

УДК 347.471.33

ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**А.Е. ДЕМЕНТЬЕВА****Статья представлена доктором философских наук, профессором Гариной О.Д.**

Рассматриваются основные принципы деловой этики и делового этикета.

Две вещи наполняют душу всегда новым, все более сильным удивлением и благоговением, чем чаще и продолжительнее мы размышляем о них, - это звездное небо надо мной и моральный закон во мне.

И. Кант

В разные исторические периоды общество неодинаково оценивало сущность добра и зла, систему духовных ценностей, трактовку высшего блага. В настоящее время российское общество, переживающее период реконструкции, вырабатывает новые моральные требования к личности, поведению и поступкам людей, обновляет ориентиры развития. Этот процесс происходит в сложных условиях расширения международных связей, развития рыночных отношений внутри страны, резкого социального расслоения и снижения и даже отсутствия каких-либо форм нравственного контроля за состоянием общества. Тем не менее, потребностью времени является овладение принятыми в мире нормами и правилами построения деловых отношений, создания имиджа организации (фирмы) и ее сотрудников, культурой управления, современным деловым этикетом. С изменением общечеловеческой (универсальной) этики неизбежно меняется и профессиональная этика, которая вырабатывает нормы, стандарты и требования, характерные для определенных видов деятельности.

Профессиональная этика - это кодекс поведения, определенный, предписываемый тип отношений, которые являются лучшими при выполнении работниками своих служебных обязанностей в той или иной профессиональной сфере. Любое профессиональное общение должно протекать в соответствии с профессионально-этическими нормами и стандартами, овладение которыми зависит от ряда факторов. Их можно объединить в две группы:

- первая - комплекс этических представлений норм, оценок, которыми личность владеет от рождения; представление о том, что такое добро и что такое зло, т.е. собственный этический кодекс, с которым человек живет и работает.
- вторая - это нормы и стандарты, привносимые извне: правила внутреннего распорядка организации, ее этический кодекс, устные указания руководства, профессиональный этический кодекс.

Хорошо, если собственные представления о том, что этично и что неэтично, совпадают с привнесенными извне профессиональными этическими нормами, поскольку, если такое совпадение отсутствует – полностью или частично, могут возникнуть проблемы большей или меньшей степени трудности. Этика деловых отношений является профессиональной этикой, регулирующей систему отношений в процессе трудовой деятельности. Она основана на ряде принципов, то есть обобщенных представлений, которые дают возможность тем, кто на них опирается, правильно строить свои действия и взаимодействие. Среди теоретиков и практиков управления в масштабе мировой экономики практически нет разногласий относительно базовых принципов и норм поведения как для субъектов этики - отдельных сотрудников, так и для организаций.

Первым является принцип «золотого стандарта»: в рамках служебных отношений никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к коллегам своего служебного уровня, к клиентам и т.п., таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе.

Второй принцип: нужна справедливость при наделении сотрудников необходимыми для их служебной деятельности денежными, сырьевыми, материальными и прочими ресурсами.

Третий принцип требует обязательного исправления этического нарушения независимо от того, когда и кем оно было допущено.

Согласно четвертому принципу, называемому принципом максимума прогресса, служебное поведение и действия сотрудника считаются этическими, если они способствуют развитию организации с моральной точки зрения.

Пятый принцип - минимума прогресса, в соответствии с которым действия сотрудника или организации в целом этичны, если они хотя бы не нарушают этических норм.

Сущность шестого принципа в следующем: этичным является терпимое отношение сотрудников организации к моральным устоям, традициям, действиям, имеющим место в других организациях, регионах, странах.

Седьмой принцип предполагает разумное сочетание индивидуального релятивизма и этического релятивизма с требованиями общечеловеческой этики.

Согласно восьмому принципу индивидуальное и коллективное начало равно признаваемы за основу при разработке и принятии решений в деловых отношениях.

Девятый принцип состоит в том, что не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов. Однако неконформизм как черта личности должен проявляться в разумных пределах.

Десятый принцип - никакого насилия то есть нажима на подчиненных, выражающегося, например, в командной манере ведения служебного разговора.

Одиннадцатый принцип - постоянство воздействия состоит в том, что этические стандарты могут быть внедрены в жизнь организации не единовременным приказом, а с помощью усилий руководителя и рядовых сотрудников.

Двенадцатый принцип - при воздействии на коллектив, отдельного сотрудника или потребителя надо учитывать силу возможного противодействия с их стороны, которое оказывается столкновением норм этики с практикой повседневной работы.

Тринадцатый принцип состоит в целесообразности авансирования доверием - к чувству ответственности сотрудника, его компетенции, пониманию долга.

Четырнадцатый принцип - стремление к бесконфликтности. Хотя конфликт в деловой сфере иногда имеет и функциональные последствия, тем не менее он - благоприятная почва для этических нарушений.

Пятнадцатый принцип - свободы, не ограничивающие права других.

Шестнадцатый принцип - способствования: сотрудник должен не только сам поступать этично, но и способствовать такому же поведению коллег.

Семнадцатый принцип - не критикуй конкурента: не только внешнего (конкурирующую организацию), но и внутреннего (коллектив другого отдела, своих коллег, занимающихся тем же делом).

Перечень принципов деловых отношений может быть продолжен с учетом специфики деятельности той или иной организации.

В последнее время многие фирмы, организации, трудовые коллективы создают собственные этические комиссии и этические кодексы деятельности, содержание которых основывается на международных принципах деловой этики. Это обусловлено тем, что в современном мире происходят неизбежные изменения в государственном устройстве стран, культуре, характере взаимодействия народов, техническом, технологическом, научном прогрессе, развитии средств коммуникаций. Все это влияет на традиции, нормы морали, формы внешних проявлений поведения и поступки людей и отражается на их взаимоотношениях в процессе деловых контактов. Устои жизни общества, выражающиеся в различных формах, служат основой той суммы норм, стандартов, рекомендаций и требований в отношении поведения людей, которую принято называть Этикетом.

Этикет - это правила поведения в определенном обществе. Практически все современные формы отношений: дипломатические, культурные, экономические и др. не могут быть свободными от этических норм. Деловой этикет - самый «молодой» из всех видов - важная составляющая деловых отношений, базирующаяся на многовековом опыте и мудрости построения отношений и вечных духовных ценностях (справедливости и честности, верности слову, организованности, добродетельности, эстетичности). Данный вид это внешнее выражение внутренней моральности и культуры человека, его интеллекта. Современной деловой этикет - демократичен, универсален, основывается в международной практике на правилах европейских норм поведения (безусловно, учитывая национальную принадлежность партнеров).

Деловой этикет базируется на определенных принципах:

1.Здравый смысл: нормы делового этикета не должны противоречить здравому смыслу, а здравый смысл подсказывает, что деловой этикет в целом направлен на поддержание порядка, организованности, экономию времени и другие разумные цели. Нормы этикета, нарушающие деловые взаимоотношения, устоявшиеся правила общения, здравым смыслом поддерживаемы быть не могут.

2.Свобода: имеется в виду то, что правила и нормы делового этикета, хотя и существуют и весьма ревностно используются, тем не менее не должны препятствовать свободному волеизлиянию каждого делового партнера, свободы выбора и подбора методов и способов исполнения договоренностей между сторонами.

3.Этичность: весь комплекс норм, стандартов, требований, рекомендаций, составляющий деловой этикет, самой своей сутью и содержанием просто обязан быть этичным, моральным, т.е. деловой этикет целиком и полностью ориентирован на добро.

4.Удобство: нормы делового этикета не должны сковывать людей, мешая тем самым деловым отношениям и тормозя развитие экономике. Удобным для делового человека должно быть все – от планировки служебного помещения до размещения оборудования в нем, от деловой одежды до правил проведения презентации и требований, предъявляемых к деловым переговорам, причем эти удобства должны быть обеспечены в равной степени для всех участников деловых отношений.

5.Целесообразность: суть этого принципа в том, что каждое предписание делового этикета должно служить определенным целям. Виды деловых отношений – деловая встреча, ведение переговоров и т.д. – имеют разнообразные цели, и каждый аспект делового этикета должен им соответствовать.

6.Экономность: этика деловых отношений не должна обходиться слишком дорого; высокая «стоимость» моральности в делах сама по себе неэтична, поскольку представляет собой вычет либо из прибыли организации, либо из доходов отдельного сотрудника.

7.Консерватизм: этот принцип является само собой разумеющимся, так как корни делового этикета - в государственном, имеющем многовековую историю, в этикете воинском (столь же почтенного возраста), в светском (общегражданском) этикете, который хотя и не столь давно существует, однако его концепции завоевали прочное место в жизни общества и стали классическими. Надежность, фундаментальность, стабильность – весьма привлекательные в деловом мире черты (и не только в деловом!), и они имеют содержательную связь с консерватизмом.

8.Непринужденность: нормы делового этикета должны быть таковы, чтобы соблюдение их не превращалось в нечто навязываемое, отторгаемое психологически; они естественны, исполняемы с легкостью и без напряжения. (Однако не стоит путать непринужденность с бесцеремонностью, расхлябанностью, невниманием к окружающим, невоспитанностью).

9.Универсализм: это значит, что следует стараться, чтобы каждая рекомендация или норма делового этикета была направлена на многие стороны деловых взаимоотношений.

10.Эффективность: суть этого принципа в том, что стандарты деловых отношений должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, расширению контактов, уменьшению количества конфликтов в коллективе и т.д.

Нельзя знать все правила этикета, даже в одной определенной сфере деловых отношений. Однако возможно самостоятельно формулировать их, основываясь на знании базовых принципов деловой этики и делового этикета, что сделает общение более легким, долгосрочным и результативным. А это, в конечном счете, является экономически более выгодным.

ETHICS IN BUSINESS AFFAIRS

Dementieva A.E.

The main principles of ethics and good manners in business affairs are considered.

Сведения об авторе

Дементьева Антонина Евгеньевна, окончила МГУ им. М.В. Ломоносова (1973), старший преподаватель МГТУ ГА, вице-президент общественной организации ЭКОФAM (в составе Союза женщин России), автор более 20 научных работ, область научных интересов – этика деловых отношений и гендерные исследования.