

**Лекция.**

**Этика и деонтология.**

**асс. Федосова Г.Н.**

# Понятия.

- Термин «ЭТИКА» происходит от греческого слова «эмос», т.е. обычай, нрав.
- Почти такое же значение несет и другой термин «мораль».
- Не случайно слова «этика и мораль» обычно применяют вместе.

# Этика.

- Чаще всего этику квалифицируют как науку, теорию, учение о морали и нравственности, т.е. как науку о формах общественного сознания.
- «Этикой называют науку, занимающуюся определением нравственной ценности человеческих стремлений и поступков».

проф. А.А.Грандо

# Деонтология.

- Еще больше разночтений в понимании термина «деонтология».
- «Деонтология это учение о долге врача не только перед больным, но и перед обществом».

**Б.В.Петровский.**

# Деонтология.

- Английский правовед И.Бентам в своей, получившей известность, книге «Деонтология или наука о морали» (начало 19 века) рассматривал деонтологию как учение о должном в поведении индивидуума.

# Понятия.

- **Врачебная этика и медицинская деонтология (как их чаще всего обозначают) - это выражение высокого долга, общечеловеческой гуманности в специфических условиях профессиональной деятельности.**

# Понятия.

- В отличие от других профессий, врач или иной работник медицины имеет дело чаще с больным человеком. Но такая характеристика односторонняя; следует добавить – или человеком практически здоровым, которого врач должен уберечь от болезни, еще более – с человеком здоровым, которого нужно предохранить от заболеваний, сохранить, укрепить и улучшить его здоровье.

# Понятия.

- Есть и др. специфические моменты. Один из них: в медицине, в отличие от др. специальностей, человеческих дел и знаний допустим лишь этический максимум, с позиций которого нужно быть и хорошим медиком , и хорошим человеком. Само понятие «плохой врач и плохой человек» исключается из деонтологии и этики в медицине.



# Понятия.

- Для медика (конечно, хорошего, настоящего) в большей степени, чем представителя других специальностей, характерна готовность к самопожертвованию, забвение своего личного интереса в интересах другого человека, его состояния, его здоровья. Все, кто писал об этике медиков, подчеркивали это свойство.

# Понятия.

- **«Профессия врача - подвиг. Не каждый способен на это».**

**А.П. Чехов.**

# Гиппократ.

- Великий врач Гиппократ остался в памяти потомков не только благодаря большому вкладу в практическую медицину, но и тем, что он был первым, кто сформулировал ее этические нормы, ставшие основой взаимоотношений больных и врачей.
- Более 24-х столетий медики разных стран верны слову великого учителя медицины.

# Понятия.

- Ныне стало аксиомой, что медицинская помощь не может быть полноценной, если самый высокопрофессиональный врач не обладает этическими качествами.
- Медицинская этика- совокупность норм поведения и морали медицинских работников.
- Медицинская деонтология- выполнение этических норм при исполнении профессиональных обязанностей.

# Этика.

- В древнем индийском трактате по медицине «Чара-Самхита» приводится ряд требований к врачу: самоотверженность, скромность, постоянная забота об улучшении здоровья людей. По этим канонам врач обязан ценной собственной жизни отстаивать жизнь и здоровье больного.

# Этика.

- Сушрута, написавший один из разделов «Аюверды», отмечал, что «врач, который желает иметь успех в практике должен быть здоров, опрятен, скромен, терпелив, носить коротко стриженную бороду, старательно вычищенные, коротко обрезанные ногти, белую, надушенную благовониями одежду.

# Этика.

## (Продолжение)

- **Выходить из дома не иначе, как с палкой или зонтом. Речь его должна быть тихая, приятная и обнадеживающая. Он должен быть чистым, сострадательным сердцем, строго правдивым характером, спокойным темпераментом, отличаться величайшей умеренностью и целомудрием».**

# Авиценна.

- Знаменитому врачу Востока периода раннего средневековья Авиценне приписывают изречение:

«Врач должен обладать взглядом сокола, руками девушки, мудростью змеи и сердцем льва».



# Клятва Гиппократа.

- Термин «Клятва Гиппократа» введен в 1970г., а Клятва появилась гораздо раньше.
- «Клятва Гиппократа» по стилю соответствует другим гражданским присягам: изложение идет от первого лица, перечисляется что необходимо делать и каких поступков надо избегать.
- Принесение Присяги узаконивало положение врача, как специалиста.

# Положения Клятвы.

- Первым положение Клятвы является следующее:

**«... считать научившего меня врачебному искусству наравне с моими родителями, делиться с ними своими достатками и, в случае надобности, помогать ему в нуждах; его потомство считать своими братьями и это искусство, если они захотят его изучать, передать им безвозмездно, без всякого договора;**

# Положения Клятвы.

- **наставления, устные уроки и все остальное в учении сообщать своим сыновьям, сыновьям своего Учителя и ученикам, связанным обязательством и клятвой по закону медицинскому, но никому другому...»**
- **В приведенном тексте ярко проявляется высокое уважение к Учителю и это, несомненно, этическая категория.**

# Положения Клятвы .

- **«...сохранение медицинских знаний в тайне от посторонних» - соответствовало принципам медицинской корпорации и было связано с материальной заинтересованностью ее членов. В настоящее время остался только этический аспект этого положения Клятвы.**

# Положения клятвы.

- «...я направлю режим больных к их выгоде сообразно с моими силами и моим разумением, воздерживаясь от причинения всякого вреда и несправедливости...»
- В этих словах Гиппократ отразил патерналистский принцип медицины, который в наши дни сменяется партнерским.

# Положения клятвы.

- «...не сообщая больному того, что наступит или наступило, ибо многие больные по этой причине, через изложение предсказаний о том, что наступает или после случится, доведены были до крайнего состояния...».
- В настоящее время это положение клятвы изменено т.к.:

# Положения клятвы.

- Основой новых современных моделей взаимоотношений врача и пациента являются:
  - автономия пациента (право выбора им метода лечения и контроля над любым вмешательством).
  - право на полную и правдивую информацию о своем состоянии, способах лечения, риске, связанном с ним.

# Клятва.

- Заповедь Гиппократата «...прежде всего не навреди», казалось бы останется незыблемой до скончания мира. Однако, применение некоторых современных лечебно-диагностических методов вступает с ней в противоречие (химио-, рентгено-, радиотерапия) нередко бывают совершенно необходимыми, но могут приносить и наносят больному вред.



# Положения клятвы.

- «...я не дам никому просимого у меня смертельного средства и не покажу пути для подобного замысла...»
- Христианская религия отрицает право человека на добровольный уход из жизни.
- Некоторые философы, рассматривая жизнь человека, как собственность, считают, что он вправе распорядиться своей жизнью.

# Положения клятвы.

- **«... я не вручу никакой женщине абортивный пессарий...»** – говорится далее в Клятве.
- Это положение смыкается с одной из основных проблем биоэтики – правом на жизнь.
- В России Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан (ст.16) женщине разрешается самостоятельно решать вопрос о материнстве.

# Положения клятвы.

- Основным принципом биоэтики во взаимоотношениях врача и пациента является сохранение тайны (ст.61 Основ законодательства об охране здоровья граждан), что вполне согласуется с тезисом Гиппократов «...что бы при лечении, а также и без лечения я ни увидел или ни услышал касательно жизни людской из того, что не следует когда-либо разглашать...»

# Положения клятвы.

- **Содержание клятвы практически не связано с благополучием лечащего врача. Декларируется , главным образом, благо пациента, любовь к людям, любовь к пациенту.**
- **В советском обществе всех заклинали к самоотверженности и презрению к материальной выгоде.**

# Кодекс этики.

- Такие же слова произносят и сегодня.
- 18 Всероссийским Пироговским съездом врачей (07.06.97г.) был одобрен и принят новый КОДЕКС ВРАЧЕБНОЙ ЭТИКИ.
- Следует отметить, что изменения в этику и деонтологию вносились и раньше.
- В 1967г. В Париже клятву Гиппократата дополнили словами «...КЛЯНУСЬ обучаться всю жизнь...»

# Присяга врача.

- Нынешние выпускники медицинских учебных заведений обещают работать на благо пациента и не причинять зло. Это имеет огромное влияние на поведение и практику врача.
- Новый документ призывает к повышению личных стандартов профессионализма, уважение конфиденциальности и избежание того, что в новом документе называется некорректными сексуальными или финансовыми взаимоотношениями с пациентом.

# Врач и больной.

- По-видимому, все чудеса врачей сводятся к их силе внимания к больному. Этой силой поэты одухотворяют природу, а врачи - поднимают больных с постели.
- Врач не мыслим без таких качеств, как доброта, чуткость, мягкость.
- Ошибки, допускаемые врачом могут привести к результатам, которые нельзя исправить, к потерям – которые нельзя возместить.

# Врач и больной.

- «Дело врача – огромное дело. Я бы сказал – исключительное дело. Врач является таким поверенным человеческой природы, как, может быть, никто другой – ни священник, ни поэт, ни философ, ни политик...»

И.П. Павлов.



# Качества врача.

- Чтобы соответствовать требованиям современного общества по мнению ученых Ф.И.Комарова и А.В.Сучкова врач должен:
- Быть профессионально компетентным;
- Милосердным;
- Воспитывать в себе стойкость и выносливость (долг, терпимость, терпение);
- Быть оптимистом, любить жизнь, людей;

# Качества врача.

- **Врач должен пропагандировать здоровый образ жизни;**
- **Активно участвовать в жизни того учреждения, где работает;**
- **Нужно стремиться быть научным работником;**
- **Внешний вид, манера, поведение должны соответствовать милосердию, подвижничеству оптимизму, организованности.**

# Принципы врачебной этики.

- «Гуманное отношение к больному;
- Исключение участия в действиях против здоровья;
- Оказание медицинской помощи всем нуждающимся независимо от расовой, политической, религиозной принадлежности;
- Солидарность всех врачей в борьбе за мир;

# Принципы врачебной этики.

- **Сохранение врачебной тайны;**
- **Участие в охране совместной жизни людей от тех или иных эксцессов, угрожающих ей (загрязнение внешней среды);**
- **Исключение эксперимента на людях;**
- **Воздержание от поступков, которые могут уронить достоинство врача».**

**С.А.Поздняков, С.С. Гурвич.**

# Кодекс врачебной деонтологии.

- В Женеве в 1949г. был утвержден международный КОДЕКС врачебной деонтологии, в котором выделены два стратегических требования к врачу:
  - ЗНАНИЕ;
  - ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ЛЮДЯМ;

# Врач и больной.

- Мыслящий врач в борьбе с болезнью должен искать и готовить союзника в лице самого больного.
- Какие вопросы при этом должен решать врач?
  - информирование больного о состоянии его здоровья;
  - снятие страха перед заболеванием;
  - вселение надежды и уверенности в выздоровлении.

# Врач и больной. (информирование).

- Информация больного о его состоянии:

Каждый клиницист должен быть психологом в определенных пределах и при информировании больного о его состоянии учитывать интеллект больного, его темперамент, характер заболевания, прогноз, характер работы и даже взаимоотношения в семье.

# **Врач и больной. (страх).**

- **Болезней, не сопровождающихся страхом и тревогой нет.**
- **Гуманность медицинского работника, его заслуга, мудрость заключаются в том, чтобы зная индивидуальные у пациента проявления страха, помочь их преодолеть.**
- **Умение освободить от страха- это умение найти доверие у больного.**



# Врач и больной.

- Для эффективного лечения необходимо совпадение трех факторов:
  - Доверие к врачу;
  - Правильный диагноз;
  - Адекватное лечение.
- Снятие страха лежит в основе искусства лечения, таланта врача. В древней Ассирии главными орудиями врача называли СЛОВО, ТРАВУ и НОЖ.

# Врач и больной. (надежда).

- Значение внушения на течение заболевания представляют не только врача, оно отражено в искусстве и литературе.
- Стефан Цвейг писал, что «... люди исцелялись благодаря внушению гораздо чаще, чем склонна допускать врачебная наука...»

# Врачебная тайна.

- Безусловно, пациент имеет право на полную информацию о состоянии его здоровья, проводимых методах обследования, прогнозе заболевания (если он этого желает).
- В медицине есть еще одно юридически закрепленное понятие – врачебная тайна.

# Врачебная тайна.

- Возникновение врачебной тайны обязано религиозному культу, связано с жрецами, хранившими глубокое молчание о своих действиях.
- В Древнем Риме медицину, врачевание называли «искусством молчания».

# Врачебная тайна.

- В понятие «врачебная тайна» входят вопросы взаимоотношения между врачом и больным, тем коллективом, где работает больной, с соседями, где проживает пациент, между врачом и родственниками пациента (при этом нужно знать взаимоотношения между больным и родственниками прежде, чем им поведать информацию об истинном состоянии больного).

# Врачебная тайна.

- В медицинском Кодексе большинства стран мира указано, что врач может говорить (т.е. не хранить тайну) о диагнозе и лечении больного в тех случаях когда:
  - он выполнял обязанности страхового врача;
  - определял состояние здоровья по запросу властей;
  - выполнял обязанности судебно-медицинского эксперта;

# Врачебная тайна.

- при заразных заболеваниях;
- при установлении причины смерти;
- когда нужно избежать судебной ошибки.

**Н.А.Семашко в 20-е годы прошлого века выразился, что «врачебной тайны не должно быть, болезнь – не позор, а несчастье».**

# Врачебная тайна.

- В юридической литературе подчеркивается, что «право на врачебную тайну одна из актуальных и сложных проблем в системе правового регулирования медицинских услуг».
- Правильное решение этой проблемы может быть определено только законодательно.



# Врачебная тайна.

- В ст. 61 Основ законодательства РФ об охране здоровья граждан записано: « Врачи... не вправе разглашать ставшие им известными в силу исполнения профессиональных обязанностей сведения о болезни, интимной и семейной сторонах жизни больного».

# Врачебная тайна.

- В ст. 16 Основ законодательства РФ об охране здоровья граждан отмечено, что «...руководители учреждений здравоохранения обязаны сообщать сведения о болезни граждан органам здравоохранения, когда этого требуют интересы охраны здоровья населения, а следственным и судебным органам - по их требованию».

# Врачебная тайна.

- **Врач обязан извещать органы здравоохранения и органы следствия об острозаразных заболеваниях, отравлениях, убийствах, самоубийствах, повреждениях, криминальных абортах.**
- **Во всех остальных случаях врач обязан в тайне сохранять все, что касается пациента.**

# Врачебная тайна.

- Как долго должна храниться врачебная тайна?
- А.Ф.Кони считал, что пределы хранения врачебной тайны должны простираться до смерти больного, если обстоятельства смерти не могут навредить потомкам умершего.

## **«Святая ложь».**

- **Совершенно особая ситуация складывается при лечении безнадежно больных людей, обреченных на смерть (злокачественная болезнь, лейкоз, повреждения спинного мозга и др.)  
Врач обязан щадить психику больного, это является элементом деонтологии.  
Еще Гиппократ призывал врачей делать все «...спокойно и умело, чтобы больной мало замечал что ты делаешь...».**

## «СВЯТАЯ ЛОЖЬ»

- «Святая ложь» предполагает, что обреченному больному при любом заболевании никогда нельзя говорить полную правду. Человек всегда ищет надежду на выздоровление. Больной, независимо от интеллектуального уровня, в такой ситуации боится правды и только аргументированная «святая ложь» может создать ему психологический покой.

# Клятва.

- **Главный постулат  
«Клятвы Гиппократата»-  
«...не навреди...»**

**Каким же образом можно  
расценивать такое понятие как  
эвтаназия?**

# Эвтаназия.

- Эвтаназия это особый способ искусственного прерывания жизни человека.
- Этот термин пришел к нам из Древней Греции.
- Слово «эйтаназио» переводится как «легкая смерть», «благая смерть».



# Эвтаназия.

- «Краткий оксфордский словарь» дает три значения этого термина:
- первое - «спокойная и легкая смерть»;
- второе - «средство для этого»;
- третье - «действие по ее осуществлению».

# Эвтаназия.

- Английский философ Ф.Бэкон в 17 веке писал: «Долг врача состоит не только в том, чтобы восстановить здоровье, но и в том, чтобы облегчить страдания и мучения, причиняемые болезнью, и это не только тогда, когда такое облегчение боли как опасного симптома может привести к выздоровлению...

# **Эвтаназия.**

**... но даже в том случае, когда уже нет совершенно никакой надежды на спасение и можно лишь сделать смерть более легкой и спокойной, потому что эта эвтаназия уже сама по себе является немалым счастьем».**

# Эвтаназия.

- Эвтаназию разделяют на пассивную и активную.
- пассивная эвтаназия – когда по просьбе пациента или его родственников прекращается лечение или питание неизлечимого больного.

# Эвтаназия.

- активной называют эвтаназию, при которой врач или медсестра дают больному смертельную дозу лекарства, чтобы избавить его от невыносимых страданий.
- сторонники активной эвтаназии говорят о ней как о праве гражданина на достойную смерть.

# Эвтаназия.

- В США в 1987г. была принята Декларация, которая гласит: «Эвтаназия, как акт преднамеренного лишения жизни пациента, даже по просьбе самого пациента или на основании обращения с подобной просьбой его близких, НЕ ЭТИЧНА.
- В «Клятве Гиппократата» медики России торжественно обещают бороться до последнего за жизнь каждого пациента.

# Биоэтика.

- С 70-х годов 20 века начался новый этап развития медицинской этики, именуемой отныне биоэтикой.
- Биоэтика, как и медицинская этика, осталась наукой о законах, принципах и правилах регулирования профессионального поведения медицинского работника, но в условиях использования новых медицинских технологий.

# Биоэтика. (продолжение)

- Биоэтика позволяет не только обратить достижения научно-технического прогресса на благо человека, но и предупредить практического врача, ученого-медика о недопустимости нанесения вреда человеку, его потомству, окружающему нас миру, заставляя испытывать невольное «благоговение перед ЖИЗНЬЮ»



# **Биоэтика.**

- **С 2001г. курс биоэтики введен в государственные стандарты профессионального медицинского образования.**

# Новые документы.

- На 18-ом Всероссийском Пироговском съезде врачей 5-7 июня 1997г. В Москве были утверждены новый текст ПРИСЯГИ РОССИЙСКОГО ВРАЧА и КОДЕКС ВРАЧЕБНОЙ ЭТИКИ, предложенные Российской медицинской ассоциацией.

# Клятва российского врача.

- «Получая высокое звание врача и приступая к профессиональной деятельности, я торжественно клянусь:
  - честно исполнять свой врачебный долг, посвятить свои знания и умения предупреждению и лечению заболеваний, сохранению и укреплению здоровья человека;

# Клятва российского врача.

- быть всегда готовым оказать медицинскую помощь, хранить врачебную тайну, внимательно и заботливо относиться к больному, действовать исключительно в его интересах, независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям и др. обстоятельств;

# Клятва российского врача.

- проявлять высочайшее уважение к жизни человека, никогда не прибегать к осуществлению эвтаназии;
- хранить благодарность и уважение к своим учителям, быть требовательным и справедливым к своим ученикам, способствовать их профессиональному росту;

# Клятва российского врача.

- доброжелательно относиться к коллегам, обращаться к ним за помощью и советом, если этого требуют интересы больного, и самому никогда не отказывать коллегам в помощи и совете;
- постоянно совершенствовать свое профессиональное мастерство, беречь и развивать благородные традиции медицины».

# Медицинские ошибки.

- **Думающие врачи во все времена понимали, что обойтись без ошибок не может никто.**
- **«Врач, совершающий лишь небольшие ошибки, получит мое искреннее одобрение. Только мелкий ум старается избежать неприятностей, глубокому же уму подобает признаваться в содеянных ошибках». А.Цельс.**

# Медицинские ошибки.

- **«С самого начала своей практической деятельности я взял себе за правило никогда и ни в чем не скрывать ни малейшего промаха, ни одной своей ошибки. И чистый перед судом своей совести, прошу мне указать: где и когда я скрыл хоть одну свою ошибку».**

**Н.И.Пирогов, профессор, 28 лет.**



# Врачебная ошибка.

- Врачебная ошибка – это добросовестные заблуждения врача в его профессиональной деятельности, имеющие в основе: несовершенство современного состояния медицинской науки и методов обследования больного, объективные внешние условия работы врача, а также недостаточную подготовку.

# Врачебная ошибка.

- **Врачебную ошибку следует отличать от несчастного случая, небрежности, халатности или сознательных преступных действий врача.**
- **Под понятие «врачебная ошибка» нельзя также подвести заблуждение, основанное на медицинском невежестве врача.**

# Врачебная ошибка. (пример)

- Врач производил выскабливание полости матки при искусственном (разрешенном) аборте, в больничной обстановке, после тщательного обследования женщины и произвел перфорацию патологически измененных стенок матки. Это осложнение можно трактовать как несчастный случай или ошибку.

# Врачебная ошибка.

- Если же перфорация матки была произведена в тех же условиях, но без предварительного тщательного обследования женщины, то действие врача рассматривается как небрежность.

# Врачебная ошибка.

- Этот же случай, но когда перфорация произошла при проведении операции без достаточного обследования женщины, да к тому же во вне больничной обстановке, то это будет трактоваться как преступление.
- Поэтому правильная квалификация действий врача требует тщательного высококомпетентного изучения каждого конкретного случая.

# Врачебная ошибка.

- Дела, возбуждаемые против медицинского персонала по поводу врачебных ошибок, как правило, требуют судебно-медицинской экспертизы, которая всегда должна быть комиссионной и высококвалифицированной.
- Судебно-медицинский эксперт не может и не имеет право единолично решать вопросы, относящиеся к понятию «врачебная ошибка».

# Врачебная ошибка.

- По мнению И.В.Давыдовского, врачебная ошибка – это «добросовестное заблуждение».
- Но как отличить добросовестное заблуждение от недобросовестного или происходящего по невежеству?
- Следовательно, главным судьей для решения вопроса об ответственности за допущенную ошибку является СОВЕСТЬ самого врача.

# Совесть.

- **«Совесть – это этическая категория, выражающая высшую форму способности личности к моральному самоконтролю. В отличие от мотива (чувство долга) совесть включает и самооценку уже совершенных действий на основе понимания человеком своей ответственности перед обществом...»**



# Обучение.

- **«Врачебный Устав России»** прошлого века гласит: **«...когда медицинским начальством будет признано, что врач, оператор, акушер или повивальная бабка по незнанию своего искусства делают явные или менее важные в оном ошибки, то им воспрещается практика, доколе они не выдержат нового испытания и не получат свидетельства в надлежащем знании своего дела...»**

# Обучение.

- Со времен Гиппократ в медицине появилось так называемое клиническое обучение (от греческого слова «постельный»), т.е. обучение у постели больного.
- С тех пор опытные клиницисты обучают студентов и молодых специалистов способам диагностики и лечения с целью предупреждения ошибок.

# **Этический комитет.**

- **Этический комитет это новая форма борьбы с ошибками медиков.**
- **Этический комитет – это коллективная совесть медицинского учреждения, наилучший способ анализа причин, породивших ту или иную ошибку.**

# Этика и этикет.

- Профессиональные и нравственные действия врача, медицинского работника находятся под пристальным вниманием всего общества.
- Если есть какие-то нравственные отступления, позволительные для других профессий, то для медицинского работника это не позволительно.
- Существует этика и этикет врача.

# Этика и этикет. (правило).

- Помните о приоритете общечеловеческих ценностей над служебными, деловыми, личными целями. Самое главное в жизни - сама ЖИЗНЬ!
- Самым главным принципом делового этикета являются правила нравственности: отношение к людям, как к самому себе, приоритет старшего и женщины, вежливость и корректность, скромность, точность, обязательность, естественность.

# Этика и этикет.

- Используйте гуманные средства и методы воздействия на подчиненных. Помните, что каждый из нас – отец, мать, гражданин, личность!
- Соблюдайте принцип единства требований в процессе управления (со стороны руководителя ко всем подчиненным и со стороны руководителя – к одному подчиненному).

# Этика и этикет.

- Помните о нравственной стороне любого управленческого решения.
- Этикет – это внешние стороны поведения и внутренняя культура человека!  
Основным критерием воспитанности человека является его поведение в обществе. Глядя на Личность, судят о Государстве!

# Этика и этикет.

- В процессе общения необходимо помнить о вербальных и невербальных средствах общения, психологических факторах воздействия на собеседника: тембр голоса, интонация, четкость произношения, паузы, громкость голоса.
- Нужно уметь говорить и уметь слушать!



# Этика и этикет.

- **Социально-психологический климат в коллективе существенно влияет на степень достижения служебных целей, на успех решения рабочих задач!**
- **Ваши индивидуальные качества являются примером и своеобразным маяком для окружающих! Чиновник всегда на виду!**

# Этика и этикет.

- **Постоянно учитесь управлять собой!**  
Способность личности к самовоспитанию говорит о достаточно высоком уровне ее развития.
- **Самообладание - залог успеха в нашем сложном мире!**
- **Умейте делегировать власть.**

# Этика и этикет.

- **Доброжелательное отношение руководителя к сотрудникам, к критике «снизу» укрепит Ваш авторитет. Подбирайте поручения для сотрудников с учетом уникальности их личности. При этом умейте сохранить личный статус, собственное достоинство!**

# Этика и этикет.

- Любой конфликт в коллективе может быть конструктивно разрешен!  
Разрешение конфликта зависит от многих факторов, главный из которых – готовность сторон к открытости и эффективности общения!

# Этика и этикет.

- Умейте выбирать наиболее приемлемую стратегию поведения в конфликтной ситуации: сотрудничество, приспособление, игнорирование, соперничество, конкуренция.
- Умейте так выстраивать свою этическую защиту, чтобы она оставалась этической (как бы вам трудно ни было!)

# Этика и этикет.

- **Нужно быть толерантным (терпимым) к чужому мнению, деликатным, ведь каждая личность имеет право на самореализацию.**
- **Соблюдайте речевой этикет!**
- **Помните об этикете делового телефонного разговора!**

# Этика и этикет.

- **Этикет служебной переписки точен и строг! Его соблюдение поможет решить многие проблемы! Будьте внимательны при составлении служебных документов!**
- **Очень важный момент в общении – самопрезентация личности! Можно рассказать о себе то, что вы считаете нужным, но правдиво!**

# Этика и этикет.

- **Помните, что встречают по одежке...**
- **Умение приветствовать, общаться, обращаться и прощаться с собеседником о многом скажут вашим деловым партнерам и простым посетителям!**



# **Заключение.**

- **Успехов , понимания и комфортного сосуществования в условиях служебных взаимодействий!**

**БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!**