

image not found or type unknown



Деловое общение, в ходе которого складываются деловые отношения, как и любая сфера жизнедеятельности людей, регулируется определенными нормами и правилами.

В каждой культуре в любую историческую эпоху существует специальная система правил, предписывающих человеку определенное поведение. Эта система правил включает «жесткие» законодательные правила, за нарушение которых накладываются предусмотренные законом санкции (вплоть до смертной казни), и «мягкие» этические правила, рекомендуемые совершать или не совершать определенные поступки, поддерживаемые силой общественного мнения.

«Золотое правило» нравственности, сформулированное еще в глубокой древности, гласит: «Не делай другим ничего такого, чего бы ты сам не хотел претерпеть со стороны других». «Золотое правило» является универсальным и в различных формулировках представлено во всех религиях: «Что ненавистно тебе самому, не делай никому» (Евангелие от Матфея); «Что вредно тебе, не делай другому» (Талмуд); «Чего не хочешь себе. Не делай другому» (конфуцианство).

Этические нормы, в которых выражены представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности поступков людей, выступают одним из главных регуляторов деловых отношений. Можно говорить о неизбежности столкновения с вопросами этики в ходе деловой практики. Для решения сложных неоднозначных задач и управления деловыми ситуациями нужно определить систему ценностей и осознать для себя лично, что означает понятие «честность», «порядочность», «справедливость». Осознание своей системы ценностей всегда поможет принять верное решение, а для этого нужно обратиться к изучению этики в целом и деловой этики в частности.

Слово «этика» (греч. *etika* от *ethnos* – обычай, нрав) обычно понимается в двух значениях:

1) этика – это философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность: их принципы, развитие, нормы, роль в обществе. Слово этика впервые было выведено Аристотелем, изложившим в систематизированном виде основные понятия этики в своем труде. «Никомахова этика»;

2) этика в широком смысле – система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни.

Важнейшие категории этики – «добро», «зло», «справедливость», «долг», «совесть».

Вся традиция этики замыкается на выяснении того, что является должным для человека, т.е. соответствует неким законам человеческого бытия.

Иммануил Кант в предисловии к «Критике практического разума» предложил замечательный образ, сопоставив величие и незыблемость морального закона внутри нас и звездного неба над головой. Действительно, и то и другое свидетельствует об эфемерности человеческого бытия по сравнению с космическими и моральными законами и вместе с тем о способности человеческого разума постигать их и восхищаться ими.[1].

Этика служебных отношений.

Под этикой служебных отношений понимается совокупность действующих в конкретной организации этических норм поведения сотрудников в различных управленческих ситуациях.

Эти нормы отражают:

- требования к внешней форме поддержания различных бизнес-коммуникаций (переговоры, совещания и т.п.);
- требования к форме и содержанию межличностных отношений, основанные на общечеловеческих ценностях.

Строгое соблюдение всеми сотрудниками рассматриваемых здесь норм является одним из критериев высокой корпоративной (или внутрифирменной) культуры. Этика служебных отношений проявляет себя в таких аспектах деятельности организации, как:

- коммуникации между начальником и подчиненным;
- аналогичные коммуникации между сотрудниками одного структурного подразделения, не связанными отношениями соподчиненности;
- аналогичные коммуникации между руководителями и сотрудниками различных структурных подразделений организации;

- взаимодействие всех категорий сотрудников организации с клиентами, иными деловыми партнерами и контактными аудиториями.

Таким образом, этика служебных отношений проявляет себя в разномасштабных по управленческой значимости процедурах и мероприятиях – от стратегически важных переговоров до неформального общения между коллегами на корпоративной вечеринке.

Вплоть до середины XX в., этические нормы служебных отношений стихийно складывались в организациях, специфика деятельности которых требовала от персонала высокой культуры как во внешних, так и в сугубо внутренних коммуникациях (например в дипломатических ведомствах). Серьезное влияние на форму и содержание соответствующих этических норм оказывали характерные для той или иной страны особенности ментальности населения и самой национальной культуры.

Так, наиболее радикальные отличия в этических нормах служебного поведения можно наблюдать в Японии и США. Демонстративно демократический стиль общения между начальником и подчиненным, ставший нормой даже в крупных американских корпорациях, абсолютно неприемлем в японских компаниях. Для японского менталитета характерно постоянно подчеркивать своим поведением разницу не только в служебном положении, но и в возрасте контактирующих сторон даже в процессе внеслужебного общения.

Во второй половине XX в., в профессиональный лексикон менеджеров прочно вошли такие понятия, как «корпоративная культура», «деловая этика», «фирменный стиль» и т.п. Соответственно, начали формироваться вначале внутрикорпоративные, а затем и отраслевые стандарты, закрепляющие в себе конкретные этические нормы служебного поведения. В учебных планах программ бизнес-образования появились новые дисциплины: «Деловой этикет», «Этика деловых отношений».

Соблюдение принятых в организации этических норм служебных отношений способствует успешному решению ряда управленческих задач сугубо практического характера и обеспечению конкретной организации дополнительных конкурентных преимуществ:

- содействие поддержанию во внешней среде позитивного имиджа организации с высокой корпоративной культурой;

- повышение эффективности системы внутрикорпоративного менеджмента за счет большей оперативности прохождения управленческой информации и отсутствия нерациональных потерь времени в процессе реализации типовых управленческих процедур (совещаний, телефонных переговоров и т.п.);
- сохранение в трудовом коллективе позитивного психологического климата за счет профилактики производственных и межличностных конфликтов, причиной которых служит игнорирование их участниками этических норм.

При организации управления этической стороной служебных отношений следует учитывать, что этические нормы отличаются от норм дисциплинарного поведения по нескольким основным признакам.

Во-первых, этические нормы всегда в меньшей степени формализованы и основываются преимущественно на исторически сложившихся в конкретной организации традициях служебного и внеслужебного общения.

Во-вторых, в отличие от дисциплинарных норм морально-этические нормы имеют не только директивный, но иногда и лишь рекомендательный характер. Следовательно, их соблюдение зависит от наличия у каждого сотрудника осознанного понимания целесообразности выполнения соответствующих рекомендаций.

В-третьих, факт игнорирования сотрудниками организации установленных этических норм служебного поведения намного сложнее зафиксировать, нежели дисциплинарные нарушения.

Дисциплинарные требования – совокупность конкретных дисциплинарных норм, установленных работодателем для конкретного работника, трудового коллектива конкретного структурного подразделения или организации в целом. За совершения дисциплинарного проступка, т.е. за виновное неисполнение или ненадлежащее исполнение работником своих трудовых обязанностей, к нему можно применить три вида взысканий

(ч.1 ст. 192 ТК РФ):

- замечание (менее строгая мера ответственности);
- выговор (более строгая мера ответственности);
- увольнение.

Проведем сравнительный анализ возможных стратегических подходов к проблеме регулирования этики служебных отношений:

Первый вариант предполагает игнорирование топ-менеджментом организации необходимости существования этических норм как таковых. Единственным требованием к организации служебных отношений в этом случае выступает строжайшее соблюдение дисциплинарных норм, в том числе выходящих за рамки, установленные действующим трудовым законодательством. От менеджеров среднего и нижнего звена требуется только исполнение поставленных задач производственного, коммерческого или финансового характера. Этическая сторона их общения с подчиненными администрацию не интересует. При этом первый руководитель обычно сам подает сотрудникам отрицательный пример, постоянно демонстрируя им, что служебные отношения на его предприятии построены на единственном принципе: «Вышестоящий всегда прав». Обычно рассматриваемый вариант реализуется в организациях, руководители которых являются приверженцами авторитарного стиля управления.

Никаких преимуществ, за исключением возможности удовлетворения личных амбиций руководителя, подобный вариант не обеспечивает. Недостатки же его вполне очевидны и определяются невозможностью реализовать рыночные преимущества политики, основанной на строгом соблюдении этических норм в процессе служебного общения. Поэтому в современных условиях подобный вариант неприемлем для организации любой сферы бизнеса или отрасли.

Второй вариант предполагает отказ топ-менеджмента организации от централизованного регулирования этических аспектов служебных отношений. При реализации этого варианта соответствующие регулирующие функции перекладываются на руководителей структурных подразделений. Им предлагается самостоятельно сформулировать для своих подчиненных этические нормы поведения, а в дальнейшем - контролировать их соблюдение. Обычно рассматриваемый вариант реализуется в организациях, руководители которых являются приверженцами либерально-популистского стиля управления.

Единственным преимуществом подобного варианта для руководителя и специалистов службы персонала организации является возможность освободиться от личного участия в регулировании рассматриваемого здесь аспекта служебных отношений. Недостатком варианта выступает прямая зависимость возможности конкретной организации реализовать соответствующие рыночные преимущества от позиции менеджеров среднего звена, а также наличия у них необходимых профессиональных и личностных компетенций. Поэтому ориентация на данный вариант целесообразна только для субъектов рынка со значительным стажем, давно сложившимися традициями высокой корпоративной культуры и

компетентным менеджментом на всех уровнях управления.

Третий вариант предполагает завышенные требования со стороны топ-менеджмента прежде всего к внешней стороне проявления действующих в организации этических норм. Это касается всех сфер служебных отношений и правил поведения – от детально расписанных во внутренних регламентах протокольных правил проведения совещаний и деловой переписки до утрированных требований к внешнему виду сотрудников. Обычно рассматриваемый вариант реализуется в организациях, руководители которых являются приверженцами авторитарно-бюрократического стиля управления.

Преимуществами рассматриваемого варианта выступают:

- наличие единого внутрифирменного стиля служебного поведения сотрудников в части их этической составляющей;
- исключение возможностей различного толкования одних и тех же этических норм;
- жесткая ответственность менеджеров всех уровней за соблюдение этих норм.

Вместе с тем в отечественных условиях реализация данного варианта имеет и некоторые недостатки:

- несоответствие особенностям трудовой ментальности россиян, плохо адаптированной к поддержанию строго формализованных отношений с коллегами по работе;
- ухудшение психологического климата в трудовом коллективе в силу недовольства большинства сотрудников излишне активным вмешательством администрации в их межличностные отношения;
- угроза инициативных увольнений наиболее ценных сотрудников, отказывающихся признать за администрацией право ограничивать их личные предпочтения в стиле одежды, формате поведения на совещаниях, а тем более диктовать определенные ограничения во внеслужебном общении.

В силу указанных недостатков этот вариант нецелесообразен для большинства отечественных работодателей.

Четвертый вариант предполагает взвешенный подход к регулированию этических аспектов служебных отношений в организации. Основная часть полномочий (и, естественно, ответственности) за соблюдение этических норм в системе служебных отношений возлагается на руководителей структурных подразделений. При этом администрация оставляет за собой право в

централизованном порядке:

- сформулировать общекорпоративные нормы и рекомендации в рассматриваемой области;
- запретить формы служебных отношений, очевидно противоречащие нормам человеческой морали и правилам, сложившимся в бизнес-сообществе.

Так, вполне оправданным будет прямой запрет на использование ненормативной лексики в общении с подчиненным, а также обращение на «ты» наставника по отношению к своему ученику. Аналогично, сотрудниками с пониманием будут восприняты рекомендации по проведению деловых совещаний, но не расписанный до мелочей протокол проведения корпоративной вечеринки.

Обычно рассматриваемый вариант реализуется в организациях, руководители которых являются приверженцами демократического стиля управления. Он лишен принципиальных недостатков и целесообразен для большинства отечественных работодателей.[2].

Источники информации:

1. учебное пособие «Деловое общение», авт. Чернышева Л.И.
2. учебник «Управление человеческими ресурсами», авт. Алавердов А.Р.