**Тема 3. Етика ділових комунікацій**

1. **Поняття ділового етикету**
2. **Діловий протокол**
3. **Етичні кодекси та їх значення**
4. **Організація та проведення ділових зустрічей**
5. **Поняття ділового етикету**

Термін "етикет" означає форму, манеру поводження, правила чемності й ввічливості, прийняті в тому або іншому суспільстві. Норми етикету носять єднальний характер, вони як би припускають угоду про те, що вважати прийнятним у поводженні людей, а що – не прийнятним. У зв'язку із цим спостерігається надзвичайна строкатість правил етикету в різних народів, обумовлена особливими умовами їх історичного розвитку.

**Етикет є форма суспільного контролю** за поводженням кожної людини, і порушення етикету викликає ті або інші санкції. Вони можуть бути різними: починаючи від осудливого здивування й закінчуючи штрафом за порушення громадського порядку.

**Практичне значення етикету** полягає в тому, що він дає можливість людям без особливих зусиль використати вже готові форми загальноприйнятої ввічливості для спілкування з різними групами людей і на різних рівнях.

**Основи етикету досить прості**. Це: культура мови, що припускає не тільки її граматичну й стилістичну правильність, але відсутність вульгарних слів, нецензурних виразів, слів-паразитів й елементарна ввічливість, що припускає вміння здороватися, прощатися, говорити "будь ласка", "будьте ласкаві", "будьте люб'язні", "вибачите", дякувати за допомогу, послугу, бажати спокійної ночі, доброго ранку, гарного апетиту, здоров'я й ін.

Сформовані норми моральності є результатом тривалого за часом процесу становлення взаємин між людьми. Без дотримання цих норм неможливі політичні, економічні, культурні відносини, тому що не можна існувати, не поважаючи один одного, не накладаючи на себе певних обмежень.

Сучасний етикет успадковує звичаї практично всіх народів від сивої давнини до наших днів. **У своїй основі ці правила поведінки є загальними, оскільки вони дотримуються представниками не тільки якогось даного суспільства, але і представниками всіляких соціальнополітичних систем, що існують у сучасному світі.**

За мірою змін умов життя людства, росту утворень і культури одні правила поведінки змінюються іншими. Те, що раніше вважалося непристойним, стає загальноприйнятим, і навпаки. Але вимоги етикету не є абсолютними: дотримання їх залежить від місця, часу й обставин. Поводження, неприпустиме в одному місці і за одних обставин, може бути доречним в іншому місці і за інших обставин.

Сучасний етикет регламентує поводження людей у побуті, на службі, у громадських місцях і на вулиці, у гостях і на різного роду офіційних.

**Діловий етикет –** норми, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки і спілкування при вирішенні ділових проблем; це встановлений порядок і

норми взаємовідносин на службі, з керівництвом, у відносинах між колегами, партнерами, клієнтами.

**Важливими сферами та формами ділового етикету є:**

• офіційні та протокольні форми привітання та представлення;

• подарунки в ділових відносинах;

• етикет національних символів;

• візитна картка;

• діловий одяг;

• ділова субординація;

• етикет в рекламі та ін..

Основою етикетних норм є: дотримання певної дистанції між

працівниками різних рангів, толерантне ставлення до думок інших, уміння визнавати свої помилки, бути самокритичним, уміння використовувати в суперечці аргументи, а не владу чи авторитет та ін.

Діловий етикет потрібно розглядати в поєднанні з етикою, оскільки лише за такої умови його використання є плідним, бо сприяє ефективній взаємодії керівника з підлеглими, співробітників між собою, працівників будь- якої установи з клієнтами. Різновидом ділового етикету є службовий етикет.

***Службовий етикет*** – сукупність найдоцільніших правил поведінки там, де відбувається професійна діяльність (на виробництві, в будь-якій організації).

Дотримання правил і вимог службового етикету є обов’язковим для всіх, адже це сприяє створенню сприятливого морально- психологічного клімату для людей, під впливом якого формується гарний настрій людини.

Гарний настрій впливає на здоров’я людини, на продуктивність її праці. Не випадково великі фірми та корпорації створюють власні **Кодекси честі**, в яких передбачено норми взаємин та правила службового етикету.

Важливим аспектом подальшого розвитку ділового етикету стосунків є

пошук, вироблення його засадничих принципів. Так, відомий американський

соціолог Джен Ягер, базовими визначає шість таких принципів:

•пунктуальність (вчасно виконуйте роботу);

•конфіденційність (не говоріть лишнього);

•ввічливість, привітність і доброзичливість;

•уважне ставлення до оточуючих (турбуйтеся про інших, а нетільки про себе);

•зовнішній вигляд (умійте правильно одягатися);

•грамотність (говоріть і пишіть гарною мовою).

1. **Діловий протокол**

Найважливіші правила спілкування між представниками різних країн охоплені в діловому протоколі.

Слово "протокол" вживається у значеннях:

1. «Документ, який містить запис усього, про що йшла мова на зборах, засіданні, допиті і т. ін.»

2. «Документ, який засвідчує певний факт, подію і т. ін.»

3. «Писемна угода між державами; одна з назв міжнародного договору».

***Діловий протокол*** – правила, що регламентують порядок зустрічей делегацій, проведення бесід і переговорів, організацію прийомів, форму одягу, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін.

Протокол допомагає створити дружню і невимушену обстановку під час

зустрічей, переговорів, прийомів, що сприяє взаєморозумінню і досягненню

бажаних результатів, допомагає вирішенню ділових питань.

**Дипломатичний протокол** – невід’ємна складова частина дипломатії, її

помічний інструмент, форма, якою супроводжується будь-яка зовнішньо- політична акція держави та якої дотрмуються її представництва чи представники. Дипломатичний протокол забезпечує відповідні умови для того, щоб відносини між державами, урядами та їхніми представниками могли розвиватися в дружній, мирній атмосфері та в наявності взаємоповаги.

**Діловий протокол** – це регламентований порядок зустрічей і проводів делегацій, проведення бесід, переговорів і прийомів, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін. На відміну від дипломатичного, ділового протоколу дотримуються менш суворо, тут правила більш гнучкі.

**Розглянемо детальніше його основні принципи:** ввічливість, тактовність, взаємоповага, гідність, порядність.

**Ввічливість.** Одним з основних принципів комунікативних процесів є

підтримання нормальних ділових стосунків між людьми і прагнення уникнути конфліктних ситуацій. Тому повагу і розуміння можна заслужити у партнера тільки виявляючи ввічливість та стриманість.

**Тактовність** — це вміння дотримуватись такту у стосунках з іншими людьми. Такт — почуття міри, що підказує найбільш правильний підхід, найбільш делікатну лінію поведінки. Тактовна людина звертає увагу не тільки на зміст своїх слів, дій чи вчинків, а й на їх форму, враховуючи індивідуальні відмінності партнера, його психологічний стан, настрій.

***Взаємоповага.*** Правила протоколу не є священними, тому церемоніал проведення ділових зустрічей не можна порівнювати з релігійними обрядами та звичаями, порушення яких може викликати гнів вищих сил. Правила грунтуються на належній повазі до національних свят та місцевих звичаїв; до них включаються насамперед ті, що одержали загальне схвалення громадськості.

Якщо порівнювати вітчизняний та зарубіжний рівні ділових відносин у роботі ряду спільних підприємств, то необхідно визнати, що у цій сфері ми дещо програємо.

***Гідність.*** Необхідно відзначити, що, за деякими винятками, наші західні

партнери з достатньою повагою ставляться до українського народу як носія стародавньої культури і традицій, що формувалися протягом тисячоліть.

***Порядність.*** Складовою протоколу є порядність. Це поняття допомагає людині утримуватися від негативних вчинків – таких як обман, підступність, шахрайство. Зміст його полягає в умінні триматися незалежно від ситуації, непринижувати гідність іншої людини; це саме той моральний імператив, «обмежувач», який не дає змогу людині «переступити межу».

Володіння правилами протоколу дає можливість не образити ділового партнера, підтримувати порядність і престиж фірми. Разом з тим він сприяє створенню сприятливого психологічного клімату в процесі ділового спілкування, що впливає на успішне вирішення справи.

1. **Етичні кодекси та їх значення**

**Кодекс етики в бізнесі** — це зведення моральних принципів, моральних норм і правил поведінки однієї особи або групи осіб, що визначає оцінку їхніх дій з погляду взаємовідносин з іншими суб'єктами бізнесу, відносин у колективі і в суспільстві на основі дотримання моральних норм і принципів, які розділяються ними.

На підприємствах, в організаціях розробляються кодекси спілкування та поведінки працівників. У науці найчастіше вживається поняття "етичні кодекси". Вчені виділяють такі типи етичних кодексів:

* кодекси, які регулюють документ з докладно розробленими правилами, включаючи санкції, передбачені у випадках порушення кодексу (наприклад, контракти);
* кодекси, які регулюють зобов'язання перед клієнтами, вкладниками, акціонерами, співробітниками тощо. Це соціальні кодекси;
* кодекси, які включають положення про цінності організації, її філософію та цілі (викладають основи корпоративної культури). Це кодекси корпоративні;
* кодекси, які визначають міжособистісні стосунки в організації і погоджують інтереси працівників та організації (наприклад, угоди, які укладаються між адміністрацією та профспілкою). Це кодекси професійні.

Вважають, що родоначальниками корпоративних кодексів були японські компанії, які довели регламентування поведінки працівників до абсолюту. Потім кодекси почали широко впроваджуватися у Сполучених Штатах Америки. Тоді багато американських компаній, щоб запевнити громадськість у своїх чеснотах, опублікували свої етичні кодекси. У них крім загальних положень про етику ринку та бізнесу було включено етичні норми, які стосувалися поведінки її працівників. Цими нормами заборонялися хабарі, шахрайство, подарунки, виплати незаконно отриманих грошей, розпалення конфліктів, розкриття секретів компанії, використання інформації, отриманої на довірливих умовах, протиправна поведінка заради інтересів фірми.

Етичний кодекс може мати будь-яка організація — як велика корпорація, так і нечисленна структура.

**Корпоративні кодекси в організаціях виконують такі основні функції:**

* управлінську — регламентують поведінку персоналу, пріоритети у взаємодії з клієнтами, акціонерами, партнерами, конкурентами, зовнішнім середовищем; визначають порядок прийняття рішення та неприйнятні форми поведінки;
* розвитку корпоративної культури в організації — транслюють корпоративні цінності, орієнтують працівників на єдині корпоративні цілі, тим самим підвищують корпоративну ідентичність працівників;
* репутаційну — формують довіру до організації з боку зовнішнього середовища, підвищують її інвестиційну привабливість.

**Професійні кодекси** виходять із професійної етики і регулюють відносини у професійних спільнотах та ефективні для "вільних професій".

**Професійна етика** — це конкретно визначений набір моральних норм, який слугує керівництвом поведінки в тій чи іншій професійній діяльності. Тому професійні кодекси ґрунтуються на таких самих принципах етики, як і корпоративні кодекси, але містять у собі стандарти поведінки щодо конкретної професії або виду діяльності. Кодекси регламентують поведінку спеціалістів у складних ситуаціях, характерних для певної професії, підвищують статус спільноти у суспільстві, формують довіру до представників цієї професії, посилюють її значущість.

Одним з перших професійних кодексів стала клятва Гіппократа — кодекс лікарів. Нині кодекси професійної етики розробляють спілки підприємців, об'єднання банкірів, асоціації рекламних агентств тощо.

1. **Організація та проведення ділових зустрічей**

Про ділову зустріч прийнято домовлятися заздалегідь, при цьому відрізок часу між домовленістю і самою зустріччю залежить від конкретних обставин та її програми. У межах одного регіону найбільш доцільно домовлятися за 2-3 дні. Запланована за десяток днів ділова зустріч часто буває підготовлена гірше лише через психологічні причини. Спочатку неначе є час для вирішення питань, а потім його може вже не залишитися. Особливої ретельності вимагає організація зустрічі з іноземцями. До такої зустрічі потрібно, безперечно, готуватися завчасно, передбачивши всі елементи програми їх перебування: порядок зустрічі; персональний склад учасників; участь представників преси; вручення квітів; вітальні промови; розміщення у готелі; ділова частина; відвідування культурних об‘єктів; поїздки по країні; неофіційні прийоми; проводи.

Про організацію ділової зустрічі можна домовлятися за допомогою електронної пошти, по факсу чи, найпростіше, - по телефону. Перед тим, як взяти в руки телефонну трубку, пропонується намітити всі важливі організаційні моменти зустрічі, бо якщо щось забути, виходити повторно на зв‘язок бути не зовсім зручно.

Протоколом передбачаються такі основні моменти домовленості:

1. Предмет ділової зустрічі.

2. Місце проведення.

3. Часові межі.

4. Кількість учасників.

5. Матеріали для обговорення та підсумкові документи зустрічі.

**Предмет ділової зустрічі**. Предметом ділової зустрічі є питання, що виносяться на обговорення, тематичні рамки переговорів, перелік проблем, які розглядатимуться, тощо.

**Місце проведення.** Проводяться ділові переговори, як правило, у службових приміщеннях їх учасників (у своїй фірмі чи у партнера), хоча можливе їх проведення на нейтральній території чи, завдяки розвитку засобів комунікації, - дистанційно. Ініціатор зустрічі пропонує (але не нав‘язує) свій варіант, однак останнє слово про місце проведення залишається за запрошеною стороною.

**Часові межі.** Перший крок до успіху ділової зустрічі – це правильний вибір часу і дня тижня. При зустрічі віч-на-віч необхідно брати до уваги обставини ділового життя партнера, його біоритми. При великій кількості учасників бажано бути в курсі справ усіх і кожного і враховувати ділові звички партнерів.

**Кількість учасників.** Домовляючись про зустріч, рекомендується обумовлювати і кількість її учасників. Звичайно це робиться, виходячи з принципу рівної чисельності делегації з обох сторін. Згідно з протоколом право на участь у переговорах, крім керівника, надається також особам, які внесені до списку. У протокольному списку зазначаються прізвище, ім‘я та по батькові, місце роботи і посада учасника. При необхідності, у переговорах з іноземними партнерами в протокольних списках наводяться короткі відомості про сферу діяльності та інтересів кожного учасника, тему майбутнього виступу.

**Матеріали для обговорення.** Майбутня зустріч чи переговори передбачають завчасну підготовку матеріалів. При цьому слід розрізняти кілька категорій документів, які обговорюються у ході зустрічі.

Перша – відображає позицію учасника зустрічі з широкого кола питань і, як правило, містить рекомендації щодо питань, які будуть розглядатися.

Друга – це проекти різних угод, протоколів чи договорів, які пропонуються як основа для проведення переговорів.

Третя – проекти резолюцій чи угод про наміри. Проекти використовуються як для проведення консультацій з місцевою клієнтурою, так і для вироблення прийнятної позиції на переговорах.