

## *Лекція № 2*

### *Тема лекції: СУЧАСНІ ПОГЛЯДИ НА МІСЦЕ ЕТИКИ В БІЗНЕСІ*

#### **План лекції**

1. Співвідношення понять «етика», «мораль», «ділова етика».
2. Сутність, значення та основні види етичних норм у ділових відносинах.
3. Основні принципи етики ділового спілкування між працівниками однієї компанії.

#### **Зміст лекції**

##### *Питання 1. Співвідношення понять «етика», «мораль», «ділова етика»*

**Етика ділового спілкування** – це сукупність моральних норм, правил і уявлень, що регулюють поведінку і ставлення людей в процесі їх виробничої діяльності.

Внутрішній конфлікт між піднесеним ідеалом і практичним розрахунком, моральним зобов'язанням і безпосереднім бажанням існує завжди і у всіх сферах життя. Але особливо напружено він проявляється в етиці ділового спілкування, тому що саме в цьому виді спілкування основний предмет конфлікту є зовнішнім для індивідів.

Етика ділового спілкування визначається економічним ладом суспільства, структурою його соціальної організації і пануючим типом суспільної свідомості.

У традиційному суспільстві основним механізмом ділового спілкування є:

- Ритуал
- Традиція
- Звичай

У діловій етиці їм відповідають:

- Норми

➤ Цінності

➤ Стандарти

Перші норми ділової етики були сформовані ще у давньо китайському суспільстві. Їх автором норм вважається Конфуцій.

#### Норми ділової етики Конфуція:

➤ Обов'язок, справедливість, добросовісність – головне у відносинах між людьми.

➤ Вигода і користь – другорядне .

➤ Ідеальний чоловік, шляхетний чоловік (цзюнь-цзи) спочатку проявляє обов'язок, потім набуває вигоди.

➤ Нешляхетна (неблагородна), «мала людина» робить навпаки

➤ Благородний чоловік досяг справедливості, мала людина досягла вигоду.

#### Вислови Конфуція щодо стосунків керівника і підлеглого:

➤ «Коли правитель любить справедливість, ніхто не наважиться бути неслухняним, коли правитель любить правду, ніхто в народі не посміє бути нечесним».

➤ «Благоговійно стався до справи і чесно стався до інших».

➤ «Слухаю слова людей і дивлюся на їх дії».

➤ «Тримати два кінця, але використовувати середину».

➤ «Шляхетний чоловік, коли керує людьми, то використовує таланти кожного, малий чоловік, коли керує людьми, то вимагає від них універсалів».

➤ «Шляхетний чоловік, коли дивиться, то думає, чи ясно він побачив; а чує – думає, чи правильно почув; він думає, ласкаво чи вираз його обличчя, чи шанобливі його манери, чи щира його мова, добросовісно до справи; при сумніві думає про те, щоб порадитися; коли ж гнівається, думає про негативні наслідки».

➤ «Не знаючи ритуалу, не зможеш утвердитися».

➤ «Коли не можеш сам себе виправити, то, як же будеш виправляти інших?»

В Західній Європі з давніх часів приділяється велика увага етичним нормам і цінностям в діловому спілкуванні, постійно підкреслюється їх вплив на ефективність ведення справ.

«Хто вміє обходитися з людьми, той добре веде і приватні і загальні справи, а хто не вміє, той і тут і там робить помилки».

Однак, на відміну від східної, західноєвропейська культурна традиція більш прагматична. Економічний, матеріальний інтерес висувається тут на перший план, але разом з цим велика увага приділяється статусному характеру спілкування.

Основним критерієм справедливості в діловому спілкуванні, за Арістотелем, є принцип «пропорційної рівності», згідно з яким «хто поніс великі труди отримує багато, а поніс малі труди – мало». Арістотель ще в IVст. до н.е. ввів термін «етика» для позначення практичної філософії, яка повинна дати відповідь на питання: «що ми повинні робити, щоб здійснювати правильні моральні вчинки».

Роль ділової етики в період розвитку капіталізму суттєво змінюється. На перший план висувається економічний інтерес, матеріальний результат, прибуток, як концентрований критерій людської діяльності і спілкування.

Кінцевим критерієм справедливості чи несправедливості стає вміння успішно вести справу, діловий прагматизм.

Питанням честі стала своєчасна сплата будь-яких боргів, так само як і необхідність рахуватися з оточуючими, з їхніми інтересами і смаками.

Сучасний «розвинений капіталізм» призвів до появи протиріччя між етикою і бізнесом, що має як позитивний, так і негативний аспекти.

#### Негативний аспект проявляється в наступному:

➤ Поява людини з «ринковим характером», яка хоче дорожче себе продати.

➤ Всі моральні принципи і цінності, забуваються, коли мова заходить про прибуток.

➤ В діловому спілкуванні втрачається самоідентифікація особистості. Людина розглядає свої сили і можливості як товар для продажу. Вона змушена жити за принципом: «Я є не те, що я роблю. Я такий, яким ви хочете мене бачити».

➤ Етичні норми розглядаються як перешкода в діловому спілкуванні. У ньому намагаються уникати розмов про мораль, етичні ідеали, соціальні обов'язки, оскільки в результаті з'являються «зайві» проблеми, вони «не відносяться до справи», тому що стосуються моральної та соціальної відповідальності.

Крайнім випадком неетичної поведінки бізнесменів є порушення закону. Неетичним слід також вважати дії компаній, які не роблять заходів для усунення дефектів у своїй продукції, що можуть призвести до шкідливих наслідків для населення.

Друга позиція (позитивний аспект) по відношенню до протиріччя між етикою і бізнесом полягає в тому, що дотримання етичних норм в діловому спілкуванні визнається важливим не тільки з точки зору відповідальності

бізнесменів перед суспільством і самим собою, але і необхідним для ефективності виробництва.

В цьому випадку етика розглядається не тільки як необхідний моральний фактор поведінки, але і як засіб (інструмент) збільшення рентабельності, що сприяє зміцненню ділових зв'язків і поліпшенню ділового спілкування.

В поняття «етики ділового спілкування» входить і турбота керівників підприємств про якість своєї продукції, відповідальність за ту шкоду, яку вона може завдати населенню. Цей підхід є більш цивілізованим і більш ефективним.

Завдання сучасної ділової етики – координація, а по можливості і гармонізація інтересів всіх учасників бізнес стосунків.

Золоте правило етики спілкування:

**«СТАВТЕСЯ ДО ІНШИХ ТАК, ЯК ВИ ХОТІЛИ Б ЩОБ  
СТАВИЛИСЯ ДО ВАС»**

### *Питання 2. Сутність, значення та основні види етичних норм у ділових відносинах*

Етичні норми ділового спілкування і поведінки повинні описувати загальну систему і правила етики, яких, на думку організації, повинні дотримуватися її працівники. Ці норми розробляються з метою поліпшити ділове спілкування на різних рівнях і в різних сферах діяльності організації.

Етичні норми ділової поведінки сприяють встановленню нормальної моральної атмосфери в колективі підприємства. На їх основі розробляються етичні рекомендації при прийнятті управлінських рішень, а також поточних ділових рішень кожним конкретним представником персоналу компанії на усіх рівнях ділової комунікації.

Етичні норми ділового спілкування проявляються у відносинах між:

➤ підприємством і соціальним середовищем;

- окремими підприємствами;
- керівником і підлеглими;
- підлеглим і керівником;
- людьми одного статусу.

Принципи і норми ділового спілкування повинні відповідати кожному виду ділового спілкування, і не суперечити загальним етичним принципам поведінки людей.

### *Питання 3. Основні принципи етики ділового спілкування між працівниками однієї компанії*

Етика ділового спілкування «зверху вниз»:

У діловому спілкуванні стосовно керівника до підлеглого золоте правило етики можна формулювати так:

#### **«СТАВТЕСЯ ДО СВОГО ПІДЛЕГЛОГО ТАК ЯК ВИ ХОТІЛИ Б, ЩОБ ДО ВАС СТАВИВСЯ КЕРІВНИК»**

Керівник, який прагне перетворити свою організацію в згуртований колектив з високими моральними нормами спілкування, може зробити це дотримуючись наступних еталонів і правил етичної поведінки.

Моральні еталони і зразки поведінки керівника:

- Долучіть співробітників до цілей організації.
- Людина тільки тоді буде відчувати себе морально і психологічно комфортно, коли відбудеться його ідентифікація з колективом.
- Разом з тим кожен прагне залишитися індивідуальністю і хоче, щоб його поважали таким, яким він є.
- При виникненні проблем і труднощів, пов'язаних з недобросовісною, керівнику слід з'ясувати її причини.
- Якщо мова йде про неучтвю, то не слід нескінченно докоряти підлеглого його слабкостями, недоліками. Подумайте, що ви можете зробити, щоб допомогти йому подолати їх. Спирайтеся при цьому на сильні сторони його особистості.

➤ Якщо співробітник не виконав вашого розпорядження, необхідно дати йому зрозуміти, що вам відомо про це, інакше він може вирішити, що провів вас.

➤ Більш того, якщо керівник не зробив підлеглому відповідного зауваження, то він просто не виконує своїх обов'язків і поводить себе неетично.

➤ Ніколи не радьте підлеглому, як поступати в особистих справах. Якщо порада допоможе, вас, швидше за все не подякують. Якщо не допоможе - на вас ляже вся відповідальність.

➤ Не виділяйте улюбленців. Ставтеся до співробітників як до рівноправних членів і до всіх з однаковими мірками.

➤ Ніколи не давайте співробітникам можливість помітити, що ви не володієте ситуацією, якщо ви хочете зберегти їх пошану.

➤ Дотримуйтесь принципу розподільної справедливості: чим більше заслуги, тим більше повинна бути винагорода.

➤ Заохочуйте свій колектив навіть в тому випадку, якщо успіх досягнутий головним чином завдяки успіхам самого керівника.

➤ Зміцнюйте у підлеглому почуття власної гідності. Добре виконана робота заслуговує не тільки матеріального, а й морального заохочення. Не лінуйтеся зайвий раз похвалити співробітника.

➤ Привілеї, які ви робите собі, повинні поширюватися і на інших членів колективу.

➤ Довіряйте співробітникам і визнайте власні помилки в роботі. Члени колективу все одно, так або інакше дізнаються про них. Але приховування помилок – прояв слабкості і непорядності.

➤ Захищайте своїх підлеглих і будьте їм відданими. Вони дадуть відповідь вам тим же.

Моральні еталони і зразки поведінки керівника у випадках необхідності зауваження підлеглому:

➤ Зауваження співробітнику має відповідати етичним нормам.

➤ Зберіть всю інформацію по даному випадку.

➤ Виберіть правильну форму спілкування.

➤ Спочатку попросіть самого співробітника пояснити причину невиконання завдання, можливо, він приведе невідомі вам факти.

➤ Робіть ваші зауваження один на один: необхідно поважати гідність і почуття людини.

➤ Критикуйте дії і вчинки, а не особистість людини.

➤ Тоді, коли це доречно, використовуйте прийом «бутерброда» – заховайте критику між двома компліментами.

➤ Закінчите розмову на дружній ноті і незабаром знайдіть час поговорити з людиною, щоб показати йому, що ви не тримаєте зла.

Моральні еталони і зразки поведінки керівника у випадках необхідності розпорядження:

Обирайте правильну форму розпорядження, враховуючи:

1) ситуацію, наявність часу для нюансів;

2) особистість підлеглого – хто перед вами, сумлінний і кваліфікований працівник або людина, яку потрібно підштовхувати на кожному кроці. Залежно від цього слід вибирати етично найбільш прийнятні норми поведінки та форми розпорядження.

Формами розпорядження можуть бути:

➤ наказ,

➤ прохання,

➤ запит

➤ звернення до так званого «добровольця».

Наказ найчастіше слід використовувати в надзвичайній ситуації, а також щодо несумлінних співробітників. Прохання використовується в тому випадку, якщо ситуація рядова, а відношення між керівником і підлеглим засновані на довірі і доброзичливості. Така форма дозволяє співробітникові висловити свою думку про проблему.

Питання краще застосовувати в тих випадках, коли ви хочете викликати обговорення, як краще зробити роботу або підштовхнути співробітника до того, щоб він взяв ініціативу на себе. При цьому співробітники повинні виражати



добру волю і бути досить кваліфікованими. В іншому випадку деякі можуть сприйняти ваше питання як прояв слабкості і некомпетентності.

- «Чи є сенс зайнятися цим?»
- «Як ми повинні це зробити?»

«Доброволець» підходить для ситуації, коли роботу не хоче робити ніхто, але, тим не менш, вона повинна бути зроблена. В цьому випадку доброволець сподівається, що його ентузіазм буде оцінений в подальшій роботі.

- «Хто хоче це зробити?».

Окремі дії управлінців, які заборонені етичними нормами ділового спілкування:

- не можна впливати на підлеглих нищівною критикою;
- не слід шукати винних, краще шукати причини і шляхи вирішення проблеми;
- не принижуй гідності працівника, краще проаналізуй його дії;
- не пред'являй претензій до працівника у присутності інших, краще виражай їх на самоті;
- не можна впливати на підлеглих нищівною критикою;
- не слід шукати винних, краще шукати причини і шляхи вирішення проблеми;
- не принижуй гідності працівника, краще проаналізуй його дії;
- не пред'являй претензій до працівника у присутності інших, краще виражай їх на самоті.

### **Етика ділового спілкування «знизу - вгору»**

Етичні норми і принципів в діловому спілкуванні підлеглих з керівником золоте правило етики можна формулювати так:

**«СТАВТЕСЯ ДО СВОГО КЕРІВНИКА ТАК, ЯК ВИ ХОТІЛИ Б,  
ЩОБ ДО ВАС СТАВИЛИСЯ ВАШІ ПІДЛЕГЛІ»**

Етичні норми і принципів в діловому спілкуванні підлеглих з керівником:

➤ Намагайтеся допомагати керівникові в створенні в колективі доброзичливої моральної атмосфери, зміцненню справедливих відносин. Пам'ятайте, що ваш керівник потребує цього в першу чергу.

➤ Не намагайтеся нав'язувати керівнику свою точку зору або командувати ним. Висловлюйте ваші пропозиції або зауваження тактовно і ввічливо. Ви не можете йому прямо щось наказати, але можете сказати: «Як ви поставитеся до того, якби ...?» тощо.

➤ Не розмовляйте з начальником категоричним тоном, не кажіть завжди тільки «так» або тільки «ні». Той хто вічно підтакує набридає і справляє враження підлесника. Людина, яка завжди говорить «ні», служить постійним подразником.

➤ Не варто звертатися за допомогою, порадою, пропозицією тощо «через голову», відразу до керівника вашого керівника, за винятком екстрених випадків. В іншому випадку ваша поведінка може бути розцінено як неповагу або нехтування до думки начальника або як сумнів в його компетентності. У будь-якому випадку ваш безпосередній керівник в цьому випадку втрачає авторитет і гідність.

➤ Якщо вас наділили відповідальністю, делікатно підніміть питання і про ваші права. Пам'ятайте, що відповідальність не може бути реалізована без відповідного ступеня свободи дій.

➤ Якщо в колективі насувається або вже сталося якесь радісне або, навпаки, неприємна подія, то про це необхідно повідомити керівника. У разі неприємностей намагайтеся допомогти полегшити вихід з цієї ситуації, запропонувати своє рішення.

### **Етика ділового спілкування «по горизонталі»**

У діловому спілкуванні між колегами золоте правило етики можна формулювати так:

**«СТАВТЕСЯ ДО СВОГО КОЛЕГИ ТАК, ЯК ВИ ХОТІЛИ Б, ЩОБ  
ВІН СТАВИВСЯ ДО ВАС»**

Етичні норми ділового спілкування «по горизонталі»:

➤ Не вимагайте для себе особливого відношення або привілеїв з боку іншого.

➤ Спробуйте досягти чіткого поділу прав і відповідальності у виконанні загальної роботи.

➤ Якщо коло ваших обов'язків перетинається з вашими колегами, це дуже небезпечна ситуація. Якщо керівник не розмежує ваші обов'язки і відповідальність від інших, спробуйте зробити це самі.

➤ У відносинах між колегами з інших відділів вам слід відповідати самому за свій відділ, а не звалювати провину на своїх підлеглих.

➤ Якщо вас просять тимчасово перевести в інший відділ вашого співробітника, не посылайте туди недобросовісних і некваліфікованих – адже по ньому там будуть судити про вас і про ваш відділ в цілому. Пам'ятайте, може статися, що з вами надійдуть таким же аморальним чином.

➤ Не ставтеся з упередженістю до своїх колег. Наскільки можливо – відкидайте забобони і плітки в спілкуванні з ними.

➤ Називайте своїх співрозмовників по імені і намагайтеся робити це частіше.

➤ Посміхайтесь, будьте доброзичливі і використовуйте всі різноманітні прийоми і засоби, щоб показати добре ставлення до співрозмовника. Пам'ятайте – що посієш, те й пожнеш.

➤ Не давайте обіцянок, які ви не зможете виконати. Не перебільшуйте свою значущість і ділові можливості. Якщо вони не виправдаються, вам буде незручно, навіть якщо на це були об'єктивні причини.

➤ Не лізьте людині в душу. На роботі не прийнято запитувати про особисті справи, а тим більше – проблеми.

➤ Намагайтеся слухати не себе, а іншого.

➤ Не намагайтеся здатися кращим, розумнішим, цікавіше, ніж ви є насправді. Рано чи пізно все впливе назовні і стане на свої місця.

➤ Надсилайте імпульси ваших симпатій – словом, поглядом, жестом дайте учаснику спілкування зрозуміти, що він вас цікавить. Посміхайтесь, дивіться прямо в очі.

➤ Розглядайте вашого колегу як особистість, яку слід поважати саму по собі, а не як засіб для досягнення ваших власних цілей.