

# Этика деловых отношений

# Элементы деловой этики



# Деловые конфликты



Способы разрешения конфликтов

директивный  
сотрудничество  
компромисс  
игнорирование

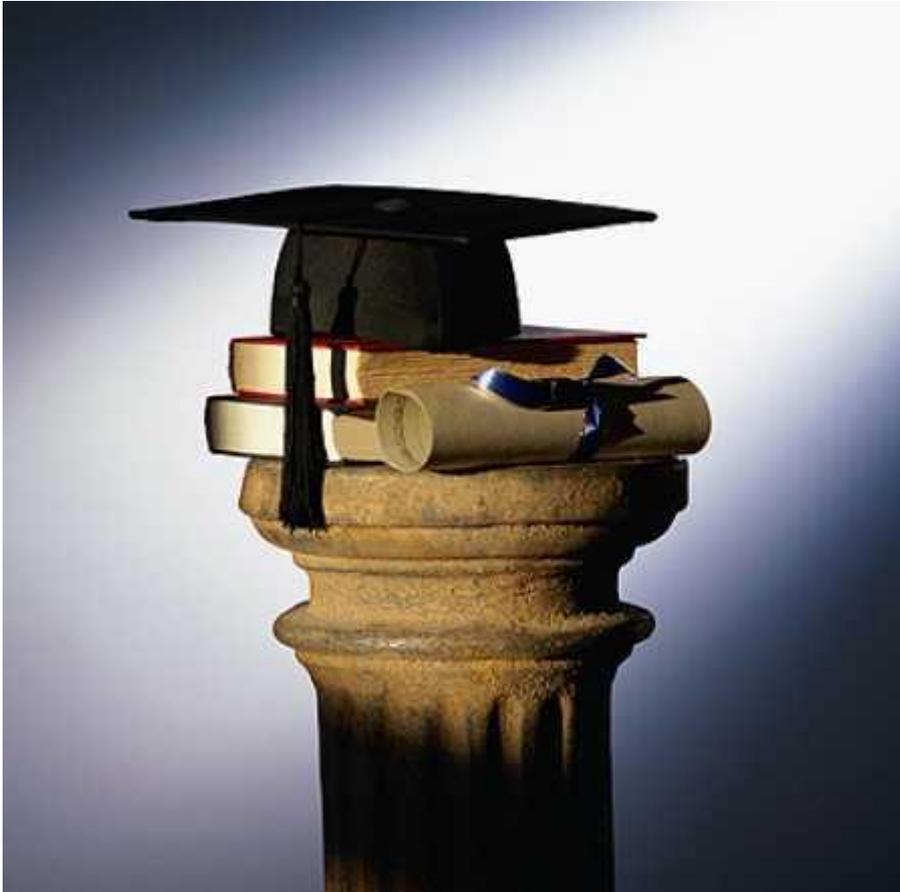
«выход чувств»  
«эмоциональное возмещение»  
«обнаженная агрессия»

# Служебные взаимоотношения



- Приходя на работу руководителю необходимо приветствовать своих коллег. Дайте им понять, что вы рады начать с ними новый рабочий день, что они могут рассчитывать на вашу помощь и поддержку.
- Проявляйте максимум доброжелательности к участникам совещаний. Люди приходят на них для того, чтобы выработать управленческие решения, в которых в первую очередь заинтересован руководитель.
- В любых ситуациях сохраняйте самообладание.
- Будьте внимательны к своим подчиненным, замечайте каждый их успех в работе и поощряйте за это. Простое «спасибо», высказанное вовремя, может оказаться не менее эффективным, чем денежная премия.

# Философия организации



*Философия организации* - это совокупность внутрифирменных принципов и правил взаимоотношений рабочих и служащих, своеобразная система ценностей и убеждений, воспринимаемая добровольно или в процессе воспитания всем персоналом организации.

# Этика делового общения



Этика делового общения формируется исторически и связана с общественно-экономической формацией.

В современном гражданском обществе этика делового общения формируется под воздействием четырех главных макроподсистем общества:

1. Государства с его системой законов и механизмов регулирования общественной жизни.
2. Экономических законов и компонентов рыночной экономики.
3. Демократизации общества и составных частей гражданского общества.
4. Общественной морали в виде принципов, норм и правил поведения различных социальных групп.

# Стиль руководства

## Авторитарный стиль

характеризуется тем, что руководитель в принятии решений всегда ориентируется на собственные цели, критерии и интересы, практически не советуется с трудовым коллективом, ограничивается узким кругом единомышленников. В проведении решений занимает жесткие позиции, активно используя методы административного и психологического воздействия на людей. Оппозицию не принимает, может уволить неугодных сотрудников. Всегда уверен в личной правоте, основывается на собственных знаниях и умениях, большом капитале и обширных внешних связях в государственных органах и предпринимательской среде. Руководитель такого типа может привести организацию к большому успеху, но также и к полному краху («единоличный хозяин»).



# Стиль руководства

## Демократический стиль

основан на сочетании принципа единоначалия и общественного самоуправления. Руководитель такого типа обычно избирается на собрании трудового коллектива или собственников и должен выражать интересы большинства. Как правило, он может удачно выявить, принять и реализовать стратегические цели развития предприятия, сочетая групповые интересы.

Это хороший политик, дипломат, стратег, «хитрая лиса», просчитывающий варианты на много шагов вперед, сочетающий методы убеждения и принуждения. Это доброжелательный и открытый человек, как правило, не поддающийся соблазнам (деньги, женщины и власть), т.к. они крайне раздражают завистников и способствуют росту оппозиции. В своей работе постоянно опирается на группу единомышленников в лице дирекции, правления, президиума, совета.



# Стиль руководства

## Либеральный стиль

заключается в том, что руководитель в принятии решений ориентируется на цели и интересы отдельных групп трудового коллектива, постоянно пытается маневрировать, чтобы соблюсти паритет интересов, часто занимает различные позиции сторон, «сталкивает» их между собой, пытается быть «добрым шефом», но иногда невольно становится марионеткой в руках «серого кардинала» или всемогущей «Марии Ивановны», которые фактически управляют предприятием. Преимущество либерального стиля заключается в групповом принятии управленческих решений, однако часто либеральный руководитель не имеет сильной воли, четкой цели, глубоких знаний, слишком увлечен своим хобби или семьей. Это достаточно неустойчивый стиль руководства, происходящий от охлократии.



# Заключение

На этику деловых отношений в наши дни следует обращать особое внимание, так как в настоящее время, работодатели уделяют все большее значение вопросам этики деловых и личностных взаимоотношений при отборе персонала и его приеме на работу, а также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли. При этом необходимо подчеркнуть, что понятие «профессиональная роль» включает в себя не только способности к выполнению должностных обязанностей, но и навыки взаимоотношений с внешним окружением (коллегами, руководством, подчиненными, клиентами, партнерами и др.) в процессе реализации зафиксированных для конкретной должности профессиональных задач или функций. Соблюдение этики деловых отношений является одним из главных критериев оценки профессионализма, как отдельного сотрудника, так и организации в целом.

В заключении хотелось бы отметить, что этику деловых отношений необходимо распространить не только на сферу служебных взаимоотношений, но и использовать соответствующие жизненные ситуации в отношениях с друзьями, родственниками, случайными собеседниками.