

Тема 4
Лекция № 7

Введение в “Этику деловых отношений”

**Этические предпосылки делового общения.
Психологические предпосылки делового общения.
Предмет, методы и функции этики делового общения.**

Дисциплина

«Этика и психология семейных и деловых отношений»

Доцент Юсупова Ф.А.

Понятие ЭТИКИ

Этика (греч. *ethika*, от *ethikos* – касающийся нравственности, выражающий нравственные убеждения, *ethos* – привычка, обычай, нрав) – древнейшая философская наука.

Она возникла на рубеже V-IV вв. до н.э.

Как обозначение особой области исследования термин «этика» впервые был употреблён **Аристотелем**, который в IV в. до н.э. создал фундаментальные трактаты о добре и зле, нравственности, достойных и аморальных поступках человека.

Он образовал понятие **«этический»** для обозначения особых качеств человека – этических добродетелей – особых свойств характера человека.

Явления, которые изучает этика (нравы, обычаи), позднее - с I в. до н.э. – получили название «мораль».

В ряде языков существуют свои слова, аналогичные греческому «этика». В России, например, это – нравственность. Оно фиксирует те же явления. Впервые это слово появилось в 1798 г. в словаре Российской Академии наук.

В первоначальном варианте **«этика»**, **«мораль»**, **«нравственность»** - синонимы. Однако со временем за этими словами закрепляется разный смысл.

Этика – область научных знаний, объектом изучения которой является **мораль, нравственность** как форма общественного сознания, как одна из важнейших сторон жизнедеятельности человека, специфическое явление общественно-исторической жизни.

Этика выясняет место **морали** в системе других общественных отношений, анализирует её природу и внутреннюю структуру, изучает происхождение и историческое развитие нравственности, теоретически обосновывает ту или иную её систему.

В свою очередь **мораль** (лат. *moralis* – нравственный, от *mos*, множественное число *mores* – обычаи, нравы, поведение) – один из основных способов нормативной регуляции действий человека в обществе; особая форма общественного сознания и вид общественных отношений (моральные отношения); предмет специального изучения этики.

Мораль регулирует поведение и сознание человека в той или иной степени во всех без исключения сферах общественной жизни – в труде, в быту, в политике и науке, в семейных, личных, внутригрупповых, межклассовых и международных отношениях. В силу обобщенности моральных принципов нравственность отражает более глубокие слои социально-исторических условий бытия человека, выражает его сущностные потребности.

Нравственность – сфера духовной жизни человека и общества, включающая в себя различные обычаи, нормы человеческого общежития.

Основные морально-философские понятия и категории

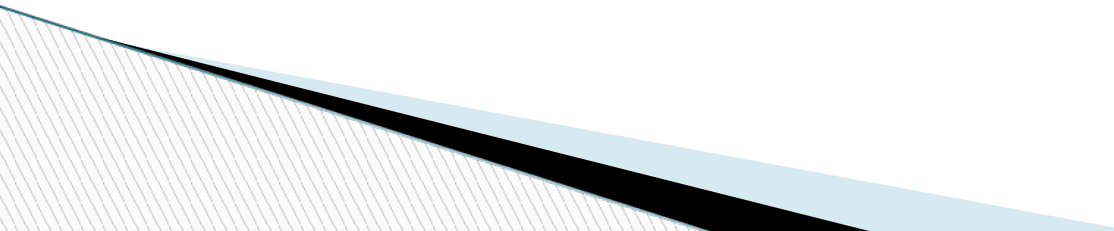
ДОБРО

1. **Добро** – высшая моральная и нравственная ценность, в отношении которой все остальные категории являются вторичными.
2. **Понятие добра** – это также общее понятие, характеризующее **полезность для человека** какой-либо вещи, либо явления.
3. **Понятие добра** – это категория идеала. Оно направлено на преодоление разобщенности и непонимания между людьми, привитие обществу высоких идей гуманизма и человеколюбия.
4. **Добро** – это самая древняя моральная категория.
5. Если **добро** – это общее понятие, то **добродетель** – это субъективное качество, определяющее наличие у человека **качеств**, соответствующих с понятием добра.
К числу таких **качеств** относятся: **щедрость, мужество, справедливость, великодушие, милосердие, бережливость.**
Качества добродетели требуют **воспитания**. Главное в воспитании **качеств добродетели** – это **привитие высокой оценки самих этих качеств и негативного отношения к качествам противоположным**, так как обратная сторона добра, есть зло.
6. Как категория морали добро имеет **2 стороны: внешнюю и внутреннюю**

БЛАГОРАЗУМИЕ

1. **Благоразумие** – сочетание разума с благой целью.
2. Оно подразумевает обладание человеком такими качествами характера, а также действий, которые приведут его к достижению максимального собственного блага. Иными словами, **благоразумие – это путь к счастью**. Благоразумие как моральная категория подразумевает наличие у человека таких **качеств, как мудрость и рассудительность**, и предусматривает глубокое обдумывание своих действий, прежде чем они будут совершены.
3. **Благоразумие** требует от человека применять **рассудительность**, прежде всего, в словах и поступках.
4. **Благоразумие** относится к внутренней категории и является вершиной формирования у человека моральных качеств.
5. **Благоразумие** связано с наличием такого качества, как стойкость.
6. Конечно, **благоразумие** не может быть не связано с категорией добра. Оно несет в себе правильный положительный посыл, а в итоге приносит добро самому человеку и окружающим его людям.
7. В этике **благоразумие** относится к основным категориям добродетели.

ДОЛГ

1. **Долг** относится к внешним категориям морали и регулирует отношения человека с Богом или другими людьми.
 2. Под **долгом** понимается выполнение человеком ряда задач, связанных с вверенными ему функциями.
 3. **Долг бывает социальным**, он касается выполнения человеком общественных функций, связанных, прежде всего, с его профессиональными обязанностями.
 4. **Личный долг** касается выполнения человеком обязанностей перед собой и своей семьей.
 5. **Долг** может исполняться человеком формально или с чувством ответственности и удовлетворения.
 6. Исполнение долга связано с наличием у человека высоких нравственных и моральных качеств.
- 

ДОСТОИНСТВО

1. **Достоинство** – внутренняя морально-нравственная категория, обозначающая **самоуважение** человеческой личности.
2. Оно является неотъемлемой частью личности и предполагает **уважительное отношение к себе**, несмотря на то, как данную личность воспринимают и оценивают другие члены общества.
3. Понятие **достоинство** тесно связано с понятием «нравственность», которая определяет ценность каждой личности.
4. **Достоинство** позволяет человеку чувствовать **себя нужным и полезным обществу даже в самых неблагоприятных жизненных ситуациях**.
5. Это качество является основополагающей частью каждой личности.
6. Кроме личностной принадлежности, **достоинство имеет общественное значение**

ЗЛО

1. Зло равносильно, как и добро, является основополагающим понятием этики.

Согласно многим религиозным доктринам, эти два понятия стояли у истоков сотворения мира. Только зло является как бы поворотной стороной добра, меньшей его частью. В религии добро – это прерогатива Бога, его могущество в творении добра неоспоримо. Напротив, зло находится в руках у Дьявола (в переводе это значит противник), который слабее Бога. Все религии мира учат, что со злом будет покончено волевым актом Бога. Все явления этого мира проходят через борьбу категорий добра и зла.

2. Зло – это действия человека или многих людей, направленные на разрушение или игнорирование принятых в обществе моральных принципов, причинение вреда другим людям и себе; оно несет с собой нравственные страдания и ведет к разрушению личности.

ЗЛО

3. **Моральное зло** является собой качества противоположные тем, к чему в идеале стремится общество. Качества подкрепляются наличием соответствующих мотиваций, чувств и устремлений.

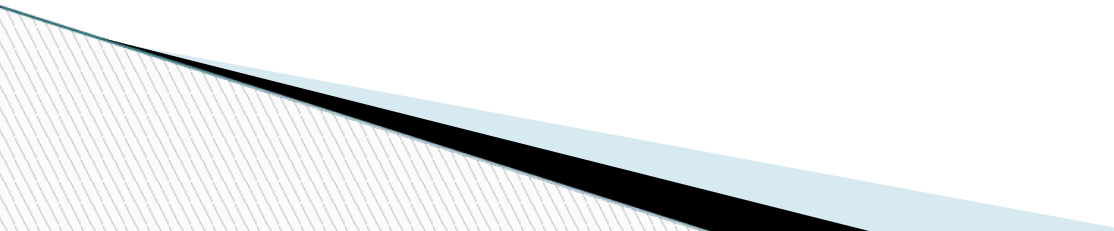
Моральное зло представлено 2-мя основными категориями:
враждебность и распущенность.

Враждебность – это внешняя категория, которая, имеет сильный посыл. Она направлена на достижение господства любыми методами и ведет к разрушению. В своих проявлениях враждебность опирается на самые отрицательные человеческие качества: ненависть, жестокость, агрессию, желание погубить.

Распущенность – внутреннее качество, направленное на разрушение собственной личности. К числу качеств, характеризующих распущенность, относятся: лень, трусость, неумение держать себя в руках, приоритет собственных склонностей и желаний. Распущенность разрушает личность физически и духовно и может привести к полной деградации.

Зло бывает преднамеренным и непреднамеренным

СОВЕСТЬ

1. **Совесть** относится исключительно к внутренним морально-нравственным понятиям.
 2. Она подразумевает способность человека вести оценку своего поведения, его мотивов, внутренних желаний с позиций осознания собственного несовершенства.
 3. **Совесть человека** – это всегда разговор наедине с самим собой, поэтому она исключает наличие таких категорий, как стыд и страх, являющихся больше внешней ответной реакцией на несоответствие общепринятым нормам. Ощущение своего несовершенства и недовольство собой приводит человека к нравственным переживаниям, известным как «**укоры совести**» или «**муки совести**».
 4. Являясь внутренним стимулом для развития личности, совесть связана с такими **нравственными категориями, как честность, долг, ответственность, благоразумие.**
 5. Совесть присутствует в человеке с рождения, однако под действием внешних факторов влияние ее со временем может ослабнуть или исчезнуть совсем.
- 

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность принадлежит к моральной категории, предусматривающей наличие как внешней, так и внутренней стороны.

С одной стороны, ответственность – это совокупность требований и действий, которые общество предъявляет личности, а с другой, – это внутренняя работа самого человека, чувствующего долг и обязательства по выполнению этих требований.

У каждого человека разный уровень ответственности.

Чем больше у личности знаний, профессиональных навыков и опыта, тем выше уровень ее ответственности.

ПОЛЬЗА

Пользой называется положительная моральная категория, которая в отличие от абсолютных категорий добра, зла, справедливости является **относительной**.

Причина такой трактовки категории состоит в том, что понятие о пользе у каждого человека свое.

Польза соотносится с категорией добра, в центре ее внимания – **ценности, которые человек стремится развивать для того, чтобы повышать свой жизненный, культурный, профессиональный уровень.**

Это приносит в жизнь человека положительный момент спокойствия за свое будущее, определенные материальные блага, моральное удовлетворение и вершину всего – состояние удовольствия или счастья.

Сущность деловой этики

Под этикой в широком смысле понимается система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни.

Соответственно, этика деловых отношений выделяет одну из сфер общественной жизни.

Базируясь на общечеловеческих нормах и правилах поведения, этические нормы служебных отношений имеют некоторые отличительные особенности.

Теоретические и психологические предпосылки становления деловой этики

Морально-психические свойства людей, характеризующие их как субъектов общения, отмечаются в изречениях философов

Конфуций: «чувство долга по отношению к другим людям, уважение их, выполнение установленных в обществе норм и правил поведения»

Сократ: «нормы морали и моральное сознание людей как главный фактор и общения между собой»

Платон: «общение между людьми должно строиться на основе добродетелей: справедливость, благочестие, соблюдение нравственных норм, мотивы поведения людей»

Спиноза: «роль человеческой индивидуальности, характеризующей прежде всего внутренний мир человека, проявляющийся в тех или иных его психологических состояниях».

Теоретические и психологические предпосылки становления деловой этики

В становлении деловой этики решающую роль сыграли психологические предпосылки.

Они позволили обосновать психологический базис делового общения и установить специфику тех межличностных отношений, которые присущи только ему.

В качестве важнейшей психологической предпосылки науки «деловое общение» можно назвать формирование фундаментальных психологических теорий в конце XIX — начале XX века.

В зарубежной и отечественной психологии в этот период сложились такие фундаментальные психологические теории, как общая психология, социальная психология, персонология — психология личности.

Предмет, методы и функции этики делового общения

Этика делового общения - совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

Она представляет собой раздел профессиональной этики.

Предметом этики делового общения является моральное сознание, регулирующее отношения между людьми в сфере их производственных отношений.

Объектом этики делового отношения являются отношения между людьми, возникающие в процессе их деловых коммуникаций.

Предмет, методы и функции этики делового общения

Задачами этики делового общения являются:

1. объяснение сути моральных явлений, возникающих в процессе делового общения;
2. обучение использованию норм этики делового общения;
3. формирование морального сознания делового человека, предпринимателя;
4. регулирование человеческих отношений в производственной деятельности людей.

Этика делового общения определяется общественно – экономическим строем общества, структурой его социальной организации и господствующим типом общественного сознания.

Функции деловой этики

1. Поскольку деловая этика формируется на основе характерных обязанностей и задач профессии, на основе тех ситуаций, в которых могут оказаться люди в процессе выполнения этих задач, **то первой и главной социальной функцией деловой этики является содействие успешному решению задач профессии.**

2. Деловая этика играет **роль посредника, сочетающего интересы общества и профессиональных групп населения.** Интересы общества выступают в деловой этике в форме долженствования, требования, обязанности выполнения общественных задач, достижения общественных идеалов.



Функции деловой этики

3. Деловая этика участвует в согласовании интересов общества и личности в рамках данной социальной группы – в этом также состоит одна из ее социальных функций.

4. Различные виды деловой этики имеют свои традиции, более или менее давние, что свидетельствует о преемственности основных этических норм, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении десятилетий.

Деловая этика, таким образом, осуществляет связь и наследование прогрессивных моральных ценностей и нравственных отношений трудовой сферы общества – в этом также одна из важнейших социальных функций профессиональной этики.

Основные принципы этики деловых отношений

Принципы этики деловых отношений — обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений.

Современная деловая этика, по мнению многих ученых, должна основываться на трех важнейших **положениях**:

1. создание материальных ценностей во всем многообразии форм рассматривается как изначально важный процесс;
2. прибыль и другие доходы рассматриваются как результат достижения различных общественно значимых целей;
3. приоритет в разрешении проблем, возникающих в деловом мире, должен отдаваться интересам межличностных отношений, а не производству продукции.

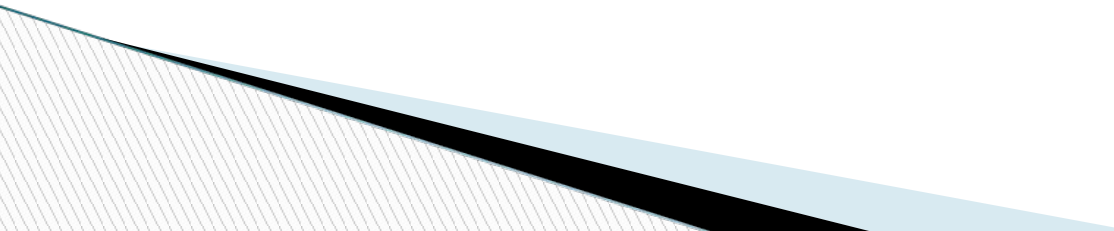
Основные принципы этики деловых отношений

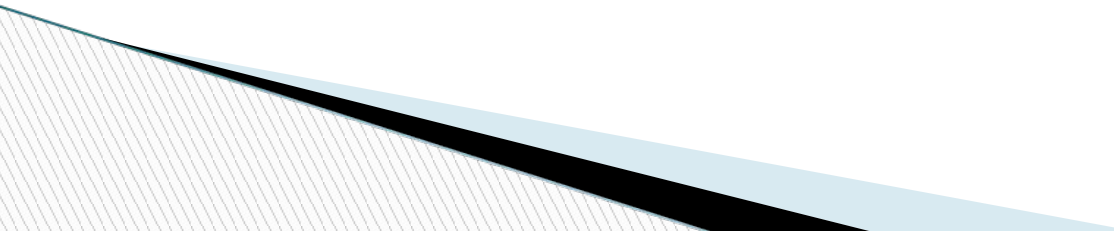
10 современных этических принципов (аксиом) делового поведения (американский социолог Л. Хосмер)

1. **Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании** (принцип основан на учении древнегреческих философов, в частности Протагора, 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.).

Основные принципы этики деловых отношений

10 современных этических принципов (аксиом) делового поведения
(американский социолог Л. Хосмера)

3. **Никогда не делай того, что не есть добро, 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 минимальные 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. Миллем).
- 

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 нашем обществе** (принцип основан на правиле распределительной справедливости Ролса);

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

Основные принципы этики деловых отношений

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

Идеальной, хотя и весьма отдаленной целью мирового делового сообщества становится тип отношений, основанный на торжестве морально-этических принципов.

Одним из важнейших шагов в этом направлении можно считать принятую в 1994 г. в швейцарском городе Ко (Саух) **Декларацию Ко — «Принципы бизнеса»**.

В Декларации предпринята попытка объединить основы восточной и западной деловых культур, ее инициаторами были руководители крупнейших национальных и транснациональных корпораций США, Западной Европы и Японии.

В преамбуле «Принципов бизнеса», в частности, говорится: «**Законы и движущие силы рынка являются необходимым, но не достаточным руководством к действию**»

Фундаментальными принципами являются:

- ответственность за проводимую политику и действия в сфере бизнеса,
- уважение человеческого достоинства и интересов тех, кто участвует в бизнесе.

Разделяемые всеми ценности, включая обязательство о содействии всеобщему процветанию, так же важны для мирового сообщества, как и для общин меньшего масштаба».

Основные принципы этики деловых отношений

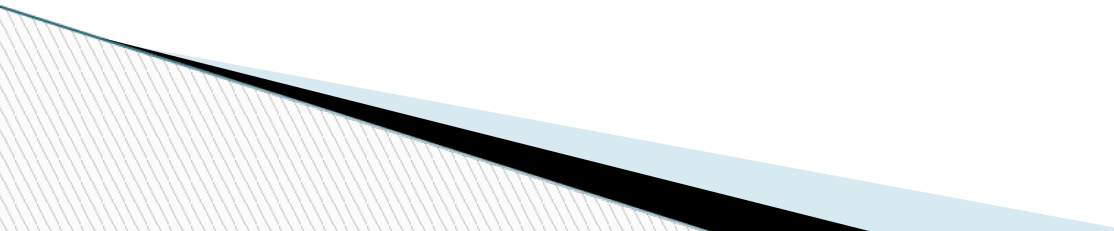
Главные принципы международного бизнеса:

1. ответственность бизнеса: от блага акционеров к благу его ключевых партнеров;
2. экономическое и социальное влияние бизнеса: к прогрессу, справедливости и 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.

В **Декларации Ко** предложены также ключевые принципы взаимоотношений на микроуровне, т. е. организации с покупателями, владельцами (инвесторами), персоналом, поставщиками, конкурентами.

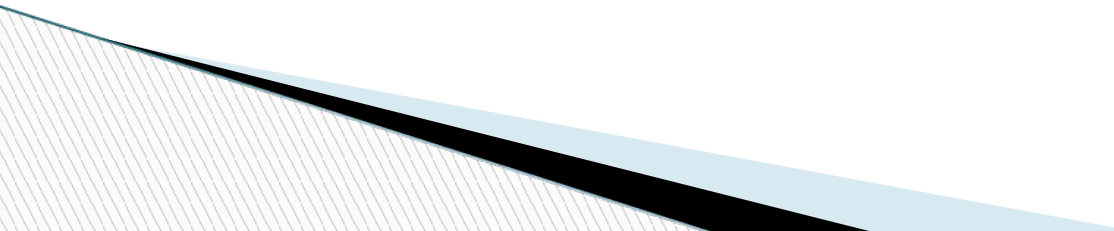
Основные принципы этики деловых отношений

Принципы взаимоотношений организации с покупателями:

1. обеспечивать своих клиентов товарами и услугами высшего качества в соответствии с их требованиями;
 2. обходиться с ними честно во всех аспектах своей коммерческой деятельности, обеспечивая высокий уровень обслуживания для удовлетворения их потребностей;
 3. принимать необходимые усилия для гарантии того, что товары и услуги будут поддерживать или улучшать здоровье и безопасность клиентов, а также состояние окружающей среды;
 4. гарантировать уважение человеческого достоинства в предлагаемых товарах, маркетинге и рекламе; уважать целостность культуры клиентов.
- 

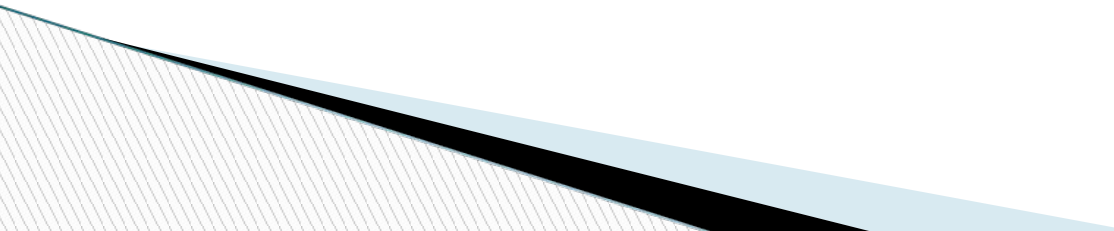
Основные принципы этики деловых отношений

Принципы взаимоотношений организации с владельцами (инвесторами):

1. обеспечивать профессиональный и тщательный менеджмент для гарантирования справедливой и конкурентоспособной прибыли на капитал владельцев и инвесторов;
 2. обеспечивать владельцам и инвесторам открытый доступ к информации, ограниченный только рамками закона и условиями конкуренции;
 3. сохранять, защищать и приумножать активы владельцев и инвесторов;
 4. с вниманием относиться к их требованиям, предложениям, резолюциям.
- 

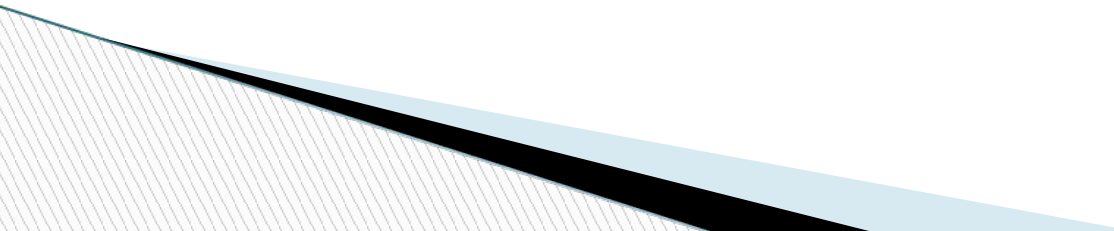
Основные принципы этики деловых отношений

Принципы отношений организации с персоналом:

1. обеспечивать работников работой и заработной платой, которые повышают их уровень жизни;
 2. создавать условия труда для работников, не наносящие ущерба их здоровью и человеческому достоинству;
 3. быть честным в общении со своими работниками и обеспечивать им открытый доступ к информации, ограниченный лишь рамками закона и условиями конкуренции;
 4. прислушиваться и по возможности реагировать на предложения работников;
 5. в случае возникновения конфликтов участвовать в открытых переговорах с трудовым коллективом;
- 

Основные принципы этики деловых отношений

Принципы отношений организации с персоналом:

6. избегать дискриминационной политики и гарантировать персоналу равные права и возможности независимо от пола, возраста, расовой принадлежности и религиозных убеждений; стимулировать в рамках своего бизнеса использование труда работников с различным профессиональным уровнем на тех участках, где они могут принести наибольшую пользу;
 7. обеспечивать охрану труда во избежание несчастных случаев и профессиональных заболеваний;
 8. поощрять работников и помогать им в развитии необходимых навыков и умений, внимательно относиться к серьезным проблемам занятости, часто связанным с принятием решений в бизнесе, а также сотрудничать с правительственными органами, трудовыми объединениями, другими службами и друг с другом по вопросам размещения рабочей силы.
- 

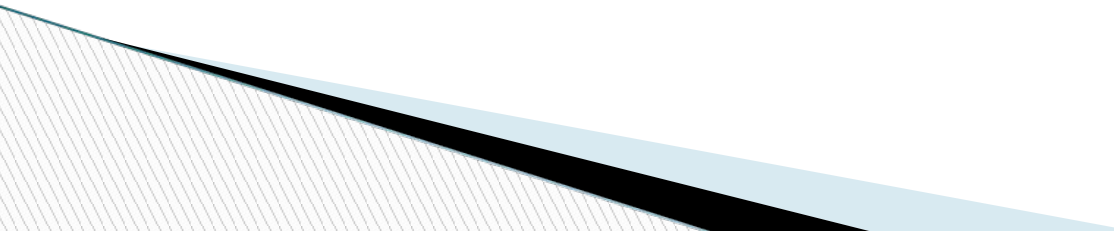
Основные принципы этики деловых отношений

Общепринятые этические принципы как для организаций, так и для отдельных руководителей:

1. **«золотое правило менеджера»** — в рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к клиентам и др. таких поступков, каких бы не желали видеть по отношению к себе;
2. **авансирование доверием** (в коллективе создаются благоприятные условия для принятия решений и их выполнения, когда каждому человеку оказывается максимальное доверие — его потенциалу, квалификации, чувству ответственности);
3. **право на свободу служебного поведения**, поступков, действий менеджера или рядового сотрудника организации не только в рамках законодательства, но и в пределах, не нарушающих свободу других менеджеров или рядовых сотрудников (свобода, не ограничивающая свободу других);

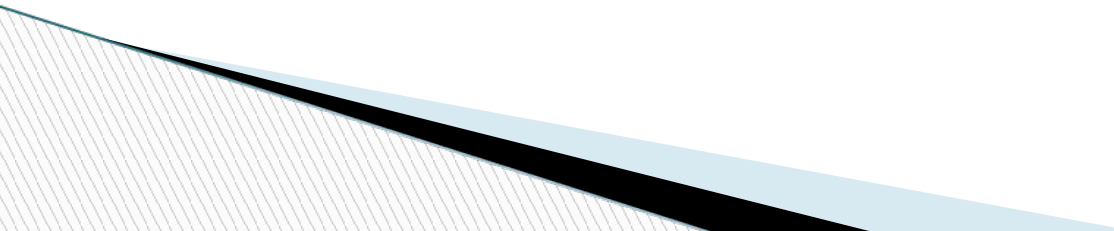
Основные принципы этики деловых отношений

Общепринятыми этическими принципами
как для организаций, так и для отдельных руководителей:

4. **справедливость во владении/приобретении полномочий, ответственности, права распоряжаться ресурсами различных видов, в определении сроков выполнения работы и т. п.** (в той степени и до тех границ, пока эти полномочия, права и обязанности не касаются, не задевают, не ослабляют прав, ответственности, полномочий других менеджеров, не выходят за рамки организации);
 5. **справедливость при передаче средств и ресурсов, а также прав, привилегий и льгот** (этичным считается добровольная передача менеджером всего перечисленного, неэтичным — грубый нажим по отношению к сотруднику, требования нарушить нормы универсальной этики или закона);
 6. **максимум прогресса** (действия менеджера или организации в целом этичны, если они способствуют развитию организации или отдельных ее частей, не нарушая при этом существующих этических норм);
- 

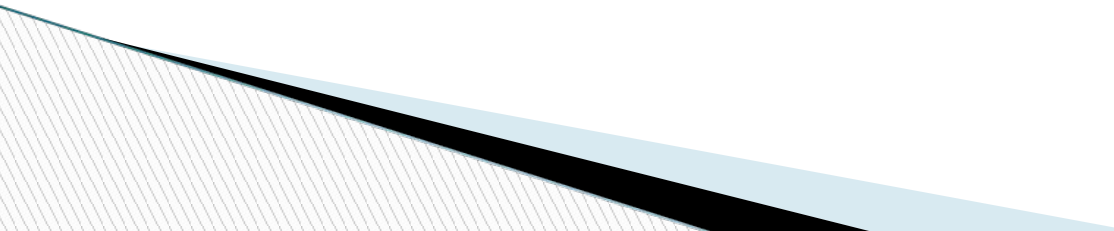
Основные принципы этики деловых отношений

Общепринятыми этическими принципами
как для организаций, так и для отдельных руководителей:

7. **терпимое отношение менеджера к моральным устоям,** укоренившимся в менеджменте других стран и регионов;
 8. **разумное сочетание индивидуального и коллективного начал в работе менеджера, в принятии решений;**
 9. **постоянство воздействия,** поскольку обеспечение соблюдения этических норм в основном базируется на использовании социально психологических методов, требующих, как правило, длительного применения для получения нужного результата.
- 

Закономерности межличностных отношений

Закономерность межличностных отношений – это объективно существующая устойчивая связь явлений, возникающих в межличностном общении и накладывающая значительный отпечаток на его характер.

1. **закономерность неопределенности отклика** (зависимости восприятия людьми внешних воздействий от различий их личностных особенностей, конкретной ситуации, в которой происходит воздействие, особенностей передачи воздействия).
 2. **закономерность неадекватности отображения человека человеком и неадекватности самооценки.**
 3. **закономерность искажения смысла информации.**
 4. **закономерность психологической самозащиты.**
- 

Этические проблемы деловых отношений

К важнейшим «вечным» моральным дилеммам, перед которыми стоят субъекты деловых отношений, можно отнести следующие:

1. соотношение целей и средств их достижения;
2. соотношение личных и общественных интересов;
3. выбор между краткосрочной выгодой и долгосрочным результатом;
4. соотношение материальных и духовных ценностей при принятии решений.

В современных условиях на макроуровне ключевые этические проблемы деловых отношений возникают в следующих областях:

1. отношения между организациями;
2. отношения между организациями и государством;
3. отношения между организациями-производителями и потребителями;
4. отношения между организациями и владельцами (инвесторами);
5. отношения между организациями и местными сообществами;
6. отношения между организациями и окружающей средой.

Общие положения этики делового общения

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности.

Джен Ягер в книге "Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса" выделяет шесть следующих основных принципов:

1. Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 процентов к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.

2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.

Общие положения этики делового общения

3. Любезность, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.

4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных.

Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения.

Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

Общие положения этики делового общения

5. Внешний облик (одевайтесь как положено). Главный подход - вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения - в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

A pair of human hands is shown from the palm side, held open and facing each other. In the center, between the hands, is a glowing yellow and white silhouette of a family consisting of a man, a woman, and two children. The background is a bright blue sky with white, fluffy clouds. The overall image conveys a sense of care, protection, and family.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!