

*Лутфуллина С.Р.*

*студент*

*2 курс, факультет «Институт экономики, управления и*

*социальных технологий»*

*КАИ им А.Н. Туполева*

*Россия, г. Казань*

## **ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Аннотация:** *Статья посвящена этике делового общения. В ней рассматриваются изменения в профессиональной этике, компоненты этики, принципы. Целью данной статьи также является изучение практических целей в организации. Статья заинтересует студентов.*

**Ключевые слова:** *этика делового общения, элементы профессиональной этики, разрешение конфликтов, служебные взаимоотношения, стиль руководства, философия организации.*

**Annotation:** *The article is devoted to ethics of business communication. It discusses changes in professional ethics, components of ethics, principles. The purpose of this article is also to study the practical purposes in the organization. The article will interest students.*

**Key words:** *ethics of business communication, elements of professional ethics, conflict resolution, professional relationships, management style, organization philosophy.*

В России происходят изменения в профессиональной этике. Эта сфера привлекает внимание представителей различных деловых кругов. Они видят в ней основу становления и развития бизнеса. Рассмотрением вопросов деловой этики занимаются: ТПП Российской Федерации, Гильдия купцов и предпринимателей России, Фонд «Лучшие Менеджеры Новой Эпохи», клуб лучших менеджеров России, другие клубы предпринимателей, деловые

центры. Появились предложения и на рынке делового образования. Чаще всего они опираются на опыт дипломатического протокольного общения, на опыт театрального преподавания этикета, культуры речи. Обо всем этом убедительно свидетельствует глобальная информационная сеть Интернет.

На современном этапе развития необходимо систематически и комплексно проводить работы по подготовке лидеров в организации. Помимо традиционного набора компетенций, которые необходимы лидеру[6], он должен обладать компетенциями формирования этики организации, навыками использования этических концепций при принятии решений.

В деловой этике можно выделить несколько компонентов, которые представлены на рис.1.



Рис. 1. Элементы профессиональной этики

Этика делового общения имеет несколько проявлений:

- в отношениях между организацией и социальной средой;
- между организациями;

- внутри одной организации – между начальником и подчиненными, между подчиненными и начальником, между сотрудниками одного уровня.

В каждом проявлении существуют свои особенности делового общения. Можно выделить общий принцип этики делового общения, соответствующий нравственному принципу. В категорическом императиве И. Канта содержится следующая мысль: «Поступай так, чтобы максима твоей воли всегда могла иметь также и силу принципа всеобщего законодательства». Для того чтобы данное изречение в большей степени подходило для деловой среды можно переформулировать его следующим образом: «Поступай так, чтобы максима твоей воли была совместима с нравственными ценностями других сторон, участвующих в общении, и допускала координацию интересов всех сторон [3, с. 330].

Кроме этого принципа можно выделить ряд других:

- а) принцип справедливости;
- б) если что-то сделал не соответствующее нормам этического поведения, то это необходимо исправить;
- в) толерантность к другим культурам, традициям, моральным устоям и т.д.;
- г) стремление к бесконфликтности;
- д) не критиковать конкурента.

Приведенный список принципов не является полным. Поскольку могут присутствовать и другие принципы, связанные со спецификой профессиональной деятельности. Они могут быть зафиксированы, к примеру, в профессионально-этических нормах.

Как правило, профессионально-этические кодексы включают такие аспекты, как социальные и духовно-нравственные принципы деятельности организации, требования к профессиональным качествам работников, их моральные обязательства перед своей организацией, профессией, клиентами и

партнерами, этические обязательства работников организации перед обществом [2].

В отношениях между руководителем и подчиненными действуют следующий принцип: «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель». Если данный принцип не будет соблюдаться, то это может привести к развитию неблагоприятного психологического климата в организации, поскольку сотрудники могут чувствовать себя некомфортно при негативном отношении к ним начальника.

Можно сформулировать некоторые рекомендации, касающиеся этического отношения руководителя к подчиненным:

1) приобщение сотрудников к целям организации, для того чтобы сотрудник ощущал связь с коллективом, чувствовал себя его частью;

2) если работник совершает частые ошибки, то следует обращать на это внимание и искать причины их возникновения, выстраивать конструктивную критику;

3) если сотрудник не выполнил поручения руководителя, то нельзя оставлять это незамеченным;

4) критиковать можно только действия и поступки сотрудника, а не его личность;

5) давать обратную связь сотруднику по выполненному заданию. Начинать следует с похвалы, в середине упомянуть о замечаниях и закончить на положительной ноте;

6) реализовывать принцип справедливости, чем выше трудоемкость задания, тем выше должно быть вознаграждение за него;

7) уметь признавать собственные ошибки и т.д.

Исследованием этики в менеджменте занимались различные ученые. Кеннет Э. Гудпасчер написал статью «Некоторые направления этического анализа в общем управлении». В ней находят отражение две важные мысли. Во-первых, и сотрудники, и компания морально и юридически являются

личностями. Во-вторых, этические решения принимаются следующими способами: в ходе формирования и в ходе ее реализации, а также при создании внутреннего климата и внешней политики связей с общественностью.

Исследователь опирается на то, что корпорация схожа с человеком, то ей присущи подобные этические проблемы, например, соблюдение требований закона, соотношение долг и обязательство не навредить.

Гудпастер предложил свой список этических императивов:

- 1) избегать причинения вреда другим;
- 2) уважать права других;
- 3) не лгать и не вводить в заблуждение;
- 4) выполнять свои обещания и договоренности;
- 5) повиноваться закону;
- 6) предотвращать причинение вреда другим;
- 7) помогать тем, кто нуждается в помощи;
- 8) быть справедливым;
- 9) укрепляйте эти императивы в других [5].

В этике можно различать, строго говоря, мораль и нравственность. Мораль имеет больше внешнее проявление, т.е. это сложившиеся в обществе правила поведения и нормы, которым человек должен подчиняться. Нравственность является внутренней этикой, больше относится к внутреннему состоянию личности. Мораль и нравственность могут не совпадать, поэтому этика прежде всего занимается гармонией, возможностью свободного человеческого выбора, исходя из внутреннего соотношения личного и общественного, знания и понимания «добра» и «зла» [3].

Этика делового общения отличается тем, что она имеет свои специфические особенности, связанные с осуществляемым видом профессиональной деятельности. Профессиональная этика содержит в себе представления о том, как должны складываться отношения между субъектами деловой среды.

Любое профессиональное общение должно протекать в соответствии с профессионально-этическими нормами и стандартами. Степень их овладения будет определяться несколькими факторами:

а) какими нормами руководствуется индивид с самого рождения, какими этическими представлениями он обладает, т.е. его собственный этический кодекс;

б) нормы и правила этики, закрепленные в правилах внутреннего распорядка организации, этическом кодексе фирмы, устных указаниях руководства, профессиональном этическом кодексе.

Благоприятной ситуацией будет совпадение личных этических норм с профессиональными. Если такого совпадения не будет наблюдаться, то могут возникнуть сложности с пониманием и освоением профессиональных норм.

Этика делового общения достигает нескольких практических целей в организации. Соблюдение этических норм позволяет организовать более комфортное взаимодействие между сотрудниками компании. Действовать в соответствии с устоявшимися правилами проще и быстрее, так как уже известно, что ждут от работника и какой реакции других ожидать на то или иное действие. Также деловая этика способствует созданию рабочей атмосферы. Если сотрудник будет себя ощущать комфортно на своем рабочем месте, то он будет более предан организации.

#### **Список литературы:**

1. Глушкова В.Г. Деловое общение и принципы этики. / В.Г. Глушкова// Проблемы лингвистики и лингводидактики. – 2017. – 27-30 с.

2. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: Учебник: В 2 т. – Т. II. – 3-е изд.-М.: Издательство «Дело» АНХ, 2008. – с. 82-91 3.

3. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения / Лавриненко В.Н., - 5-е изд. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 415 с.

4. Лебсак В.А. Деловая этика как часть культуры общения и взаимодействия. /В.А.Лебсак// Научные труды МИМ Линк.– 2012. – 263-274 с.

5. Management communication: principles and practice. – McGraw-Hill Higher Education, 2007. – 312 p.

6. Бакеева Й.Р., Бакеев Б.В. Проблемы лидерства в образовании // В сборнике: Проблемное обучение в современном мире VI Международные Махмутовские чтения: сборник статей. Под редакцией: Е.Е. Мерзон, В. Л. Виноградова, Р. Ф. Ахтариевой, В. А. Мартыновой. 2016. С. 17-21.