

ТЕМА 2. ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

1. Сущность этики деловых отношений.
 2. Этические проблемы деловых отношений.
 3. Основные принципы этики деловых отношений.
 4. Этикет делового человека. Одежда делового человека.
 5. Правила применения аксессуаров. Манеры и поведение.
- Этикет вручения подарков.

1. Сущность этики деловых отношений.

Слово «этика» (от греч. *ethos* – обычай, нрав, характер) понимается в двух значениях: во-первых, как философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность; во-вторых, как совокупность норм поведения, мораль отдельного человека или общественной группы.

Термин «этика» ввел Аристотель, обозначив им совокупность этических добродетелей и науку, которая отвечает на вопросы, что такое добродетель и что должен делать человек, чтобы быть добродетельным.

Понятие этики ассоциируется с правилами, стандартами поведения. Соответственно и в сфере деловой этики ценятся в первую очередь надежность, порядочность, умение выполнять обещание.

Этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Она представляет собой частный случай этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики.

Этика делового общения – основывается на многих науках, в частности на психологии общения, этике, психологии управления, научной организации труда и т. п., ее изучение обусловлено потребностями сегодняшнего дня.

В центре внимания этики делового общения – личность менеджера, руководителя. Мало обладать знаниями, умениями, методами общения, чтобы быть хорошим специалистом. Нужно иметь еще и соответствующий уровень внутренней культуры. Морально-этические проблемы личность решает в зависимости от своих базовых жизненных принципов.

Основной задачей этой дисциплины является не только обучение науке делового общения, но и побуждения к искусству общения путем активной познавательной деятельности, формирования соответствующей мотивации, самосовершенствования, использования различных упражнений и заданий.

Взаимосвязь этики в широком смысле и деловой этики можно проследить, используя основные *методы общения с людьми*. Остановимся на некоторых из них:

1) внешний облик делового человека – первый шаг к успеху, поскольку для потенциального партнера его костюм служит кодом, свидетельствующим о степени надежности, респектабельности и удачливости в делах;

2) соблюдение общих правил этики: вежливость, внимательность к собеседнику, умение направлять беседу в нужное русло, компетентность в решении той или иной проблемы, отказ от критических высказываний или суждений в адрес партнера и др.;

3) владение некоторыми навыками риторики, умение слушать собеседника и воздействовать на него. Согласно высказыванию Д. Карнеги: «Есть лишь один способ оказать влияние на другого человека – это говорить ему то, что он хотел бы услышать, и показать ему, как он мог бы достичь желаемого».

2. Этические проблемы деловых отношений.

Деловой мир можно представить в виде следующих составных частей:

- 1) личность делового человека;
- 2) условия, в которых осуществляется то или иное дело;
- 3) деловые отношения и деловой этикет.

Существуют действующие на Западе **модели этически обоснованных решений**, принимаемые менеджерами и действующие по определенной схеме.

Во-первых, собирают информацию для всестороннего обоснования решения, и, если оно затрагивает интересы основных участников бизнеса, менеджеры прогнозируют степень положительного и отрицательного воздействия.

Во-вторых, после исключения неприемлемых вариантов готовятся два варианта этического обоснования – желательное и минимально приемлемое; выясняется при необходимости, возможно ли преобразовать минимально приемлемое этическое обоснование в желательное.

Желательный уровень этического аспекта решения – это, в частности, справедливое трудоустройство без дискриминации по непрофессиональным признакам, предложение социальных благ, достоверная информация о продукте.

Минимально приемлемый уровень – нечестность в мелочах, небольшие взятки или подарки, несущественные неточности в информации.

Неприемлемый уровень – крупные взятки, обман клиентов, потребителей, дискриминация по непрофессиональным признакам.

Практика деловых отношений постоянно убеждает, что бизнес, организованный на нравственно-этической основе, оказывается в конечном итоге более выгодным, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения.

Ключевые этические проблемы возникают в следующих отношениях:

- 1) между организациями или предприятиями;
- 2) между предприятиями и государством;
- 3) между организациями-производителями и потребителями;
- 4) между организациями и инвесторами;
- 5) предприятий с окружающей средой.

Следует также привести ряд аргументов, обосновывающих принятие управленческих решений, неправильных с этической точки зрения. К ним относятся:

- 1) уверенность в том, что данная деятельность безопасна, т. е. не выходит за рамки этических норм;
- 2) производство продукции с сомнительными характеристиками по безопасности;
- 3) сознательное преувеличение преимуществ своего плана работы для получения поддержки;
- 4) промедление с выполнением своих обязанностей.

Для решения проблем в деловых отношениях необходимо выработать комплекс правил, способствующих успешному согласованию интересов бизнеса и общества.

Таким образом, *в основе этики делового общения должна быть координация и гармонизация интересов.*

3. Основные принципы этики деловых отношений.

Принципы этики деловых отношений можно представить как совокупность нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества и определяющих правила поведения человека в системе деловых отношений.

Различают этику общечеловеческую и профессиональную. Профессиональная этика регламентирует нормы, стандарты, характерные для определенных видов деятельности. Это своеобразный кодекс поведения, приписываемый тип отношений в той или иной сфере деятельности. Этика деловых отношений – это профессиональная этика, регулирующая систему отношений в сфере бизнеса. Ее основу составляют принципы и нормы.

В работе американского социолога Л. Хосмера сформулированы *современные этические принципы делового поведения*, опирающиеся на аксиомы мировой философской мысли, прошедшие многовековую проверку теорией и практикой.

Таких принципов десять:

1. Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании (принцип основан на учении древнегреческих философов (в частности Демокрита) о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей, и различии между интересами долгосрочными и краткосрочными).

2. Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению (принцип основан на взглядах Аристотеля и Платона о личных добродетелях – честности, открытости, умеренности и т. п.).

3. Никогда не делай того, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель (принцип основан на заповедях всемирных религий (св. Августин), призывающих к добру и состраданию).

4. Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены основные моральные нормы общества (принцип основан на учении Т. Гоббса и Дж. Локка о роли государства как арбитра в конкуренции между людьми за благо).

5. Никогда не делай того, что не ведет к большему благу, нежели вреду для общества, в котором ты живешь (принцип основан на этике утилитаризма (практической пользе нравственного поведения), разработанной И. Бентамом и Дж. С. Миллом).

6. Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации (принцип основан на категорическом императиве И. Канта, в котором декларируется знаменитое правило об универсальной, всеобщей норме).

7. Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других (принцип основан на взглядах Ж.-Ж. Руссо и Т. Джефферсона на права личности).

8. Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат. Ибо максимальная прибыль при соблюдении этих условий свидетельствует о наибольшей эффективности производства (принцип основан на экономической теории А. Смита и учении В. Парето об оптимальной сделке).

9. Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в обществе (принцип основан на правиле распределительной справедливости К. Родса).

10. Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию (принцип основан на теории А. Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества).

Указанные принципы в той или иной степени присутствуют и признаются справедливыми в различных деловых культурах.

В Декларации Ко «Принципы Бизнеса» в качестве базовых принципов международного бизнеса выделены следующие:

- 1) ответственность бизнеса: от блага акционеров к благу его ключевых партнеров;
- 2) экономическое и социальное влияние бизнеса: к прогрессу, справедливости, мировому сообществу;
- 3) этика бизнеса: от буквы закона к духу доверия;
- 4) уважение правовых норм;
- 5) поддержка многосторонних торговых отношений;
- 6) забота об окружающей среде;
- 7) отказ от противозаконных действий.

Вышеприведенные принципы выявляют характер взаимоотношений макросубъектов социальной и экономической структуры общества – организаций, государства, общества в целом. Макроуровневый подход особенно значим для экономики переходного периода, когда происходит трансформация основных экономических институтов.

4. Этикет делового человека. Одежда делового человека.

Этикет – это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы общения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежду).

Этикет можно условно разделить на деловой и неофициальный. **Деловой этикет** регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей. **Неофициальный (светский) этикет** упорядочивает общение в сфере досуга и удовлетворения материальных и духовных потребностей (при приеме пищи, подборе элементов одежды, организации торжеств, посещении театральных спектаклей, концертов, спортивных зрелищ и т. п.). В связи с присутствием в программе официальных мероприятий деловых приемов, выступлений артистов четко разделить деловой и неофициальный этикет бывает затруднительно. Упорядоченностью и строгостью отличаются дипломатический протокол и этикет. Деловой протокол и этикет в целом, ориентированные на широкий круг деловых людей, отличаются большей гибкостью и меньшей формализацией.

Этикет делового человека – это выражение культуры, важнейшая сторона профессионального поведения делового отношения делового человека. Знание этикета – важнейшее качество, которое нуждается в постоянном совершенствовании.

По мнению Д. Карнеги, успех делового человека только на 15% зависит от его профессиональных качеств, и на 85% – от его умения общаться с людьми.

Деловой этикет занимает особое место в искусстве поведения. Если за несоблюдение правил поведения в быту человека сочтут невоспитанным, то в бизнесе такие ошибки могут повредить карьере.

Рассмотрим некоторые составляющие делового этикета.

Одежда делового человека

Практически все бизнесмены считают своей основной одеждой костюмы. Это визитная карточка деловых людей. Окружающие часто связывают внешний вид и деятельность человека. Например, аккуратность одежды зачастую при знакомстве воспринимают как свидетельство организованности в работе. А неопрятный внешний вид ассоциируется с забывчивостью, суетливостью и неорганизованностью.

При подборе одежды для работы соблюдайте следующие правила.

Вызывающая и яркая одежда, экстравагантные украшения и яркий макияж, фантазийная прическа никак не поспособствуют карьерному росту. Скорее, наоборот, – обостряют отношения с коллегами, вызовут недовольство руководителя и, быть может, увольнение. Одевайтесь на работу строго и аккуратно.

Деловой костюм – идеальный выбор как для мужчины, так и для женщины.

Мужчинам обязателен галстук. Без него в соответствии с деловым этикетом костюмы не носят. Спортивный пиджак – исключение, но он выпадает из делового стиля одежды. Особое внимание следует уделить подтянутому классическому стилю. Плотная облегающая фигура женская одежда на работе – нонсенс.

Слишком светлые костюмы не соответствуют деловому этикету. Лучшие цвета – темно-серые и темно-синие.

С костюмом не сочетаемы спортивные сумки. Все необходимые документы и вещи следует носить в папке, портфеле или кейсе. При необходимости использования сумки выбирают однотонный вариант.

Деловому человеку не следует носить пестрые и темные сорочки, яркие галстуки с броскими узорами, светлые носки. При сомнениях в отношении цвета выбирают черные туфли и белую сорочку.

Манжеты сорочки, надетой под деловой пиджак, согласно этикету, должны быть видны из-под рукавов на 2 см. Нагрудных карманов на сорочке быть не должно.

Затяжной конец галстука не должен быть виден из-за лицевой части.

Галстук в завязанном состоянии касается пряжки ремня нижним концом. По цвету он должен быть темнее сорочки, но светлее, чем костюм. По ширине – соразмерен лацканам пиджака.

Женщина может надеть платье полуприлегающего или прилегающего силуэта, но лучше всего иметь несколько строгих офисных юбок темного цвета и блузок спокойных оттенков. Мужчина – костюм-тройку или двойку, галстук. Излишне говорить, что вся одежда должна быть идеально чистой, отглаженной, застегнутой.

Обувь для работы также выбирают не кричащую. Для мужчин – офисные туфли темного цвета, строгие и всегда хорошо вычищенные. Женщинам для офиса нужны туфли на низком или среднем каблуке. Допустим и высокий каблук, но при этом модель обуви должна быть близка к классической лодочке, не вычурная и не вечерняя.

Мужчины должны носить носки темного цвета, а женщины – колготки или чулки, лучше всего естественного телесного цвета, не ажурные и не сетчатые.

Пуговицы пиджака необходимо в официальной рабочей обстановке застегивать. Выходной, парадный костюм всегда должен быть в порядке, как и запонки, носки, обувь. Вечером носят темные костюмы, днем допустим более светлый цвет.

В театре или во время ужина можно расстегнуть пуговицы полностью, но, поднимаясь, стоит застегнуть пиджак на верхнюю. Галстуки-бабочки надевают исключительно к темным костюмам. Деловой человек должен иметь два платка – рабочий в кармане брюк и во внутреннем пиджачном кармане, абсолютно чистый.

5. Правила применения аксессуаров. Манеры и поведение. Этикет вручения подарков.

Существуют определенные правила использования аксессуаров.

Женщине желательно всегда иметь на работе экстренный набор – запасные новые колготки, дезодорант и пилочку для ногтей на случай, если нужно будет срочно привести руки в порядок. Но художественный неестественный маникюр для офиса также не подходит – все должно быть в меру. Лак спокойных оттенков, дневной натуральный макияж.

Мужчинам нельзя использовать одеколон с резким запахом, а женщинам – пряные духи. И женщинам, и мужчинам подойдет легкая туалетная вода. Мужчины должны быть всегда идеально выбриты.

Крупные золотые цепи на шее мужчины, изобилие бижутерии или золотых украшений на женщине в рабочей обстановке – нарушение делового этикета. Допустимы обручальное кольцо, запонки, зажим для галстука, маленькие серьги, часы, тонкий браслет.

Манеры и поведение

Постарайтесь вести себя доброжелательно со всеми, участвуйте в разговорах на корпоративных вечеринках, но не присутствуйте там до конца и не пейте спиртного. Держите бокал наполненным, чокайтесь, но пить не следует. Будьте трезвы.

Не выпячивайтесь, не выставляйтесь нарочито напоказ, не демонстрируйте свои достоинства. И в то же время не бойтесь предлагать разумные инициативы на собраниях, совещаниях или личных переговорах с коллегами, которые отвечают за ту сферу деятельности, по поводу которой у вас есть интересные идеи.

Старайтесь думать, анализировать все ситуации, которые происходят в рабочем процессе. Не спешите с выводами, не торопитесь с критикой.

Этикет вручения подарков

Подарки, как и речь, являются средством общения как внутри организации, так и за ее пределами – с отечественными и зарубежными деловыми партнерами.

Если вы знаете партнера достаточно хорошо, и ваш подарок соответствует его интересам и вкусам, то он, как правило, принимается с искренней благодарностью.

Если же вы встречаетесь с партнером впервые, то не следует торопиться с подарком, особенно дорогим. Реакция может быть противоположна той, на которую вы рассчитываете. Так, подарок может быть расценен как:

- выражение вашей зависимости от партнера;
- свидетельство вашей корысти;
- знак того, что даримая вещь вам просто не нужна.

Общих правил для всех случаев жизни здесь не существует. Чаще всего принято, что во время первой встречи подарки вручают хозяева, а не гости. Поэтому нужно обязательно преподнести что-либо прибывшему представителю в знак того, что его рассматривают как почетного клиента и предполагают длительные отношения. При последующих встречах обмен подарками становится обязательным.

Подарки следует дарить строго по рангам. Нежелательно руководителю и членам делегации на переговорах дарить одинаковые подарки, это будет расценено как оскорбление (особенно чувствительны к нарушениям субординации представители азиатских стран).

Особое внимание следует уделить упаковке подарка. Некрасивая упаковка может свести на нет усилия дарителя. При получении подарка обязательно тут же вскрыть упаковку и выразить восхищение, иначе даритель может расценить ваше безразличие как неуважение к нему. Серьезным нарушением этикета считается повторение подарка (кроме спиртных напитков, шоколадных наборов, цветов).

Вопросы для самопроверки

1. Что такое этика деловых отношений?
2. Назовите две основные позиции по отношению к этике в деловых отношениях.
3. Перечислите основные принципы этики деловых отношений.
4. Перечислите основное содержание Декларации Ко «Принципы Бизнеса».
5. Что такое этикет делового человека?
6. Перечислите основные требования к одежде делового человека.
7. Назовите основные правила использования аксессуаров в деловом общении.
8. Расскажите про этикет вручения подарков.