

844
к 76

И.П. Кошечая, А.А. Канке

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

И. П. Кошечая, А. А. Канке

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

*Допущено Министерством образования и науки Российской Федерации
в качестве учебного пособия для студентов образовательных
учреждений среднего профессионального образования*

БИБЛИОТЕКА
В КОМПЬЮТЕР

Электронно-
Библиотечная
Система
znanium.com

МОСКВА
ИД «ФОРУМ» — ИНФРА-М
2018

ОПЛ

УДК 17(075.32)
ББК 87.7я723
К76



ФЗ. Издание не подлежит маркировке
№ 436-ФЗ в соответствии с п. 1 ч. 4 ст. 11

Рецензенты:
доктор исторических наук, профессор кафедры «Государственное управление и политика» Государственного университета управления (ГУУ) *Н. А. Омельченко*;
кандидат исторических наук, доцент, зав. кафедрой «Документоведение и документационное обеспечение управления» Московской финансово-юридической академии *Н. Н. Куняев*

Кошечкина И. П.

К76 Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 304 с. — (Профессиональное образование).

ISBN 978-5-8199-0374-2 (ИД «ФОРУМ»)
ISBN 978-5-16-003441-6 (ИНФРА-М, print)
ISBN 978-5-16-100669-6 (ИНФРА-М, online)

Учебное пособие предназначено для студентов средних специальных учебных заведений и обеспечивает системное, комплексное и глубокое рассмотрение характера отношений общества и государства, государственного служащего и гражданина в этической сфере. Отвечает требованиям государственного образовательного стандарта и потребностям подготовки, переподготовки и повышения квалификации государственных служащих.

В работе отражены принципы и нормы этики и культуры деловых отношений в системе государственного управления в свете реформирования государственной службы Российской Федерации. Раскрыта этическая проблемная область, изложена правовая и этическая регламентация служебного поведения, рассмотрены психологические аспекты общения, современные технологии деловых коммуникаций, этические основы межличностных отношений.

УДК 17(075.32)
ББК 87.7я723

ISBN 978-5-8199-0374-2 (ИД «ФОРУМ»)
ISBN 978-5-16-003441-6 (ИНФРА-М, print)
ISBN 978-5-16-100669-6 (ИНФРА-М, online)

© И. П. Кошечкина,
А. А. Канке, 2016
© ИД «ФОРУМ», 2016

Оглавление

Введение	3
----------------	---

Раздел I ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО

Тема 1. ЭТИКА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ КАК НАУКА	8
1.1. Предмет и основные категории этики	8
1.2. Сущность и значение этики государственной службы	21
Глава 2. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ	31
2.1. Основные тенденции изменения государственной службы и их влияние на мораль госслужащих	31
2.2. Система государственной службы Российской Федерации	38
2.3. Специфика положения государственного служащего	47
Глава 3. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ЭТИКИ ГОССЛУЖАЩИХ В РОССИИ	60
3.1. Необходимость актуализации этики российской государственной службы	60
3.2. Основные этические требования к личности госслужащего	71

Глава 4. ПРАВОВАЯ И ЭТИЧЕСКАЯ РЕГЛАМЕНТАЦИЯ СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ	84
4.1. Правовое регулирование деятельности государственных служащих	84
4.2. Этические нормы и правила поведения государственных служащих	96
Контрольные вопросы к разделу I	108

Раздел II ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Глава 5. ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	110
5.1. Понятие, виды и структура общения	110
5.2. Социальное восприятие	121
5.3. Механизмы межличностного восприятия	133
Глава 6. КУЛЬТУРА ВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ	146
6.1. Приемы полемики, дискуссии и спора	146
6.2. Особенности публичного выступления и индивидуальной беседы	159
6.3. Психологические приемы убеждения и аргументации	170
Глава 7. ТЕХНИКА МАНИПУЛЯЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	181
7.1. Понятие и цели манипуляции	181
7.2. Классификация манипуляций	188
7.3. Способы защиты от манипуляторов	196
Глава 8. ПСИХОЛОГИЯ КОНТАКТА В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ	206
8.1. Особенности аудиального восприятия	206
8.2. Приемы правильного слушания	217

- 8.3. Поведение в конфликтных ситуациях 225
8.4. Общение с людьми с ограниченными
возможностями 241

**Глава 9. ЭТИКА СЛУЖЕБНЫХ
ВЗАИМООТНОШЕНИЙ 249**

- 9.1. Общие закономерности межличностных
отношений 249
9.2. Условия формирования стиля поведения 258
9.3. Особенности межличностных отношений
в рабочей группе 270
9.4. Критика и ее восприятие 286

Контрольные вопросы к разделу II 295

Рекомендуемая литература 298