности организации. *Организационная культура* не может противоречить культуре профессиональной, условиям профессиональной среды (профессиональным кодексам) и профессиональному самоопределению работника. Успех организации и удовлетворенность ее работников зависит от согласованности названных здесь принципов и условий.

Однако по мере роста сложности производственных задач, увеличения независимых переменных, ускорения динамических параметров действительности обнаруживаются риски, несопоставимые с практической уверенностью человека в приемлемом разрешении возникающих личностных и профессиональных проблем. Вероятность позитивного исхода при этом падает и деятель

«вынуждено» приобретает потребность в расширении поля выбора возможных альтернатив, т. е. усложнение отношений с действительностью объективно мотивирует деятеля на рискованные стратегии поведения. Повышение рисков напрямую не связано с ростом ответственности, хотя это и предполагается культурой, фактически высокорисковые действия ведут то ли к распределению ответственности (и в случае неудачи – виноватого найти нельзя), то ли к персональной безответственности (маниакальному экспериментаторству или, что хуже, к бюрократической глупости), а то и к новой проблеме – проблеме безопасности: национальной, техногенной, информационной и т. п. Таким образом, характер проявления социально-организационных качеств личности будет зависеть от уровня организации общественных отношений и может как приближаться к идеалу, так и распадаться на неуправляемый поток узкогрупповых интересов.

Способность стратегического мышления работника – это готовность к качественному изменению возможности принятия решений и соответствующих такой возможности навыков. Принятие решения может совершаться как на тактическом уровне, так и стратегическом. Всякое тактическое решение всегда предполагает наличие неполного комплекса факторов воздействия на ситуацию (материальных ресурсов, конфликтогенов, операциональности, социальных и личностных состояний и т. д.), т. е. это уравнение со многими неизвестными, но все же позволяющее оценивать возможные риски. Стратегическое же решение (в том числе и в поле стратегий информационной, национальной, коллегиальной и т. п. безопасности) не только несет в себе «факторную» неполноту, хотя и другого уровня (идеологем, методологем, мировоззренческих ориентировок и т. д.), но и полагает отсутствие как таковой ситуации воздействия, т. е. это необходимость выхода из поля задачи в поле проблемы, выход из практической (реальной) плоскости в теоретическую (виртуальную), переход к управлению рисками.

Обобщение параметров бизнес-действий (см. Схему 27) обнаруживает задачу подготовки и переподготовки профессиональных кадров для организаций. Так, профессионально-личностное самоопределение как результат первой взрослости (зрелой молодости) и, вообще, проектирование жизненных стратегий, управление рисками предполагает установление принципов мировоззренческого конструирования профессиональных и личностных ориентировок будущих и имеющихся специалистов, должную разработку вопросов высшего профессионального образования, управления карьерой, экспертизы профессиональных качеств, осознания профессиональности как итоговой характеристики образовательной подготовки.

Стратегия	Стиль деятельности	Ведущая тактика
Директивная	Авторитарный	Манипулирование
Коллегиальная	Демократический	Сотрудничество
Либеральная	Свободный или попустительский	Взаимодействие, доверие или бесконтрольность

Схема 27. Параметры бизнес-действий

На основании не только выявленных параметров профессиональной идентификации и оценки эффективности профессиональной среды, но и экспертного оценивания характеристик современной действительности проводится профессиональная подготовка с обязательным усвоением следующих качеств: креативность, операциональность, интегративность, личностная и профессиональная автономность (исполнительская, управляющая, исследовательская), командность и т. п. Целью профессионально-личностного самоопределения должна становиться способность принимать самостоятельное решение, как минимум, о выборе жизненного сценария.

В завершение рассмотрим несколько вопросов деловой этики и этикета в процессе *бизнес-коммуникации*. Деловая коммуникация – форма корпоративной активности с преобладанием имитационных действий, несет в себе смысловой аспект социального взаимодействия; она направлена на результат, устраняющий так называемый «конфликт ожиданий»; выполняет управленческую, информативную, экспрессивную (сняющую излишнюю напряженность) функции.

Деловая этика – это обобщение человеческого опыта в сфере предпринимательства, создающего различные бизнес-стратегии, а *деловой этикет* подчинен ситуативному контексту бизнеса и потому способен решать только тактические задачи. В итоге не сложно сформулировать несколько циклически взаимосвязанных правил автономной либо переговорной бизнес-коммуникации:

Первое правило: цените время свое и чужое, времени всегда не хватает.

Второе правило: не говорите лишнего, иначе вспоминаем первое правило.

Третье правило: говорящий не слышит, думайте не только о себе, иначе вспоминаем второе правило.

Четвертое правило: слушающий да услышит, думайте и поймете, иначе вспоминаем третье правило.

Правило пятое: «И это пройдет» (Соломон), любой разговор должен закончиться. Можно сразу вернуться к первому правилу.

Правило шестое (дополнительное): нельзя никому препятствовать пользоваться этими правилами.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО РАЗДЕЛУ 4

1. Используя предложенную классификацию этических кодексов, объясните, в чем заключается отличие элементов этой классификации. Какую роль в этом отличии могут играть соответствующие нормы этикета?

2. Почему девиз «не навреди и сделай лучше» определяет суть концепции «просвещенного предпринимательства»? Какие принципы названной концепции подтверждают справедливость выбранного девиза?

3. Каково назначение гуманитарной экспертизы в современной производственно-потребительской сфере человеческой жизни?

4. Что характеризует профессиональную культуру поведения? Какое место в ней занимает деловая этика?

5. При каких внешних условиях ведения бизнеса осуществляется профессиональная деятельность предпринимателя?

6. Какова стратегия и тактика бизнеса?

7. Благодаря чему достигается успех предпринимательской деятельности? Какую роль в этом успехе выполняет следование требованиям профессиональной этики?

8. Каковы принципы, форма и содержание организационного поведения? В чем заключается влияние организации на поведение сотрудников?

2. Ларичев О. И. Теория и методы принятия решений, а также Хроника событий в Волшебных Странах: Учебник. – М.: Логос, 2000. – С. 16-17, 21-22, 24-25.

2. Люди и их роли в процессе принятия решений

В процессе принятия решений люди могут играть разные роли. Будем называть человека, фактически осуществляющего выбор наилучшего варианта действий, *лицом, принимающим решения* (ЛПР).

Наряду с ЛПР следует выделить как отдельную личность *владельца проблемы* – человека, который, по мнению окружающих, должен ее решать и несет ответственность за принятые решения. Но это далеко не всегда означает, что владелец проблемы является также и ЛПР. Конечно, он может быть таковым, и история дает нам многочисленные примеры совмещения этих двух ролей. Но бывают ситуации, когда владелец проблемы является лишь одним из нескольких человек, принимающих участие в ее решении. Он может быть председателем коллективного органа, принимающего решения, вынужденным идти на компромиссы, чтобы достичь согласия.

Иногда личности ЛПР и владельца проблемы просто не совпадают. Мы все знаем семьи, в которых номинальный глава семьи ничего не решает (см. приведенный выше диалог супругов). Точно таким же образом некоторые руководители стремятся переложить на других принятие решений: глава фирмы полагается на своего заместителя, а президенты подписывают подготовленные другими (и иногда противоречивые) распоряжения. Таким образом, владелец проблемы и ЛПР могут быть как одной, так и разными личностями.

Третьей ролью, которую может играть человек в процессе принятия решений, является роль руководителя или участника *активной группы* – группы людей, имеющих общие интересы и старающихся оказать влияние на процесс выбора и его результат. Так, пытаясь повлиять на экономическую политику страны, одни активные группы организуют забастовки, другие – шумную кампанию поддержки правительства в печати, третьи выделяют средства для поддержки правительства – дают займы.

Человек осуществляет ответственный выбор, находясь в положении *избирателя*, который должен решить, за какую личность или за какую политическую партию голосовать. При этом избиратель является одним из многих участников процесса принятия коллективного решения.

Если решения принимаются малой группой, члены которой формально имеют равные права (жюри, комиссия), то человек является *членом группы*, принимающей решения. Главное в деятельности такой группы – достижение согласия при выработке совместных решений.

В процессе принятия решений человек может выступать в качестве *эксперта*, т. е. профессионала в той или иной области, к которому обращаются за оценками и рекомендациями все люди, включенные в этот процесс. Так, при перестройке организации ЛПР обращается за советом к опытному администратору. Эксперты могут помочь бизнесмену в оценке экономической эффективности выпуска новой продукции и т. д.

При принятии сложных (обычно стратегических) решений в их подготовке иногда принимает участие *консультант по принятию решений*. Его роль сводится к разумной организации процесса принятия решений: помощи ЛПР и владельцу проблемы в правильной постановке задачи, выявлении позиций активных групп, организации работы с экспертами. Консультант (или аналитик) обычно не вносит свои предпочтения, оценки в принятие решений, он только помогает другим взвесить все «за» и «против» и выработать разумный компромисс.

Кроме того, в принятии решений неявно участвует окружение ЛПР, сотрудники той организации, от имени которой ЛПР принимает решения. Обычно эта группа людей имеет общие взгляды, общие ценностные установки. Именно этой группе ЛПР в первую очередь объясняет логичность, разумность, обоснованность своего решения. В связи с этим, хотя ЛПР принимает индивидуальные решения, он учитывает политику и предпочтения данной группы лиц...

...

7. Процесс принятия решений

Не следует думать, что принятие решений есть одномоментный акт. Очень часто это достаточно длинный и мучительный процесс. Г. Саймон [1] выделяет в нем три этапа: поиск информации, поиск и нахождение альтернатив и выбор лучшей альтернативы.

На первом этапе собирается вся доступная на момент принятия решения информация: фактические данные, мнение экспертов. Там, где это возможно, строятся математические модели; проводятся социологические опросы; определяются взгляды на проблему со стороны активных групп, влияющих на ее решение. Второй этап связан с определением того, что можно, а что нельзя делать в имеющейся ситуации, т. е. с определением вариантов решений (альтернатив). И уже третий этап включает в себя сравнение альтернатив и выбор наилучшего варианта (или вариантов) решения...

...

9. Типовые задачи принятия решений

Из трех приведенных выше этапов процесса принятия решений наибольшее внимание традиционно уделяется третьему этапу. За признанием важности поиска информации и выделения альтернатив следует понимание того, что эти этапы в высшей степени неформализованы. Способы прохождения этапов зависят не только от содержания задачи принятия решений, но и от опыта, привычек, личного стиля ЛПР и его окружения. Хотя эти же факторы присутствуют при сравнении альтернатив, здесь их роль заметно меньше. Научный анализ проблем принятия решений начинается с момента, когда хотя бы часть альтернатив и/или критериев известна.

В современной науке о принятии решений центральное место занимают многокритериальные задачи выбора. Считается, что учет многих критериев приближает постановку задачи к реальной жизни. Традиционно принято различать три основные задачи принятия решений.

1. *Упорядочение альтернатив.* Для ряда задач представляется вполне обоснованным требование определить порядок на множестве альтернатив. Так, члены семьи упорядочивают по степени необходимости будущие покупки, руководители фирм упорядочивают по прибыльности объекты капиталовложений и т. д. В общем случае требование упорядочения альтернатив означает определение относительной ценности каждой из альтернатив.

2. *Распределение альтернатив по классам решений.* Такие задачи часто встречаются в повседневной жизни. Так, при покупке квартиры или дома, при обмене квартиры люди обычно делят альтернативы на две группы: заслуживающие и не заслуживающие более подробного изучения, требующего затрат сил и средств. Группы товаров различаются по качеству. Абитуриент делит на группы вузы, в которые он стремится поступить. Точно так же люди часто выделяют для себя группы книг (по привлекательности для чтения), туристские маршруты и т. д.

3. *Выделение лучшей альтернативы.* Эта задача традиционно считалась одной из основных в принятии решений. Она часто встречается на практике. Выбор одного предмета при покупке, выбор места работы, выбор проекта сложного технического устройства – эти примеры хорошо знакомы. Кроме того, такие задачи распространены в мире политических решений, где альтернатив сравнительно немного, но они достаточно сложны для изучения и сравнения. Например, необходим лучший вариант организации обмена денег, лучший вариант проведения земельной реформы и т. д. Заметим, что особенностью многих задач принятия политических решений является конструирование новых альтернатив в процессе решения проблем.

3. Ермолович Д. В. Психология управления: учеб.-метод. комплекс для специальности первой ступени 1-19 01 01 «Дизайн» (по направлениям): [Электронный ресурс] / Сост. Д. В. Ермолович. – Минск: Институт современных знаний имени А. М. Широкова, 2022. – С. 13-20.

Мировые управленческие культуры: американская, японская, европейская, китайская, советская.

На хронологическом примере организационной политики, здесь только, западной цивилизации можно выявить если не каузальность, то последовательность политических трансформаций, а вместе с этим и прагматику устойчивости социальной организованности (предлагается самостоятельно рассмотреть организационные принципы политэкономической жизни Японии и Китая):

1. Британская версия (либерализм, буржуазная демократия) социальной организации (позиция Гоббса по поводу злонамеренности человеческой природы и необходимость «общественного договора»): независимая государственная надстройка и возможность управления перспективой при соблюдении принципа разделения властей (Локк) при «передоверии» принятия решений элитами (общественными, интеллектуальными, унаследованными, приобретенными)...

2. Австро-венгерская версия (этатизм, корпоративизм, консерватизм) социальной организации: федерализация (от Статута Л. Сапеги) и делегирование полномочий управления, сохранение национальной и культурной ответственности, толерантность групповая (социальная) и групповой изоляционизм (глубинная психология и оправдание национальной традиции)...

3. Французская версия (утопизм) социальной организации (позиция Руссо по поводу добродетельности человеческой природы и вынужденности «общественного договора»): декларация независимости и приоритетов естественного права человека, предпосылка формирования гражданского общества и контроля над государством, буржуазная демократия и республиканская форма управления, толерантность (психологическая) личная...

4. Американская версия (этатизм, либерализм, конфедеративность) социальной организации: первый синтез (эмигрантский), прагматический, предпринимательский индивидуализм и приоритет прав, как следствие – декларация самоуправления и наднациональной общности – американский народ (бихевиоризм, когнитивизм и гуманистическая психология)...

5. Германская версия (реакционизм, социал-империализм) социальной организации: постромантическая-сентиментальная, миссионерская, «исправительная» (как «наследники Священной Римской империи»), склонность к идеализации и оправданию используемых средств высшими целями (преобладание когнитивно-аналитической психологии)...

6. Русская версия (фундаментализм) социальной организации: общинная («соборная») самодостаточность, доходящая до изоляционизма, миссионерская (всеединство как третий путь), склонность к крайностям: «домострою» и рефлексии, как следствие – высокая инерционность и саморазрушающая

решительность (психология синтеза и гармонистика на фоне обыденной психологии бунтарства и смирения)...

7. Советская версия (неомарксизм, народная демократия) социальной организации: второй синтез (интернациональный), «героический», исходящий на нет социально-синергийный энтузиазм, как следствие – декларация гуманистической авангардности, социалистической идеологии и наднациональной общности – советский народ (преобладание «догматической» психологии личности и деятельности)...

8. Европейская (евросоюзническая) версия (утопическая консенсуальность, эклектизм, неолиберализм, конфедеративность) социальной организации: третий синтез (культурно-исторический), парламентский-институциональный, гражданский-демократический, как следствие – декларация «адаптационной» толерантности, открытости, баланса прав и обязанностей (преобладание экзистенциальной психологии неизбежно переходящей в постмодернистскую)...

Кроме того, 40 лет назад голландский профессор Г. Хофстеде провел исследование особенностей проявления 64 национальных культур по критериям: дистанция власти (уровень иерархии, вертикальные/горизонтальные управленческие культуры), индивидуализм/коллективизм (преобладание в массовом сознании тех или иных ценностей), мужественность/женственность (ориентация на результат, конкуренцию, борьбу или качество жизни, согласие, толерантность, милосердие), стремление избежать неопределенности (организованность/неорганизованность структур управления). Эти исследования легли в основу понимания управленческой культуры (модели менеджмента, национального стереотипа) как доминирующей в данном обществе и оказывающей непосредственное влияние на организационную (корпоративную) культуру.

1. Американская управленческая культура

1. Жесткий прагматизм, ориентация на реальное, приносящее пользу дело, уважение и стремление к материальному достатку.
2. Своего рода целевой динамизм: цель – действие – достижение – новая цель.
3. Рациональное использование времени как важнейшего делового ресурса: «время – деньги».
4. Глубочайший индивидуализм и уверенность в себе; самостоятельность в принятии и реализации решений, равно как и готовность нести за них всю необходимую ответственность, скептическое отношение к помощи государства.
5. Коммуникабельность: общая дружелюбность, откровенность и искренность, готовность к сотрудничеству и поиску разумных компромиссов, стремление к получению всей нужной информации и готовность обмениваться ею с партнерами; болезненно реагируют на любые проявления нечестной игры, будь то неискренность партнера, утаивание информации и просто банальный обман.
6. Распределение (и даже достаточно жесткое разделение) делового и личного в американской деловой практике и поведении.
7. Вполне понятный патриотизм и гордость за успехи и положение США в мире переходят в определенные проявления этноцентризма.

2. Японская управленческая культура

К основным условиям японской системы управления относятся система пожизненного найма, процесс коллективного принятия решений, концепция непрерывного обучения, что приводит к необходимости долгосрочной стратегии жизни предприятия; постепенности в формировании инновационной управленческой культуры с сохранением своей самобытности; быстрого освоения самых передовых образцов мировой технологической культуры и контроля качества; выделения в качестве приоритетных ресурсов модернизации и развития человеческого фактора.

Японский национальный стереотип основывается на вере в коллективизм и стремлении к достижению гармонии:

1. Бесконечное трудолюбие и терпение в сочетании со столь же бесконечным внутренним стремлением к красоте и совершенству.
2. Дисциплинированность и преданность чувству долга перед сообществом (группой), признание безусловного группового авторитета, готовность приносить в жертву ему личные нужды и интересы.
3. Традиционализм и здоровый практицизм.
4. Вежливость и деликатность, крайняя аккуратность и чистоплотность, естественная восточная преданность самообладанию и абсолютному контролю над личным поведением и эмоциями.

3. Европейская управленческая культура

Понятие «европейская модель менеджмента» стало широко использоваться в связи с развитием Европейского союза. Если в японской управленческой культуре доминирует ориентация на человеческий фактор, то в западной – на конечный результат. Но каждое европейское государство имеет свои исторические, культурные и экономические пути развития. В этой связи европейская модель представляется как совокупность национальных моделей.

3.1. Английский национальный стереотип.

1. Прагматичность, ориентация на дело и действие, жизненный здравый смысл.
2. Неприятие абстрактных проектов.
3. Чувство собственного достоинства.
4. Уважение к традициям (национальным, государственным, семейным и др.) и консерватизм.
5. Скрытый, корректный этноцентризм, не проявляется в формах, которые унижают национальные чувства других людей.
6. Умение вести дела в разных странах, воспринимать и адаптировать чужую культуру в интересах бизнеса, гармонично строить отношения с местными властями и населением.

3.2. Французский национальный стереотип.

1. Интеллектуализм, любовь к искусству, гармонии и красоте.
2. Обратной стороной вышесказанного является своего рода робость и нерешительность французов в сфере реализации и практического выполнения задуманных проектов.

3. Склонность к конфликтам и спору при решении разных проблем и, как следствие, нелюбовь к компромиссам.

4. Эффект компенсаций. Необходимость соблюдения строгих схем, законов и регламента в деловой сфере компенсируется стилем общения, поведением в семье и частной жизни, которые выражаются в свободе от условностей, живости характера, юморе, сообразительности.

3.3. Германский национальный стереотип.

1. Стимулирование профессиональной подготовки.

2. Уважительное отношение к профессионализму и компетентности, самодисциплине и самоконтролю.

3. Техническая и экспертная подготовленность менеджеров.

4. Расширенный объем ответственности и полномочий.

5. Корпоративная лояльность менеджеров.

6. Качество и инновации как конкурентные преимущества.

7. Эффективные, стабильные и устойчивые трудовые отношения.

4. Китайская управленческая культура

Китайский национальный стереотип находится под влиянием конфуцианства и даосизма, в основе первого лежит образ «благородного мужа»: человечность, чувство долга, деликатность, ум (знания), верность; в основе второго – непостижимое умом единство противоположностей (Ян и Инь).

1. Соединение повиновения, терпения и упорства.

2. Однако при этом отсутствие достаточно сильного стремления к правде, честности, договорным обязательствам, т. е. китаец стремится не просто сделать все по-своему, но и может проигнорировать требования партнера относительно каких-то изменений в работе, технологии, товаре.

3. Сочетание названных двух качеств стереотипа: китайское трудолюбие – производная от терпения и упорства (в том числе и в выполнении работы), но, будучи лишено достаточно высоких критериев честности и добросовестности (как у японцев), оно зачастую может вести к некачественным результатам работы.

5. Советская управленческая культура

Попытки реализовать принципы научной организации труда (НОТ) предпринимались на ряде заводов уже в 20-е годы XX века, но они так и не приобрели систематический характер. Советская управленческая культура отличалась высокой эффективностью и результативностью в экстремальных условиях (благодаря энтузиазму как управленцев, так и работников на производстве) и относительно низкой в «нормальные» времена (жесткая иерархическая система управления, протекционистская политика, узкая специализация государственных органов управления, статистическая недостоверность и бюрократизация делопроизводства). Управленческую деятельность отличал не всегда научный и обоснованный характер, присутствует большая доля волюнтаристских решений. В целом была характерна приоритетность государственных проблем по отношению к проблемам отдельного человека.

К числу своеобразных черт восточноевропейского менталитета, присущих повседневной советской управленческой культуре, можно отнести:

1. Противоречивость, крайность и колебания.
2. Жизнеспособность и подвижность.
3. Склонность к аврамам и порывам в деятельности, нежелание планировать будущее, надежда на «авось».
4. Непредсказуемость действий и поступков.
5. Гибкость (изворотливость), готовность пойти на нестандартные решения и действия.

5.1. Социальные установки русского архетипа в управлении

1. Индивидуальная ответственность и направленность руководства, четкое распределение обязанностей (часто ответственности): желание участвовать в управлении, но не брать на себя ответственность; кратковременное напряжение сил (аврал).
2. Примат корпоративных (государственных) интересов над личностью: безличный коллективизм; потребность в некоем внешнем «образце», подсказывающем, куда надо идти; замещение понятия свободы в ментальности русского человека понятием воли, которые блокируют всякую индивидуальность, незапрограммированную активность отдельных людей.
3. Жесткая структура управления, медленная обратная связь: привычка к терпеливой борьбе с невзгодами и лишениями; больше оглядываться назад, чем заглядывать вперед; больше замечать следствия, чем ставить цели; склонность к оценивающей рефлексии.

ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

ТЕМАТИКА И СОДЕРЖАНИЕ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Предпосылки, условия и цели делового общения. Деловая этика и профессиональная коммуникация

Семинар 1. Генезис культуры и социального поведения: системная ретроспекция

1. Диалектическая коммуникативная система. Платон «Диалоги».
2. Риторическая коммуникативная система. Аристотель «Риторика».
3. Деловое общение как коммуникативная система. Бизнес-кодексы: от клятвы Гиппократов до концепции «просвещенного предпринимательства».
4. Технологии проектной деятельности: установление целей и задач самостоятельной работы, выбор и распределение тем групповых и индивидуальных проектов. Портфолио как форма отчета.

Семинар 2. Этическая природа личного выбора и индивидуальной ответственности

1. Качества человеческой жизни. Гуманизм как самостоятельная ценность.
2. Понятие морального выбора. Понятие морального конфликта.
3. Личностная форма моральной регуляции и нравственных требований. Соотношение прав и ответственности.
4. Мотивационные основания человеческого поступка. Совесть как контрольно-психологический механизм морали.

Задания и вопросы для дискуссии:

1. Жизненную позицию Эпикура можно выразить следующим образом – постигни законы жизни, познай гармонию мира и проживи незаметно... С какими современными этическими ориентировками можно сопоставить эту позицию?
2. По мнению Че Гевары: «Не существует никакого конфликта между красотой и революцией». А имеется ли конфликт между революцией и добротой?
3. Почему соблюдение «золотого правила» в поведении со временем вытесняется категорическим императивом? Как данный вопрос связан с формированием зрелой личности?
4. Герцен А.И. пишет: «Нельзя людей освобождать в наружной жизни больше, чем они освобождены *внутри*». Почему?

Тема 2. Основы этики и организационного поведения. Этика как практическая философия

Семинар 3. Бытовая этикетная культура

1. Этика и этикет. Единство нравственной цели и средств ее достижения.

2. Проблема взаимодействия личных и общественных интересов. Внешняя и внутренняя культура человека.
3. Проявления мещанства и цинизма в общении между людьми.
4. Особенности служебного и делового общения: деловой этикет.

Семинар 4. Бизнес-практика и организационное поведение

1. «Человеческие» технологии и принципы организационного поведения.
2. Бизнес-стратегия: директивная, коллегиальная, либеральная.
3. Бизнес-тактика: манипулирование, сотрудничество, взаимодействие.
4. Бизнес-коммуникация: содержание и требования.

Тема 3. Основы логики и диалектики. Логика как практическое мышление

Семинар 5. Логика вопросов и ответов. Проблема понимания и диалог

1. Здравомыслие, логика формальная и диалектическая: связь и динамика.
2. Остенсивная определяемость действительности, эротетическая техника построения вопроса и ответа, единство вопроса и ответа.
3. Диалог и диалогика. Коммуникативная культура как совместное владение текстом.
4. Проблема понимания, его особенности в науке, искусстве, быту, профессиональной деятельности.

Практикум 1. Логика высказываний

1. Высказывание как форма речи, суждение как форма мысли.
2. Понятия и термины. Структура и виды суждений. Проблема истинности.
3. Уверенность, достоверность, проблематичность как модальность суждения.
4. Операции с простыми и сложными суждениями. Логический квадрат.

Индивидуальные задания к практикуму:

1. Сравнить по содержанию и объему следующие понятия: экономист и бухгалтер, общественный деятель и политик, студент и студент БНТУ, спортсмен и пловец.
2. Изобразить с помощью кругов Эйлера отношения между следующими понятиями: трус и герой; белорус, минчанин, студент и студент БНТУ; самый крупный промышленный центр Беларуси, самый густо населенный город РБ и столица РБ; дом, каменный дом, деревянный дом и одноэтажный дом; белый и небелый; белый и черный.
3. В каких из приведенных примеров имеет место логическая операция деления, а в каких мысленное членение предмета на части: сутки делятся на часы, минуты, секунды; год делится на месяцы; науки делятся на естественные и гуманитарные; Олимпийские игры бывают зимними и летними.

4. Ответить на вопрос о том, соблюдены ли правила деления в следующих примерах, если нет, то какие ошибки здесь допущены:

1. Люди делятся на мужчин, женщин и детей.
2. Студенты делятся на отличников и двоечников.
3. Граждане РБ делятся на рабочих, крестьян, служащих, предпринимателей и белорусов.

5. Ответить на вопрос, соблюдены ли правила определений в следующих примерах:

1. Свободный человек – это тот, кто больше всего на свете любит свободу.
2. Патриотизм – это последнее прибежище негодяев.
3. Философ – это тот, кто занимается философией.
4. Фотон – это частица, у которой отсутствует масса покоя.
5. Термометр – это прибор для измерения температуры.
6. Экономика – это наука.

6. Определить, выражают ли ниже приведенные предложения суждения:

1. Когда белорусы отмечают День Независимости?
2. Будет ли летом хорошая погода?
3. Не нарушайте правил дорожного движения!
4. Заходите в троллейбус только в заднюю дверь!
5. Все люди смертны.

7. Установить качество и количество следующих суждений:

1. Некоторые белорусы живут далеко за пределами СНГ.
2. Люди вплотную подошли к завоеванию космоса только в XX столетии.
3. Не все студенты аккуратно посещают занятия.
4. Белорусы, проживающие на территории гродненской области, являются по преимуществу католиками.
5. Ни один житель Земли не вступал на поверхность Сатурна.

8. Установить распределенность терминов в следующих суждениях:

1. Ни один студент не любит сдавать экзамены.
2. Некоторые писатели талантливы.
3. Некоторые птицы улетают осенью в теплые края.
4. Все студенты сдают экзамены.
5. Не все экономисты – бухгалтера.

9. Выяснить, в значении каких логических связок употребляются грамматические союзы в следующих предложениях и записать эти сложные суждения в символической форме:

1. Взошло солнце и на улице стало тепло.
2. Светит, да не греет.
3. Ни книг, ни газет, ни журналов он не видел уже давно.

4. В свободное от занятий время студенты посещают библиотеку или спортивный зал или кинотеатр или бассейн.

5. Если завтра я буду себя плохо чувствовать, то я не пойду в бассейн.

6. Назвался груздем – полезай в кузов.

7. Неверно, что он систематически посещает занятия.

8. Тело сохраняет состояние покоя или равномерного прямолинейного движения, если оно не вынуждено изменить это состояние под влиянием действующих сил.

9. Четырехугольник является ромбом тогда и только тогда, когда его стороны равны.

10. Ответить на вопрос, соблюдены ли требования основных логических законов в приведенных далее примерах?

1. «Значит, это самая новая ткань? – Да, она только вчера получена с фабрики. – А она не линяет? – ну что вы! Больше месяца провисела на витрине, и ничего!»

2. «Мой однокурсник – невежда, он не знает, кто такой Янка Купала!»

3. «Древние римляне видели ворону, которая каркала справа, и они проиграли битву; в следующий раз она каркала слева, и они выиграли битву. Из этих фактов они сделали вывод, что карканье вороны с правой стороны приносит войску поражение, а карканье с левой стороны – победу».

4. «Новые русские» в туристическом бюро спрашивают о том, что это за вид отдыха – сафари. На что им отвечают, что это езда на « джипе» по Африке с отстрелом быков и козлов. – «Ничего себе отдых! – восклицают они, ведь это наша работа!»

5. «Раз ты покраснел – твоя вина доказана!»

6. «Кофе вреден для здоровья! Нет, кофе полезен для здоровья!».

Практикум 2. Логика вывода

1. Основные законы мышления: соотношение формальной и диалектической логики.

2. Дедуктивные и недедуктивные (индукция, аналогия) выводы. Моделирование действительности.

3. Категорический силлогизм: фигуры и модусы.

4. Ошибки выводного знания.

Индивидуальные задания к практикуму:

1. Определить, соблюдены ли общие правила силлогизма в следующих примерах, а если нет, то какие из них нарушены?

1. Все растения дышат кислородом. Человек дышит кислородом. Следовательно, человек растение.

2. Все жилые помещения нуждаются в проветривании. Это помещение – не жилое. Следовательно, это помещение не нуждается в проветривании.

3. Некоторые студенты не изучают логику. Некоторые спортсмены – студенты. Следовательно, некоторые спортсмены не изучают логику.

4. Все дети любят конфеты. Петр – не ребенок. Значит, Петр не любит конфеты.

5. Все птицы имеют крылья. Бабочки имеют крылья. Таким образом, бабочки – птицы.

6. Ни один человек не видел динозавра. Вася не видел динозавра. Следовательно, ... ?

2. Определить фигуры следующих силлогизмов и установить соблюдены ли в них правила фигур:

1. Все застенчивые люди самолюбивы. Александр не застенчив. Следовательно, Александр не самолюбив.

2. Все тигры едят мясо. Все тигры хищники. Следовательно, все хищники едят мясо.

3. Некоторые рыбы приятны на вкус. Карп – рыба. Следовательно, карп приятен на вкус.

4. Некоторые грибы ядовиты. Сыроежка – гриб. Следовательно, сыроежка ядовита.

3. Восстановить следующие энтимемы до полных силлогизмов и определить правильность их выводов: а) поскольку он подготовился к экзаменам, ему не грозит плохая оценка; б) это небесное тело не планета, т. к. оно не обращается вокруг Солнца; в) Иванов – юрист, поскольку он закончил юридический факультет БГУ.

4. Определить модус и логическую правильность выводов в приведенных разделительно-категорических умозаключениях:

1. Цех не выполнил дневной план, потому что или была повреждена линия электропередач, или не было вовремя доставлено сырье. Установлено, что сырье не было доставлено вовремя. Следовательно, цех не выполнил дневной план потому, что не было вовремя доставлено сырье.

2. Понятия могут быть по объему либо нулевые, либо общие. Понятие «река Свислочь» – не является нулевым. Следовательно это понятие общее.

5. Определить вид дилемм, записать их в виде формул и выявить логическую правомерность вывода в них:

1. Если преступник проник в помещение через дверь, то он должен был взломать замок; если же он проник в помещение через окно, то должен был оставить свои следы на окне. Но замок не был взломан и следов на окне не обнаружено. Следовательно, преступник не проникал в помещение ни через дверь, ни через окно.

2. Если я пойду лесом, то могу попасть в плен, а если я пойду полем, то могу подорваться на mine. Я могу идти или лесом, или полем. Следовательно, я могу попасть в плен или подорваться на mine.

3. Если у больного воспаление легких, то ему надо поставить банки. Если у больного острое респираторное заболевание, то ему надо поставить банки. У больного или воспаление легких, или острое респираторное заболевание. Следовательно, больному надо поставить банки.

6. Определить ошибки в следующих доказательствах:

1. Произведения Пушкина – шедевры мировой литературы, так как они созданы гением, а Пушкин – гений, потому что его произведения – шедевры мировой литературы.

2. Все женщины любят цветы. Петр – не женщина. Значит, он не любит цветы.

3. Он не виновен! Разве может быть преступником человек, который не имеет вредных привычек, любит детей и животных! И вообще, никто не слышал о нем ничего дурного.

Тема 4. Основы риторики и семиотики. Риторика как практическая психология

Семинар 6. Этико-психологические проблемы межличностных и деловых конфликтов и общения

1. Конфликт – источник развития человеческих отношений.
2. Конфликт в деловом общении, его социально-психологические особенности. Источники и причины конфликтов в процессе делового общения.
3. Преследуемые цели и мотивы конфликтующих сторон: избегание, нейтралитет, капитуляция, разрешение.
4. Организация диалога как цель этики общения. Формальное и неформальное общение.
5. Личность собеседника как нравственная ценность.

Задания и вопросы для дискуссии:

Рассмотреть Схему 4. Сущность конфликтной ситуации. Определить роль второстепенных участников при различных стратегиях поведения в конфликтной ситуации. Опишите поведенческие реакции всех участников конфликта в момент конфликта и после него.

Практикум 3. Тренинг-тайм коммуникативной компетентности

1. Организация группового пространства. Психозмоциональная разминка.
2. Подготовить и сделать краткое сообщение (до двух минут) о цели поступления в университет, высказать публично свое отношение к изучаемому предмету, призыв «к спасению человечества» и т. п. или предложить самостоятельную тему.
3. Дискуссия по проблемам слушания: трудности воспроизведения содержания выступлений, субъективное и объективное, личное и социальное, цели и средства.
4. Дискуссия по проблемам самопрезентации: привлекательность, успех, удовлетворенность, цели и средства (вербальные и невербальные).
5. Поиск согласия. Итоговая рефлексия.

Индивидуальное задание к практикуму:

Напишите небольшое сочинение на тему высказывания, пословицы и поговорки об ораторском искусстве:

Кто ясно мыслит, тот ясно излагает (Н. Буало).

Сила речи состоит в умении выразить многое в немногих словах (Плутарх).

Ясность – главное достоинство речи (Аристотель).

Чтобы быть ясным, оратор должен быть откровенным (В. О. Ключевский).

Краткость – сестра таланта (А. П. Чехов).

Хорошо говорить можно только по вопросу, который тебе хорошо известен (Сократ).

Говорите не так, чтобы вас могли понять, а так, чтобы вас не могли не понять (П. Сергеич).

Богатство языка есть богатство мыслей (Н. М. Карамзин).

Косноязычие равносильно неграмотности (В. С. Севастьянов).

Хочешь услышать умный совет – спрашивай умно (Л. Да Винчи).

Внимательно выслушаешь – многому научишься (арм.).

Строгому учителю учеников не видать (инд.).

Более всего оживляет беседу не ум, а взаимное доверие (Ф. Ларошфуко).

Я пишу длинно, потому что у меня нет времени написать коротко (Б. Паскаль).

Век живи – век учись! И ты наконец достигнешь того, что, подобно мудрецу, будешь иметь право сказать, что ничего не знаешь (Козьма Прутков).

В 1724 г. вышел указ Петра 1: «Господам сенаторам в присутствии запретить речь читать по бумажке, только своими словами, чтобы дурь каждого всем явна была».

Практикум 4. Тренинг-тайм социально-ролевого поведения

1. Организация группового пространства. Психоэмоциональная разминка.
2. Ролевая игра по широкому спектру житейской проблематики: семейная (супружество, воспитание, ведение хозяйства и т. п.) тематика, производственная (взаимоотношения с начальством и подчиненными, отношение к работе и оценке труда и др.) тематика, утилитарно-бытовая (встреча гостей, знакомство, совершение покупки и т. п.) тематика и т. п.
3. Дискуссия по проблемам реализации социально-ролевых действий: идентификация, презентация, перфоманс.
4. Дискуссия по проблемам «понимания» и оценки социально-ролевых действий: сопереживание, сопричастность, соответствие.
5. Поиск согласия. Итоговая рефлексия.

Индивидуальное задание к практикуму:

Определить индивидуальный тип психолингвистического реагирования по ряду параметров (см. Таблицы 14, 15 и Схему 7) методом интроспекции.

На основании самонаблюдения (понаблюдайте за своими реакциями в ходе решения какой-либо задачи у зеркала), анализа фотографий и видеоматериалов, авторских текстов, сетевой переписке, бытовой коммуникации, опроса лиц, которые хорошо Вас знают и т. п. установите свою ведущую репрезентативную систему.

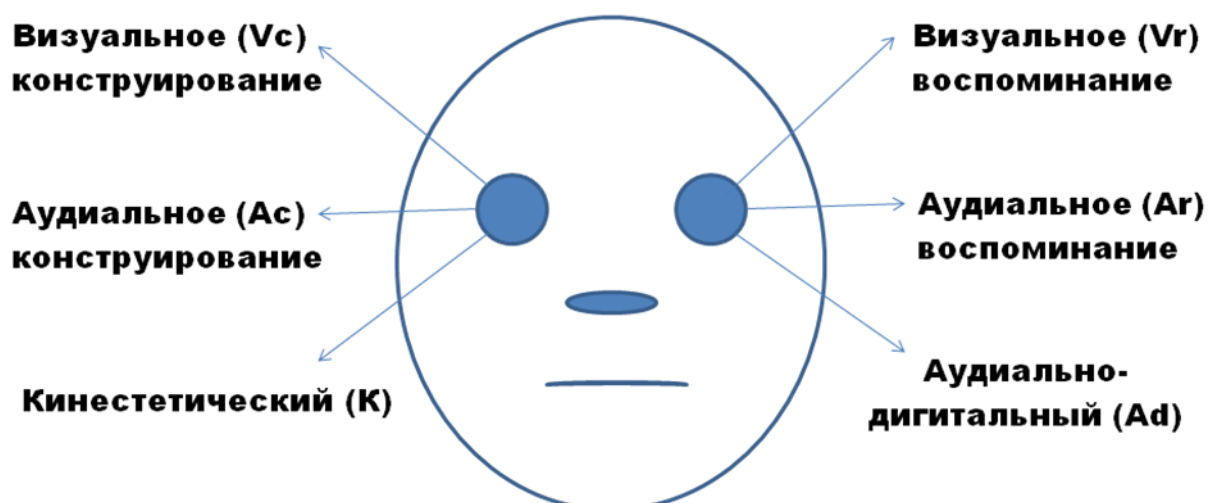
**Типичные примеры использования репрезентативных систем
в процессе мышления**

	Поза	Ключи доступа*	Жесты
V	Туловище откинута назад, голова приподнята, плечи прямые или слегка опущены, дыхание неглубокое	Поверхностное учащенное дыхание, скошенный взгляд, повышенный тон голоса и ускоренный темп речи	Прикосновение к уголкам глаз и жесты над глазами
A	Туловище наклонено вперед, голова откинута назад, плечи также отведены назад, руки скрещены на груди	Диафрагменное дыхание, брови сдвинуты, меряющийся тон голоса и темп речи	Жесты в сторону ушей, прикосновения к губам или подбородку
K	Голова и плечи опущены, дыхание глубокое	Глубокое дыхание «животом», голос глубокий с придыханием, замедленный темп речи	Прикосновения к груди и животу, жесты ниже уровня шеи

* Некоторые из этих ключей носят индивидуальный характер и требуют «калибровки»

Схема 7

**Принятая в НЛП схема движения глаз
при мыслительном процессе**



Речевые предикативные предпочтения

Неопределенные, интегральные	Визуальные (V)	Аудиальные (A)	Кинестетические (K)
Продемонстрировать Установка Обдумать Испускать что-либо Отсутствовать Обычный, привычный Заметный Привлекающий внимание Быть внимательным Игнорировать Замечать Изложить Лишенный ощущений Давайте обдумаем Универсальный Всеобщий Целостный Системный Масштабный Живой Мертвый Свободный Равный Гармоничный	Видеть Глядеть Наблюдать Ясный Яркий Рисовать Смутный Высвечивать Показывать Слепой Давайте рассмотрим Всматриваться Упускать из виду Бросающийся в глаза Тусклый Быть пустым Сиять, лучится Искрится Осветить Объяснить Перспектива Точка зрения Изобразить	Слышать Слушать Звучать Резонирующий Громкий Выражать Шумный Звонить Говорить Призывать Комментарий, мнение Быть безмолвным Однозвучный Приглушенный Оглушительный Прислушиваться Рассказать Глухой Давайте обговорим Молчать Петь Беседовать Музыкальный Мелодичный	Схватывать Прикасаться Чувствующий Твердый Тяжелый Грубый Соединять Двигаться Направленность, уклон Прочувствовать Раскидать Вытащить Рассортировать Обращаться Дрожать, вибрировать Онеметь, замереть Вялый, безвкусный Прилипчивый Поразительный Беспокоиться, волноваться Пропустить, не почувствовать Провести Давайте прикинем

Практикум 5. Тренинг-тайм делового общения

1. Организация группового пространства. Психоэмоциональная разминка.
2. Подготовить и провести деловую «телефонную» беседу (до двух минут, в парах) по заданию и индивидуальным инструкциям. Предлагаемая тематика бесед: передача экзамена, перевод в академический отпуск по состоянию здоровья, найм на работу, предложение по улучшению организации труда и т. п.
3. Дискуссия по проблемам мотивационно-ценностной презентации сторон: инициативность, уверенность, компетентность, проблема и цель, цели и средства (вербальные и невербальные).
4. Дискуссия по проблемам эффективности взаимодействия: преодоление стереотипов, согласованность, результативность, соблюдение делового этикета, цели и средства.
5. Поиск согласия. Итоговая рефлексия.

Индивидуальное задание к практикуму:

В Средневековье риторика стала одной из «семи свободных наук» в системе наук Варрона, преподаваемых в школах и университетах. Эти семь наук делились на две группы: тривиум (грамматика, риторика и диалектика) и квадриум (арифметика, музыка, геометрия, астрономия). Преподавание наук тривиума

продолжалось в духовных и светских школах вплоть до XIX в. Дайте свое толкование этому факту.

Тема 5. Подготовка и проведение выступления, защиты проекта

Семинар 7. Публичная коммуникативная активность. Выступление

1. Форма (внешний облик, манеры, такт...) и содержание (назначение, реализованность, затратность...) коммуникативной активности.
2. Барьеры в общении: интерактивные, перцептивные, коммуникативные.
3. Логическое, риторическое, эмоциональное в коммуникации.
4. Соотношение целей и средств на этапе подготовки и проведения выступления.
5. Необходимость анализа результатов осуществленной активности.

Тема 6. Подготовка и проведение дискуссии, переговоров

Семинар 8. Согласованная коммуникативная активность. Переговоры

1. Выявление модальности и задача преодоления «неличных» форм коммуникации как сущность переговорного процесса.
2. Психологические аспекты позиционирования в переговорном процессе: экстравертизм, интравертизм, макиавеллизм, эмпатия, ингривизм, трансгрессия и др.
3. Специфика переговорного процесса: участники и модели поведения.
4. Переговорный процесс как поиск компромисса: приобретения и потери.

Тема 7. Использование средств коммуникации: организационных, семиотических, рефлексивных. Практикумы 6-8.

Практикум 6. Организационные средства коммуникации

1. Отработка умений соблюдения этических норм взаимоотношений и социально-психологических требований в типовых ситуациях делового общения: организационный аспект.
2. Защита индивидуальных проектов: цель, содержание разработки, оценка эффективности, презентация.
3. Групповая оценка проектов (использовать Матрицу оценок).

Практикум 7. Семиотические средства коммуникации

1. Отработка умений соблюдения этических норм взаимоотношений и социально-психологических требований в типовых ситуациях делового общения: семиотический аспект.
2. Защита индивидуальных проектов: цель, содержание разработки, оценка эффективности, презентация.
3. Групповая оценка проектов (использовать Матрицу оценок).

Практикум 8. Рефлексивные средства коммуникации

1. Отработка умений соблюдения этических норм взаимоотношений и социально-психологических требований в типовых ситуациях делового общения: рефлексивный аспект.
2. Защита индивидуальных проектов: цель, содержание разработки, оценка эффективности, презентация.
3. Групповая оценка проектов (использовать Матрицу оценок).

Тема 8. Практическая конференция. Круглый стол. Практикум 9.

1. Защита групповых проектов по полному циклу: цель, разработка, технологии, внедрение, эффективность, гуманитарная экспертиза. Для оценки групповых проектов использовать Матрицу оценок.
2. Итоговый круглый стол на тему: «Значение делового общения в освоении профессии логиста». Предлагается обсудить вопросы:
 - Деловое общение и профессиональное развитие.
 - Связь интеракции, перцепции и коммуникации в организационно-управленческой деятельности.
 - Навыки общения и моделирование эффективных решений.
 - Сходство и различие понятий «снабжение» и «логистика».
 - Автоматизация логистических процессов и возможности оперативного контроля.
 - Логистические системы и сетевая коммуникация.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает изучение и конспектирование теоретического материала на основе списка источников литературы, приведенных в данной программе, проведение индивидуальных исследований с представлением результатов работы в учебной группе.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов предполагает подготовку студентов к семинарским, практическим занятиям и зачету.

Основными методами и технологиями обучения, отвечающими задачам изучения данной учебной дисциплины, являются:

- 1) методы проблемного обучения (поисковый, аналитический и исследовательский методы);
- 2) личностно ориентированные (развивающие) технологии, основанные на активных формах и методах обучения («мозговой штурм», деловая, ролевая и имитационная игры, кейс-технология, и т.п.);

3) информационно-коммуникационные технологии, обеспечивающие проблемно-исследовательский характер процесса обучения и активизацию самостоятельной работы студентов.

Примерная тематика рефератов по 1 и 2 темам курса

1. Мораль в системе культуры.
2. Поиск нравственной гармонии.
3. Жизненная стратегия как проблема этики.
4. Моральный конфликт и его разрешение.
5. Ответственность человека как возможность.
6. Поступок как этическая категория.
7. Этикет как внешнее проявление нравственной культуры.
8. Эстетическая функция этикета.
9. Взаимоотношение целей и средств. Современная трактовка нравственной проблемы выбора.
10. Нравственные основания и принципы этикета.
11. История этикета.
12. Этикет народов мира.
13. Национальная этикетная культура.
14. Этикет и ненормативная лексика.
15. Особенности делового этикета.
16. Воспитание как формирование моральных установок сознания.
17. Образование и самовоспитание как формирование нравственности.
18. Нравственные параметры инженерного, управленческого, научного (и т. п. по выбору) труда.
19. Профессиональная культура и эффективность профессиональной деятельности.
20. Гуманитарная экспертиза инженерной деятельности (информационных и программных разработок, промышленных и технологических проектов и т. п.).
21. Этические основания и принципы профессионального самоопределения.
22. Профессиональная инициатива и способность к риску.
23. Этические аспекты организационного поведения.
24. Нравственные отношения на производстве (в предпринимательстве, при исполнении служебных обязанностей и др. – по выбору).
25. Моральный авторитет руководителя производства (бизнесмена).
26. Оправданность моральных ожиданий и нравственных усилий в процессе профессионального становления.
27. Этические и социально-психологические механизмы разрешения конфликта в общении.
28. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
29. Методы позитивного разрешения конфликтов с деловыми партнерами.
30. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
31. Культура общения как единство нравственного и социально-психологического.

32. Духовная близость как причина взаимопонимания.
33. Нравственная характеристика виртуального общения.
34. Роль средств массовой информации в формировании нравственного выбора общества.
35. Моральный конфликт как причина формализации общения.
36. Нравственность как мотиватор неформального общения.
37. Различия протекания эмоциональных и интеллектуальных конфликтов.
38. Недостатки «безконфликтной стратегии» и достоинства «конфликтной стратегии» поведения в организации.
39. Психологические аспекты «обратной связи» от руководителя к персоналу.
40. Сетевые коммуникации в современной, в том числе и виртуальной «организации будущего».

Примерный перечень тем индивидуальных и групповых заданий

1. Разработка презентационного проекта (командного или персонального) по тематике сетевой коммуникации: обзор библиографических источников (не менее 10 источников по теме); анализ (социологический, психологический, семиотический) явлений «троллинга», «буллинга», эффективной защиты от манипуляций; развитие сетевого маркетинга (продвижение, реклама...) и сетевого менеджмента (on-line управление)...
2. Разработка электронного образа компании, фирмы, агентства, профессии, проекта, благотворительной акции...
3. Сценарные разработки корпоративных мероприятий на разных стадиях развития отношений в организации или ролевых игр на разных стадиях развития межличностных отношений.
4. Разработка знаковых систем для технологических процессов, результатов работы, поведенческих ориентиров, человеческих реакций, маркировки продукции и т. п.
5. Бизнес-план внедрения дипломного проекта.
6. Изготовление методического наглядного пособия (например, по приемам ведения деловой беседы, стратегиям разрешения конфликтов, «разбору полетов» коммуникационных проблем в конкретных ситуациях) или подборка презентаций по темам, разделам, вопросам курса.
- ...

Содержание отчетного документа

По завершении изучения курса студент (группа студентов – до 3-х человек) предоставляет отчет о результатах выполнения индивидуального (группового) задания. Отчет готовится постепенно по ходу изучения дисциплины и завершается к моменту ее окончания. Индивидуальный отчет должен быть сдан в недельный срок после завершения курса, раскрывая суть проделанной работы (при групповой работе каждый студент отчитывается за свою часть работы согласно плану-графику):

1. План-график выполнения индивидуального (группового) задания.

2. Реферативные доклады на семинарах и отчеты по домашним/аудиторным практическим упражнениям (при наличии).
3. Развернутая (не менее 5000 знаков) психологическая и профессионально-технологическая оценка выполненного собственного индивидуального задания (с указанием обнаруженных в ходе работы препятствий и их преодолением).
4. Рекомендации по усовершенствованию преподавания курса «Этика и психология делового общения» (при наличии).
5. Результаты тестирования. Тесты «Умеете ли вы слушать», «Умеете ли вести деловое обсуждение», «Типология личности», «Стили мышления» и др.

ПРИМЕРНЫЙ СПИСОК ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1. Предмет и методы дисциплины «Этика и психология делового общения».
2. Теоретические предпосылки становления дисциплины «Этика и психология делового общения».
3. Этические и социально-психологические основы делового общения.
4. Общее представление о коммуникативных системах.
5. Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии.
6. Концепции личности в современной зарубежной психологии (модель психической структуры личности в психоанализе, система личности в аналитической психологии, модель личности в гуманистической психологии, теория личностных конструктов, трансактный анализ делового общения).
7. Концепции личности в отечественной психологии.
8. Сущность понятия «этикет».
9. Бытовая этикетная культура.
10. Особенности делового общения и этикета.
11. Перцептивные и коммуникативные барьеры делового общения.
12. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
13. Вербальные средства делового общения.
14. Невербальные средства делового общения.
15. Этапы делового общения.
16. Вопросно-ответная коммуникация и диалог.
17. Особенности подготовки и проведения публичных выступлений.
18. Особенности деловых переговоров и их характер.
19. Коммуникативная стратегия деловых переговоров.
20. Планирование деловых переговоров, определение их целей и средств.
21. Психологические аспекты деловых переговоров.
22. Особенности и характеристика средств коммуникации.
23. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
24. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
25. Социально-психологическая диагностика конфликта.
26. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
27. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
28. Универсальные этические принципы делового общения.
29. Этика делового общения в организации.
30. Способы повышения нравственного уровня делового общения.

СПИСОК ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Гасова, О.В. Теоретико-методические аспекты формирования учебного диалога [Электронный ресурс] / О.В. Гасова ; Белорусский национальный технический университет, Кафедра "Иностранные языки". – Минск : БНТУ, 2017.
2. Кошечая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2022. – 304 с.
3. Логика : электронный учебно-методический комплекс по учебной дисциплине «Логика» специализированного модуля «Философия» для студентов, слушателей, осваивающих содержание образовательной программы высшего образования I степени для всех специальностей дневной и заочной форм получения образования [Электронный ресурс] / Белорусский национальный технический университет, Кафедра «Философские учения» ; сост.: А.И. Лойко [и др.] ; под общ. ред. А.И. Лойко. – Минск : БНТУ, 2020.
4. Немченкова, Н.Е. Электронное учебно-методическое пособие по учебной дисциплине «Международный маркетинг» для специальности 2-26 02 03 «Маркетинг» [Электронный ресурс] / Н.Е. Немченкова, О.В. Бруй ; Белорусский национальный технический университет, Филиал БНТУ «Минский государственный политехнический колледж». – Минск : БНТУ, 2019.
5. Потапенко, С.В. Персональный менеджмент [Электронный ресурс] : [учебный материал] для студентов специальности 1-26 02 02-02 «Менеджмент» (социально-административный) дневного и заочного форм обучения / С.В. Потапенко, М.К. Клишко ; Белорусский национальный технический университет, Кафедра «Политология, социология и социальное управление». – Минск : БНТУ, 2016.
6. Резников, Вл.Е. Психология управления : учебно-методическое пособие для студентов специальности 1-96 01 01 «Таможенное дело» / Вл.Е. Резников, Г.М. Бровка, В.Е. Резников ; Белорусский национальный технический университет, Кафедра «Таможенное дело». – Минск : БНТУ, 2018. – 243 с.
7. Риторика и стилистика научной речи : учебно-методическое пособие для магистрантов специальности 1-08 80 08 «Научно-педагогическая деятельность» / Белорусский национальный технический университет, Кафедра «Профессиональное обучение и педагогика» ; сост. А.М. Романова. – Минск : БНТУ, 2022. – 117 с.
8. Шершнёва, Т.В. Психология : пособие для студентов специальности 1-08 01 01 «Профессиональное обучение (по направлениям)» : в 5 ч. / Т.В. Шершнёва ; Белорусский национальный технический университет, Кафедра «Психология». – Минск : БНТУ, 2022. – Ч. 3. – 105 с.
9. Электронное учебное пособие по учебной дисциплине «Этика» специализированного модуля «Философия» для студентов I степени получения высшего образования всех спец. очной и заочной форм получения образования [Электронный ресурс] / А.И. Лойко [и др.] ; под общ. ред. А.И. Лойко ;

Белорусский национальный технический университет, Кафедра «Философские учения». – Минск : БНТУ, 2020.

Дополнительная литература:

- 10.Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений : учеб. пособие / Г.В. Бороздина. – Минск : ООО Бизнесофсет, 2014. – 253 с.
- 11.Володько, В.Ф. Психология управления : учебно-методическое пособие : в 2 ч. / В.Ф. Володько. – Минск : БНТУ, 2012. – Т. 2 : Психология делового общения. – 414 с.
- 12.Ермолович, Д.В. Обоснование коммуникативной практики и онтогенез общения как каузальный образ личностного самоопределения / Д.В. Ермолович // Вести Института современных знаний. – 2022. – № 2. – С. 117-123.
- 13.Ермолович, Д.В. Трансформация Я в процессе коммуникативного дискурса / Д.В. Ермолович // Вестник ВЭГУ. – 2016. – № 2 (82). – С. 140-150.
- 14.Ермолович, Д.В. Этика как практическая философия. Опыт гуманистической манифестации / Д.В. Ермолович. – Saarbrucken : LAP LAMBERT Academic Publishing, 2014. – 172 с.
- 15.Канке, В.А. Современная этика : учебник для магистров / В.А. Канке ; 2-е изд. – М. : Омега – А, 2015. – 222 с.
- 16.Кузьмич, В.В. Семиотика в упаковке : пособие для студентов специальности 1-36 20 02-01 «Упаковочное производство (проектирование и дизайн упаковки)» / В.В. Кузьмич ; Белорусский национальный технический университет, Кафедра «Промышленный дизайн и упаковка». – Минск : БНТУ, 2021. – 87 с.
- 17.Столяренко, Л.Д. Психология делового общения и управления : учебник / Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 416 с.
- 18.Столяренко, Л.Д. Психология общения : учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д : Феникс, 2020. – 317 с.
- 19.Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Г.Н. Смирнов. – М. : Проспект, 2015. – 200 с.
- 20.Цуранова, С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учеб. пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.С. Вашкевич. – Минск : РИПО, 2018. – 191 с.
- 21.Осипова, И.Н. Этика и культура управления : учебное пособие / И.Н. Осипова. – М : Форум, 2011. – 192 с.
- 22.Тренинг развития жизненных целей / под ред. Е.Г. Трошихиной. – СПб. : Речь, 2001. – 216 с.
- 23.Шепелева, Л.Н. Программы социально-психологических тренингов / Л.Н. Шепелева. – Москва [и др.] : Питер, 2007. – 157 с.