

Тема 1. Понятие и предмет деловой этики и ее значение в обществе и бизнесе.

План:

1. Предмет и содержание курса, его место в системе подготовки менеджера.
2. Понятие социальных норм и их основные функции.
3. Формальный и неформальный социальный контроль поведения.
4. Нормы и нормативное поведение в бизнесе.

1. Предмет и содержание курса, его место в системе подготовки менеджера

Курс «Деловая этика» – одна из дисциплин психологического цикла, читаемых кафедрой менеджмента.

Содержание курса - изучение правил и психологических закономерностей делового поведения.

Курс является междисциплинарным: менеджмент, социология, психология, философия. По своему содержанию курс связан с дисциплинами, касающимися «человеческого фактора» в управлении: организационное поведение, менеджмент, социально-психологические методы управления, теория фирмы, управление персоналом, самоменеджмент.

Назначение курса: заложить основы понимания правил и механизмов регулирования делового поведения.

Необходимость курса: разрешение затруднительных с точки зрения общения ситуаций, развитие коммуникативных навыков, совершенствование индивидуального стиля поведения, формирование имиджа.

Этикет – установленный порядок поведения где-либо; ...свод правил поведения, нормы взаимоотношения людей в зависимости от их правового, социального, интеллектуального статуса; ...система правил поведения в общественных местах.

Деловой этикет – важнейшая сторона профессионального поведения делового человека, менеджера, предпринимателя.

Деловое поведение – система поступков индивида, связанная с реализацией его деловых интересов и включающая взаимодействие с партнерами, клиентами, руководителями, подчиненными, коллегами. Деловое поведение реализуется через деловое общение, установление взаимоотношений и принятие решений, способствующих деловому успеху.

2. Понятие социальных норм и их основные функции

Социальные нормы - основное средство саморегуляции больших групп.

С помощью этих норм социальные группы, вырабатывающие их, предъявляют своим представителям требования, которым должно соответствовать их поведение, направляют, контролируют, регулируют, оценивают это поведение.

Нормативы выделяются и отделяются от спонтанно возникающих форм поведения и взаимоотношений, служат их внешне упорядочивающим фактором.

Социальные нормы вырабатываются с учетом интересов групп, систем общественных отношений и представлений их членов общества о должном, допустимом, возможном, одобряемом, желательном, приемлемом или о нежелательном.

С помощью социальных норм требования больших групп переводятся в эталоны, модели, стандарты модального, должного поведения представителей этих групп и в такой форме адресуются личности.

Нормы представляют собой «установления, модели, эталоны должного, с точки зрения общества и социальных групп и их членов, поведения».

Социальные нормы выполняют функции:

регуляции, контроля, интеграции, упорядочения, поддержания процессов функционирования больших групп как социальных систем, образованных в результате взаимодействия индивидов и малых групп.

Нормативная регуляция означает, что индивиду или группе предписывается, «задается» определенный — должный — вид поведения, его форма, тот или иной способ достижения цели, реализации намерений, «задается» должная форма и характер отношений и взаимодействий людей в обществе, а реальное поведение людей и отношения членов общества и различных социальных групп программируются и оцениваются в соответствии с этими предписанными, «заданными» стандартами — нормами.

Социальные нормы

включаются в систему социального контроля общества, образуют нормативно-ценностную систему культуры, обеспечивают существование и функционирование общественных институтов, являются проводниками социального и институционального контроля и управления.

Социальные нормы как канал передачи социального опыта выполняют такую социальную функцию как, обеспечение сочетания внеличных требований, условий и задач общества с поведением и проявлениями личности.

При осуществлении этой функции нормы оказываются включенными в систему внешних и внутренних условий и средств регуляции поведения.

Это позволяет нормам выполнять также функции стабилизации, упорядочивания, уравнивания, интеграции отношений в социуме.

Социальные нормы
обеспечивают этическую обусловленность
психических свойств и поведения людей.
Они являются проводниками социального и
институционального контроля и управления.

Наличие системы социальных норм позволяет
выделить нормальное и аномальное,
отклоняющееся и противонормальное поведение.

3. Формальный и неформальный социальный контроль поведения

М.И. Бобнева отмечает: «Представления о должном, идеалы, нормативные установления останутся прекрасными словами, если не будут обеспечены эффективные механизмы их воздействия на человека и реализации в практике поведения людей».

Деловое поведение в большой степени регулируется и контролируется обществом.

Общество и социальные группы воздействуют на личность с целью регуляции ее поведения и приведения его в соответствие с общепринятыми в данной общности нормами.

Это воздействие осуществляется при помощи системы социального контроля, который служит решению двуединой задачи – достижению и поддержанию стабильности социальной системы, элементом которой является контролируемый индивид, и в то же время обеспечение позитивного развития этой социальной системы.

Система способов воздействия общества и социальных групп на личность с целью регуляции ее поведения и приведения его в соответствии с общепринятыми в данной общности нормами получила название социального контроля.

Социальный контроль — это исторически сформированная или специально установленная система санкций общества (класса), посредством которой поведение индивидов или групп подчиняется социальной общности, приводится в соответствие с интересами социального целого.

Любая система социального контроля предполагает, во-первых, наличие определенных общественно значимых стимулов деятельности (цели, идеалы, ценности) и, во-вторых, определенную систему социальных норм, регулирующих отношение людей друг к другу, к государству и к существующим классам (социальным группам).

Если нормы формулируют определенный тип должного поведения и очерчивают границы допустимых его вариантов, то социальный контроль обеспечивает соблюдение этих норм членами общества.

Основная функция контроля — стабилизация системы, сохранение ее качественной определенности, содействие совершенствованию и достижению того или иного полезного эффекта.

По способу существования и проявления санкций социальный контроль может быть формальным (институционализированным) и неформальным.

Формальные нормы - это ожидания, нормы и правила, выраженные в письменных правилах, инструкциях, указаниях, зафиксированные в соответствующих документах и обеспечиваются специальными органами управления или контроля. В этом случае выполнение норм обеспечивается формально установленными санкциями.

Групповые нормы, складывающиеся в процессе взаимодействия членов малых групп и отраженные в их сознании, обозначаются как неформальные. Это коллективные традиции, обычаи, групповые мнения. Главная особенность неформального социального контроля: не требует каких-либо официально утвержденных полномочий. Он основан не на должностном положении человека, а на его моральном сознании.

Воздействие социального контроля в наибольшей степени ощущают те индивиды, чье поведение может быть охарактеризовано как **отклоняющееся**, т.е. не отвечающее групповым нормам.

В зависимости от того, каковы интенсивность и знак этих отклонений, группа применяет те или иные санкции к своему члену.

Характер этих санкций, адекватность их использования в той или иной ситуации, их дифференцированность во многом определяются уровнем социально-психологического развития данной конкретной группы.

Социальные санкции - оперативные средства социального контроля, выполняющие функции интеграции общества, социальной группы, социализации их членов и применяемые к ним за конкретные социальные действия.

Различают социальные санкции: **позитивные** — поощрения за действия, и **негативные** — наказания за неодобряемые, нежелательные действия.

Квалификация действий зависит от типа общества, группы и непосредственно определяется господствующими в них ценностными ориентациями и нормами.

Обычно негативное санкционирование (наказание, принуждение) существенно превалирует над позитивным (поощрение, одобрение). Нарушение групповых норм воспринимается общностью как угроза самому ее существованию и приводит к немедленному наказанию.

Социальный контроль

Социальные нормы

Социальные ожидания



Существование социальных норм обуславливает наличие ожиданий исполнения этих норм, определяет характер социальных **экспектаций**. Ожидания связаны с социальной позицией личности в обществе. Позиция – это определенные права и обязанности, на которых строятся социальные ожидания.

Общество ожидает от каждого человека поведения, соответствующего его позиции и совокупности требований, норм, образцов поведения.

Занимая определенное место, человек находится в центре относящейся к нему системы социальных ожиданий. В основе этих ожиданий лежат нормы поведения, фиксирующие меру должного и регулирующие взаимоотношения между людьми.

Социальные экспектации - ожидания выполнения тех норм, которые установлены в обществе или группе.

4. Нормы и нормативное поведение в бизнесе.

В деловой сфере социальное поведение людей регулируется с помощью формальных и неформальных социальных норм – правовых, экономических, административных, технико-технологических и социальных норм и установлений, касающихся как качественных и количественных параметров выпускаемой продукции или оказываемой услуги, так и характера совместной деятельности его сотрудников и подразделений, и их взаимодействия с внешней по отношению к предприятию средой – поставщиками, потребителями, государственными структурами и обществом в целом.

Поведение каждого работника, отдельных подразделений, их руководителей и предприятия в целом регулируют и контролируют формальные и неформальные социальные нормы.

Формальные нормы внутри предприятия - наборы регламентов управления, охватывающих все системы и уровни управления; внешние формальные нормы – правовые, административные и технические нормы федерального, регионального и ведомственного характера.

Неформальные нормы – это складывающиеся в процессе взаимодействия людей и отраженные в сознании людей эталоны, правила и требования поведения.

Объективная основа существующих неформальных норм.

Социальные нормы при регуляции трудовой деятельности будут приемлемы и действенны в том случае, когда они отражают реальный процесс взаимодействия людей в ходе выполнения ими производственной деятельности.

Объективные характеристики деятельности, ее задачи и цели, средства выполнения, расстановка и связь людей в ходе ее осуществления, типы взаимодействий, которые необходимы для ее выполнения, стиль и характер отношений людей, вступающих в эти взаимодействия, - все это создает объективную основу взаимоотношений людей, наряду и на основе формальных норм (технических, административных, экономических, правовых).

Объективность, первичность, заданность
производственного процесса, определяющая тип
взаимодействия людей и средств, которые регулируют
эти взаимодействия, и создают объективную основу
вырабатываемых здесь норм.

Любые «произвольные» для данной основы нормы идут в
разрез с требованиями производственного процесса, и
потому будут подвергаться корректировке не
только с помощью прочих норм, но и самим
производственным процессом.