



ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ЭТИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ

Как известно, человек в течение жизни вступает в деловые отношения с другими людьми. Одним из регуляторов этих отношений является мораль. В ней выражены наши представления о добре и зле, о справедливости и несправедливости. Мораль дает человеку возможность оценить поступки окружающих, понять и осмыслить, правильно ли он живет, к чему надо стремиться. Человек может выстраивать деловые отношения конструктивно, достигать определенных целей, если правильно понимает моральные нормы и опирается на них в деловых отношениях. Если же он не учитывает моральные нормы в общении или искажает их содержание, то налаживание деловых контактов становится невозможным или вызывает трудности.

Кто же создал правила человеческого поведения? Почему одно поведение одобряется обществом, а другое — осуждается? На эти вопросы дает ответ этика.

Этика (от греч. *ēthos* — обычай, нрав) — одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности). Термин «этика» был введен Аристотелем. Этика считалась «практической философией», которая отвечает на вопрос «Что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки?»

Первоначально термины «этика» и «мораль» совпадали. Но позже, с развитием науки и общественного сознания, за ними закрепилось различное содержание.

Мораль (от лат. *moralis* — нравственный) означает систему этических ценностей, которые признаются человеком. Она регулирует

поведение человека во всех сферах жизни: в труде, в быту, в личных, семейных и общественных отношениях.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «долг», «совесть», «ответственность», «справедливость» и др.

Добро и *зло* — показатели нравственного поведения. Благодаря им происходит оценка поступков человека. Этика рассматривает добро как объективное моральное значение поступка. Оно объединяет совокупность положительных норм и требований нравственности и выступает как идеал, образец для подражания. Добро может выступать как добродетель, т. е. является моральным качеством личности. Добру противостоит зло, между этими категориями с основания мира идет борьба. Часто мораль отождествляется с добром, с положительным поведением, а зло рассматривается как аморальность и безнравственность. Добро и зло — противоположности, которые не могут существовать друг без друга, как свет не может существовать без тьмы, верх без низа, день без ночи; но они, тем не менее, не равнозначны.

Действовать в соответствии с моралью — значит выбирать между добром и злом. Человек стремится построить свою жизнь таким образом, чтобы уменьшить зло и умножить добро. Другие важнейшие категории морали: долг, ответственность — не могут стать важными принципами в поведении человека, если он не осознал сложность и трудность борьбы за добро.

Нормы морали получают свое идейное выражение в заповедях и принципах о том, как должно себя вести. Одно из первых в истории правил нравственности формулируется так: «...во всем как хотите, чтобы с вами поступали люди, так и поступайте вы с ними» (Евангелие от Матфея гл. 7 ст. 12). Это правило появилось в VI—V вв. до н. э. одновременно и независимо друг от друга в различных культурных регионах — Вавилоне, Китае, Индии, Европе. Впоследствии оно стало именоваться «золотым», так как ему придавалось большое значение. В наши дни оно также остается актуальным, и всегда надо помнить, что человек становится человеком только тогда, когда он утверждает человеческое в других людях. Потребность относиться к другим, как к самому себе, возвышать себя через возвышение других и составляет основу морали и нравственности.

Нравственная жизнь человека и общества разделяется на два уровня: с одной стороны, то, что есть — существующее, нравы, фактическое повседневное поведение; с другой стороны, то, что должно быть — должное, идеальный образец поведения.

Нередко в деловых отношениях мы сталкиваемся с противоречиями между сущим и должным. С одной стороны, человек стремится

ся вести себя нравственно, как говорят, должным образом, с другой — ему необходимо удовлетворить свои потребности, реализация которых часто связана с нарушением нравственных норм. Эта борьба между нравственным стремлением и практическим расчетом создает конфликт внутри человека, который острее всего проявляется в деловых отношениях. Под этикой деловых отношений понимается совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности. Этика деловых отношений — частный случай этики вообще и содержит ее основные характеристики.

Нормы и правила поведения, действующие в обществе, предписывают человеку служить обществу, согласовывать личные и общественные интересы. Моральные нормы опираются на традиции и обычаи, а мораль учит нас делать каждое дело так, чтобы от этого не было плохо людям, которые находятся рядом. Нравственное поведение людей является одним из основных элементов культуры деловых отношений. Оно опирается на общечеловеческие моральные принципы и нормы — уважение человеческого достоинства, честь, благородство, совесть, чувство долга и др. Особенно это актуально для людей, чья деятельность относится к типу профессий «человек — человек», поскольку главное содержание их труда сводится к взаимодействию между людьми.

Совесть — это моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям. Совесть самым тесным образом связана с долгом. Долг — это осознание добросовестного исполнения своих обязанностей (гражданских и служебных). При невыполнении долга, благодаря совести, человек несет ответственность не только перед другими, но и перед собой.

Для морального облика человека огромное значение имеет честь, которая выражается в признании моральных заслуг человека, в репутации. Честь офицера, честь бизнесмена, рыцарская честь — именно она требует от человека поддерживать репутацию социальной или профессиональной группы, к которой он принадлежит. Честь обязывает человека добросовестно трудиться, быть правдивым, справедливым, требовательным к себе, признавать свои ошибки.

Достоинство выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности; оно не позволяет человеку унижаться, льстить и угождать ради своей выгоды. Однако чрезмерное чувство собственного достоинства не очень украшает человека. Способность личности быть сдержанной в обнаружении своих достоинств называется скромностью. Человеку, который чего-то стоит, нет нужды

выставлять напоказ свои достоинства, внушать окружающим представление о собственной незаменимости.

Неотъемлемой частью культуры деловых отношений является благородство. Благородный человек верен своему слову, если даже оно дано врагу. Он не позволит грубость по отношению к малоприятным для него людям, не будет злословить о них в их отсутствии. Благородство не требует огласки и благодарности за помощь и сочувствие.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое «добро» и «зло»?
- ✓ 3. Сформулируйте «золотое правило» нравственности.
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура деловых отношений»?



ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

С древних времен в деловых отношениях большое значение придавали необходимости учитывать этические нормы и ценности. Особенно подчеркивалось их влияние на эффективность ведения дел.

Профессиональными нравственными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.

Вежливость — это выражение уважительного отношения к другим людям. В основе вежливости лежит доброжелательность, которая прежде всего проявляется в приветствиях и пожеланиях. Например, мы желаем доброй ночи, доброго утра, успехов, здоровья и т. п. При обслуживании клиентов первое, с чего начинается общение профессионал, — с приветствия. Вежливый человек еще и предупредительный человек, он первым уступит место в транспорте, придержит дверь и т. п.

Сродни вежливости нравственная норма — корректность, которая означает умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях и особенно в конфликтных. Корректное поведение проявляется в умении выслушать партнера, в стремлении понять его точку зрения. Вежливость и корректность обуславливаются тактом и чувством меры. Быть тактичным — значит умело сделать замечание, не унижая достоинство человека, предоставить ему возможность выйти из затруднения с честью. Воспитанный, тактичный

человек не замечает мелких оплошностей другого. Такт — это внутреннее чутье, которое вырабатывается человеком в процессе общения.

Совокупность нравственных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие *профессиональная этика*. К некоторым видам профессиональной деятельности общество предъявляет повышенные моральные требования, высокую квалификацию при исполнении своих профессиональных обязанностей. Это профессии сфер услуг, транспорта, здравоохранения, управления, воспитания и им подобных, так как объектами деятельности этих профессиональных групп являются люди.

Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности и имеет свои специфические требования в области морали. Например, профессиональная этика воинской службы требует четкого выполнения служебного долга, мужества, дисциплинированности, преданности Родине.

Вы обучаетесь на парикмахера, т. е. осваиваете профессию, при помощи которой улучшается не только внешность человека, но и его настроение. При этом всегда следует помнить, что престиж салона красоты, парикмахерской зависит не только от мастерства, но и от профессионального имиджа сотрудников, поскольку имидж парикмахера для посетителя ассоциируется с качеством оказываемых услуг. На профессиональный имидж влияют многие факторы: внешний вид мастера, манеры поведения, навыки общения, культура речи.

Этика и этикет в парикмахерском деле обязывают работников быть вежливыми и внимательными к любому клиенту, готовыми предоставить услуги, максимально используя профессиональные знания и умения. В соответствии с профессиональной этикой налаживание хороших отношений с клиентом — основа профессиональной деятельности парикмахера.

Профессиональная этика работников парикмахерских, салонов красоты требует пунктуальности. На работу следует приходить чуть раньше, чтобы подготовить рабочее место к визиту первого клиента.

Мастера парикмахерского искусства должны соблюдать чистоту, опрятность и порядок на рабочем месте, а также придерживаться личной гигиены. Инструменты: щетки, ножницы и расчески — должны быть очищены от волос; с пола убраны остриженные волосы; на зеркалах не должно быть пятен и пыли, а вокруг кресла и стола — мусора.

Профессиональная этика парикмахеров не допускает прием пищи и курение на виду у клиентов. Для этого отводят специальные комнаты.

Специалисты рекомендуют придерживаться следующих правил работы с клиентами¹:

1. Как только вы узнали, что пришел клиент, встретьте его в приемной. Если вы заняты с другим клиентом, найдите минуту, чтобы сказать, сколько примерно придется ждать. Спросите, не желает ли клиент посмотреть журналы или книги, чтобы выбрать прическу.

2. Прежде чем приступить к мытью головы, выясните, какую прическу хотел бы иметь клиент (при необходимости воспользуйтесь фотоальбомом) и как в последующем он собирается ее поддерживать. Желательно расспросить, какие прически были у него раньше. Слушайте пожелания клиента внимательно, не отвлекайтесь и не перебивайте.

3. Определите состояние волос клиента и подберите необходимые средства ухода за волосами.

4. Дайте клиенту несколько советов, как правильно уложить волосы дома.

5. Ненавязчиво расскажите, какие косметические средства, подходящие для его типа волос, вы использовали во время работы и почему выбрали именно их.

6. С клиентом разговаривайте тихо, приятным тоном.

7. Не торопите клиента с уходом. Прежде чем клиент покинет салон, убедитесь, что он остался доволен. После первого визита предложите клиенту визитную карточку.

8. Проводите клиента до приемной и убедитесь в том, что там находится сотрудник салона, принимающий оплату. Не оставайтесь в приемной, пока клиент платит по счету.

Если клиент не удовлетворен выполненной работой и предоставленными услугами, прежде всего проявляйте тактичность, не делайте замечаний или комментариев по поводу недовольства клиента и его внешнего вида, но и не оправдывайтесь. В случае необходимости обратитесь к менеджеру салона. Произошедший инцидент не обсуждайте с другими клиентами или коллегами.

Особое внимание необходимо уделять работе с пожилыми посетителями и детьми. Пожилую клиентку, попросившую сделать стрижку эконом-класса, необходимо обслужить так же вежливо, как и даму, которой вы предоставляете полный набор парикмахерских услуг. Пожилые люди очень ранимы, поэтому не следует лишний раз подчеркивать их преклонный возраст.

¹ По материалам сайта <http://www.topstylist.ru>

Детей, как правило, может отпугнуть обилие ножниц, различных инструментов. Поэтому задача мастера переключить их внимание на другие предметы, например машинки, куклы и т. п.

Парикмахеру не следует:

1. Категорически заявлять клиенту: «Такую прическу, как вы хотите, с вашими волосами сделать нельзя» или «Такая прическа не для вашего возраста». Необходимо в тактичной форме объяснить клиенту все плюсы и минусы желаемой стрижки.

2. Делать критические замечания. Помните, что отрицательные и критические замечания могут вызвать недовольство клиента и создать у него чувство дискомфорта.

3. Навязывать разговор: это может смутить клиента.

4. Прерывать, перебивать клиента, поскольку это может вызвать у него раздражение.

5. Выполнять работу торопливо и резко. Торопливость может вызвать у посетителя парикмахерской беспокойство (вдруг что-то сделают не так).

6. Вмешиваться в разговор другого мастера с клиентом, тем более бестактно прерывать беседующих.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Что входит в понятие «профессиональная этика»?
2. Сформулируйте правила профессиональной этики парикмахера.
3. Выделите особенности, которые отличают работника салона красоты (парикмахерской) от других профессий типа «человек — человек».

Тест «Хороший ли вы психолог?»¹

Инструкция: Из предложенных вариантов выберите один ответ.
Над выбором ответа долго не задумывайтесь.

1. По вашему мнению, те, кто всегда придерживается правил хорошего тона:
 - а) вежливы, приятны в общении;
 - б) строго воспитаны;
 - в) просто скрывают свой истинный характер.

¹ См.: Морозов А. В. Деловая психология. — СПб.: Союз, 2000.

2. Вы знаете супружескую пару, которая никогда не ссорится. По вашему мнению:
 - а) они счастливы;
 - б) равнодушны друг к другу;
 - в) у них нет доверия друг к другу.
3. Вы впервые видите человека, и он сразу начинает рассказывать вам анекдоты. Вы решите, что он:
 - а) остряк;
 - б) он чувствует себя неуверенно и таким образом пытается выйти из этого неприятного состояния;
 - в) хочет произвести на вас приятное впечатление.
4. Вы говорите с кем-то на интересную тему, ваш собеседник сопровождает разговор жестикуляцией. Вы считаете, что он:
 - а) волнуется;
 - б) неискренен.
5. Вы решили лучше узнать кого-либо из своих знакомых. Считаете, что необходимо:
 - а) пригласить его в какую-либо компанию;
 - б) понаблюдать его в деле.
6. Кто-то в ресторане дает большие «чаевые». Вы убеждены:
 - а) он хочет произвести впечатление;
 - б) ему нужно расположение официанта;
 - в) это от щедрости души.
7. Если человек никогда не начинает разговор первым, вы считаете:
 - а) он скрытничает;
 - б) он слишком робок;
 - в) он боится быть непонятым.
8. По вашему мнению, низкий лоб человека означает:
 - а) глуповатость;
 - б) упрямство;
 - в) нельзя сказать о человеке что-либо конкретное.
9. Что вы думаете о человеке, который никогда не смотрит другим в глаза:
 - а) у него комплекс неполноценности;
 - б) он неискренен;
 - в) он слишком рассеян.
10. Человек с высоким достатком всегда покупает дешевые вещи. Вы думаете:

- а) он бережлив;
- б) он скромн;
- в) он скряга.

Обработка результатов

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим ключом:

1. а — 2, б — 4, в — 1
2. а — 2, б — 1, в — 4
3. а — 1, б — 2, в — 4
4. а — 4, б — 1
5. а — 1, б — 2
6. а — 4, б — 2, в — 1
7. а — 2, б — 4, в — 1
8. а — 1, б — 2, в — 4
9. а — 1, б — 4, в — 2
10. а — 4, б — 2, в — 1

35 и более баллов — вам очень легко составить мнение о человеке, лишь посмотрев на него. Кроме того, вы можете сразу же сообщить ему свое мнение, так как убеждены, что не ошиблись. Но даже если это и так, поразмышляйте: разумно ли говорить каждому, что вы о нем думаете? Этим вы вряд ли что-то измените, скорее, вызовете раздражение.

От 26 до 34 баллов — вы умеете объективно оценивать ситуации и окружающих. Вы не позволяете себе принимать на веру чужое мнение. Предпочитаете сами убедиться, каков человек, которого вы оцениваете. Это очень хорошее качество для профессий, в которых главное содержание труда направлено на взаимодействие. Если вы понимаете, что ошиблись, то не бойтесь признать это.

От 16 до 25 баллов — вы, как правило, не бываете уверены в своем мнении, легко принимаете постороннюю точку зрения. Таким образом, ваша наблюдательность притупляется. Попробуйте хоть раз по-своему оценить другого человека.

15 и менее баллов — вы нередко готовы поверить кому бы то ни было. Вы доверчивы и судите о людях по внешним признакам. Когда же впоследствии оказывается, что ваша оценка была ошибочна, вы изумляетесь и иногда расстраиваетесь.

Помните, что не следует абсолютизировать результаты ни одного теста, с которым вы встретитесь в данном учебнике. Однако если вы

считаете необходимым проводить самоанализ хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять себя и окружающих, научиться устранять затруднения в процессе взаимодействия и выстраивать конструктивное общение.

Спасибо за внимание! С уважением, Елена Владимировна