**4-Дәріс тақырыбы:**Іскерлік қарым қатынастың этикалық негіздері.

Қарастырылатын мәселелер:

1.Мекеме әрекетінің этикасы және жетекші әрекетінің этикасы.

2.Кәсіби этика .

3.Жетістік пен сәттілік– іскер адамның мотивациясы ретінде.

Ұйымның даму тарихында жұмыс істейтін Адамның түрлі стереотиптері, экономды адам, функционалды адам,психологиялық адам,этикалық адам, психосараптама теориясы, оқыту теориясы (өзіне қатынасты моральдік тұрғыдан бағалайтын және өзі де басқа адамдарға қатынасы да олардын қатынасынан құралады).

Осы төрт стереотиптер персонал мінез-құлқында және санасында бірігіп, жұмыс істейтін адамның жағдайын анықтайтын ұйымдық мінез-құлықтың төрт сегментін құрайды: ригористикалық (қызмет міндетіне бағыну); автономды (ұйымдық маневр еркіндігі); мобилизациялық (жұмысқа психологиялық дайындық); прессингтік (кеңістікте және уақытта жұмыс операцияларына бағыныштылық).

Әлеуметтік топтармен жұмыс олардың тұлғасын құраушыларымен жұмыста негізделген. Бірақ тұтас топтың мінез-құлық заңдарын, оның пайда болу себебін, динамикасын, мүшелер мінез-құлқына әсерін түсіну қажет.

Адамдарды танып, олармен жұмыс істейтін қазіргі менеджерге ыңғайлы психологиялық мектептер, теориялар және концепциялар бар.

Ғылыми қауымдастық және iскерлiк әлем кәсiби бизнесмендер iскерлiк операцияларды жүргiзуде сондай-ақ, «қоғам алдында корпорациялық жауапкершiлiктер», «Әдептiлiк сана сезiм» қажеттiгiн жетiлдiру туралы келiсiмге келдi. 1980 жылдар басында АҚШ-та бизнес мектебiнiң көпшiлiгi сонымен бiрге кейбiр университеттер өздерiнiң оқу бағдарламасында әдеп бизнесiн өткiзедi. Бизнес этикасында бизнестiң мораль мәселелерiнiң 3 негiзгi әдiсi бар. Үш негiзгi жолдамаға тiрелетiн утилитаризм, деонтикалық әдеп, және «әдiлеттiлiк әдебi». Америка ғалымдары М. Валаскес, Дж. Ролза, Л. Нэш еңбектерiңде көрсетiлген.

*Біріккен іс-әрекеттегі адамдардың өзара қарым-қатынасы, әрқашан философтар, психологтар, әлеуметтанушылар және басқа да мамандарда үлкен қызығушылық тудырған. Олар адамның жеке тұлғалық, жалпы адами құндылықтар негізінде іскерлік қарым-қатынас кезіндегі жалпы ережелер мен принциптерді жасауды өз алдына міндет етті. Мамандар осының негізінде іскерлік қарым-қатынастың этикасын жасауға тырысты.*

*Адамдармен тіл табысу бизнестегі, кәсіпкерлік немесе қызмет бабындағы нәтижелі жұмыс жасаудың негізі екені белгілі. 30-шы жылдарда Дейл Карнеги адамның кез-келген жұмыстағы қаржылық дәрежесі 15 пайызға оның профессионалдық біліктілігіне, алған қалған 80-85 пайызы*

*оның адамдармен ортақ тіл табысуына, қарым-қатынасқа түсуіне байланысты екенін атап өткен. Осыған байланысты көптеген ғалымдардың іскерлік қарым-қатынастың этикалық нормаларын құруға деген талпынысын түсінуге болады.*

*Джен Ягер өзінің "Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса" атты еңбегінде негізгі алты принципті ұсынады:*

***1. Пунктуальность.****Әрқашанда жұмысты өз уақытысында жасау керек. Кешігулер жұмысқа кедергі болады, сонмен бірге мұндай адамға сенуге болмайтынын көрсетеді.*

***2. Конфиденциальность.****Сіз жұмыс істейтін мекеменің, корпорацияның немесе белгілі бір келісімсөздің немесе келісімшарттың құпияларын сақтай білу керек.*

***3. Сыпайылылық, мейірімділік.****Кез-келген кездесулерде клиенттермен, заказ берушілермен, әріптестеріңізбен сыпайы болу керек. Бірақ бұл барлығымен достық қарым-қатынаста болу керек деген сөз емес.*

***4. Айналаңыздағы адамдарды ойлау керек.****Өзіңіздің әріптестеріңізге, өзіңізден жоғары тұрған бастықтарға көңіл бөліңіз, тек қана өзін ғана ойлау қателік. Басқа адамдардың көзқарасын сыйлай біліңіз.*

***5. Сыртқы келбетіңіз****дресс-кодқа қарсы болмау керек. Айналаңыздағы адамдардың шеңберіне кіре білу, яғни олардан ерекше болуға тырыспаңыз. Бірақ та өзіңіздің артықшылықтарыңызды киім арқылы немесе аксессуарлар арқылы көрсете біліңіз.*

***6. Сауаттылық.****Дұрыс жазуды және дұрыс сөйлеуді*

*меңгеріңіз.*

*Іскерлік қарым-қатынас жағдайларға байланысты тура немес жанама түрде болуы мүмкін. Бірінші жағдайда, ол қарым-қатынас субьектісімен тікелей баңланыста болады, ал екіншіде техникалық құралдар арқылы (телефон, факс, интернет т.б.) болуы мүмкін. Сол себепті, сауаттылық екі жағдайда да жоғары дәрежеде бағаланады, қарым-қатынас барысында жаман сөздерді қолдануға қатаң тыйым салынады.*

*Қарым-қатынаста адамдарға әсер етудің түрлі эдістері қолданылады. Көп тарағаны — дәлелдеу, сендіру, көндіру.*

*Дәлелдеу — нақты дәлелдер арқылы, фактілердің логикалық тізбектілігі және қорытындылар арқылы жүзеге асады. Мұнда өзінің позициясының дұрыстығына сенімді болу өз білімдеріне күдік келтірмейтіндей, өзінің әрекеттеріне сенімділік қолданылады.*

*Сендіру — фактілердің логикалық дәлдігін, дәлелдеулерді талап етпейді. Ол адамның авторитетіне, дәрежесіне, ортақ көзқарасқа, харизмасы, визавидің интеллектуалдық немесе еріктік қасиетінің жоғары болуы негізінде қалыптасады. Сендіруде мысал келтіру әдісі нәтижелі болады.*

*Іскерлік әңгіме мынадай этаптардан өтеді:*

*—талқыланатын сұрақпен танысу;*

*—таңдау жасауға әсер ететін факторларды нақтылау;*

*—таңдау жасау;*

*—таңдауды нақтылау;*

*—оны әңгімелесушіге жеткізу.*

*Іскерлік әңгіменің сәттілігі компенетенттілікке, іскерлік этикалық тактіге, қасысушылардың жақсы қарым-қатынаста болуы.*

*Кез келген әңгіменің маңызды бөлігі болып, әңгімелесуші адамды тыңдай білу саналады. Егер де кейбір сұрақтарды нақтылау керек болса, осыларға байланысты сұрақтар қойылып нақтыланады.*

*Іскерлік әңгіме барысында барлық қатысушылар кез келген уақытта әңгімеге араласып, өз көзқарасын айта алатындай етіп айту керек. Басқаның көзқарасына қарсы шығып, оны қате деп санауға болмайды. Сонымен бірге өзінің көзқарасын тайту барысында дауыс көтеріп, қолдарыңызды сермеп, жестілерді қолдану, сіздің өзіңізді ұстай алмайтын етіп көрстеді, бұл сізге минус ретінде саналуы мүмкін. Одан да ұстамды етіп айтсаңыз ол көбірек әсер етеді. Сонымен қатар, әңгіме үстінде дөрекі сөздерді қолдану немесе жоқ адам туралы дөрекі әңгімені қолдау үлкен қателік болып саналады. Әңгіме барысында үшінші адам туралы әңгіме қозғалса, онда оның аты және әкесінің атын айту керек, фамилиясын айтуға болмайды. Әйел адам ешқашанда ер кісіні фамилиясымен атамау керек.*

*Іскерлік әңгіме үстінде әңгімелесушінің ұлты жайлы, діни ұстанымы немесе ұлттық ерекшеліктері жайлы сөз қозғауға тиым салынады.*

*Жеке әңгімемен қатар фирмаларда жиналыстар, конференциялар да болады. Мұндағы іскерлік этикеттің жоғарыда айтылғаннан ерекшелігі көп емес, тек қана адам санының көбеюіне байланысты кебір ерекшеліктер болуы мүмкін.*

*Іскердік қарым-қатынаста телефонмен сөйлесу ерекше орын алады. Телефонмен сөйлесудің басты ережесі — қысқалық, ойдың нақтылығы. Әңгімеде артық паузалар, орынсыз қыстырма сөздерсіз, артық эмоциялар болмауы тиіс. Телефонмен сөйлесуде интонация белсенді рөл атқарады.*

*Джен Ягер телефонмен сөйлесудегі мынадай ережелерді атап өтеді:*

*—телефон шалған жеріңізде сізді танымайтын болса, аты-жөніңізді, қандай шаруамен, қандай мекемеден екеніңізді айту кереқ;*

*— егер сізден қайта телефон шалуды сұраған болса, ал сіз ұмтып кетсеңіз, бұл кешірімсіз қателік.*

*—Егер әңгіме ұзақ болса, алдын ала уақыт жайлы сұрап алыңыз.*

*Саяси, кәсіпкерлік, коммерциялық және басқа да аяларда іскерлік келісім сөздер маңызды орын алады. Іскерлік әңгімелер вербалды формада іске асады. Келісімсөзге қатысушылардан сауаттылықты және сөйлеу этикасын ұстануды талап етеді. Сонымен қатар вербалды емес қарым-қатынас та өзінің рөлін ойнайды.*

*Іскерлік әңгіме барысында информациямен алмасу, өз көзқарастарымен бөлісу, кейде келісім сөздің алдындағы танысу ретінде де өтуі мүмкін.*

*Келісім сөздер келісім шартқа отыруды іске асырады.*

*Келісім сөздің бірінші этапы болып танысу кездесуі болуы мүмкін. Оның барысында келісім сөздің нысаны, ұйымдастыру кезеңдері, басшылардан алдын кездесу ретінде де болуы мүмкін. Келісім сөздің сәтті өтуі көбіне осындай танысу кездесуіне байланысты болады. Осы кездесулердегі партнерлер арасындағы қарым-қатынасты жақсартуға бағытталған американ ғалымдарының мынадай алты негізгі ережелері бар:*

***1. Рационалдылық.****Өзіне-өзі ұстамды болу керек. Эмоцияларды ұстай алмау келісімсөздің жүргізілуіне нұқсан келтіруі мүмкін.*

***2. Түсінушілік.****Партнердің көзқарасына деген немқұрайлық шешім қабылауға кедергі жасайды.*

***3. Қарым-қатынасқа түсу.****Өзіңіздің әңгімелесушілеріңізді қызықтыруға тырысыңыз.*

***4. Нақтылық, шындық.****Қате, немесе дұрыс емес информация аргумент бола алмайды, сонымен қатар репутацияға зиян келтіреді.*

***5. Менторлық тонды қолданбаңыз.****Өзіңіздің партнеріңізге ақыл айтудан бас тартыңыз.*

***6. Басқа адамды қабылдауға бет бұрыңыз.****Ол сізге оны жаңа жағынан ашуға, қызықты информация алуға көмектеседі.*

*Келісім сөзді жүргізудің ең оптимальды күндері болып сейсенбі, сәрсенбі, бейсенбі саналады. Ал ең тиімді уақыт — түскі астан 1-1,5 сағаттан кейін.*

*Келісім сөзді жүргізудің сәттілігі көбіне сұрақ қоя білу және соларға толық, қанағаттандырарлықтай жауап ала білу қасиетіне байланысты.*

*Келісімсөз, презентация жүгізу барысында адамның сөйлеу әрекеті, сөздік қоры, іскерлік сөйлу этикасын ұстануы үлкен рөл атқарады. Дұрыс сөйлей білудің өзінің құпиялары бар, соларға қысқаша тоқталып кетсек.*

*Ести біл және тыңдай біл. Егер әңгіме барысында әңгімелесушінің сөзі сізді шын мәнінде қызықтырса немесе сіз қызығып тыңдап отырған секілді болсаңыз, онда ол сізге назар аударып, сіздің де сөзіңізді мұқият тыңдауға тырысады. Оның көзіне қарауға тырысыңыз, кейде-кейде оның сөзіне бас изеп отырыңыз, сұрақ ойып, әңгімеге белсенділік білдіріңіз.*
Сөйлеп түрған адамның сөзін бөлуге бомайды. Сөйлеп тұрған адам сөзін бөлгенге қапалық білдіріп, оның ұсынуларымен келіспеуі мүмкін.

Визави үшін сөйлеу керек. Неғұрлым сіздің сөзіңіз мазмұнды, толық, дикцияңыз, интонацияңыз жақсы болса, соғұрлым өзіңізге назар аударуға мүмкіндігіңіз мол. Әңгімелесушінің сөйлеу мәнеріне ұқсауға тырысыңыз (жылдамдығы, дауыс ырғағы, жестикуляциясы). Бірақ артық кетпеңіз, әйтпесе бұл оны пародиялауға ұқсап кетуі мүмкін, ал бұл кері әсер етуі мүмкін.

Егер сізді түсінбесе, оған тек қана сіз кінәлісіз. Кейде адам өзінің ойын толық түсіндіре алмаса, ол басқалардың түсінбеушілігін кінәлайды. Шын мәнінде, оратордың міндеті өз ойын жеткізу — дауыстап сөйлеу, түсінікті теіп, оптимальды тепмте (минутына 100-150 сөз), спецификалық терминдерді түсіндіріп өту, маңызды және күрделі мәселелерді қайталау.

Егер де сізді тыңдамай отырғанды байқасаңыз келесі әрекеттерді оырдауға болады:

—Көзге қарап сөйлеңіз. Егер сөйлеу барысында көзіңізді жүгіртіп тұрсаңыз, онда визави сіздің басқа біреуге сөйлеп тұр деп ойлауы мүмкін.

— Өз ойыңызды қысқа түрде жеткізуге тырысыңыз, ұзақ сөзбен жүктемеңіз.

— Сөзді контрасттармен жайдарлатыңыз. Интонацияларды қолданыңыз, сөздерге эмоционалды мән беріңіз.

— Паузаларды орынды, тек қана аса маңызды жерлерде ғана қолданыңыз.

— Сұрақтар қойыңыз, диалог барысында көптеген

информацияны белсенді түсінуге болады. Ұзақ монолог шаршатып

жіберуі мүмкін.

"Жоқ" сөзің дұрыс қолданыңыз. Адам өз ойын дауыстап айтатын кезде, басқалар оны белсенді қабылдайды деп ойлайды, ал "жоқ...." деп айтатын адамды инстинктивті түрде оппонент ретінде қабылдайды. Сол ебепті келісім сөз жүргізу барысында, егер сізді белсенді қатысушы, барлығын түсінетін дам ретінде қабылдау үшін, "жоқ" сөзін қолданудан бас тартыңыз. Оны басқа да сөздермен ауыстыруға болады.

Сауатты сөйлеуге үйреніңіз. Іскерлік қарым-қатынаста ауызекі сөйлеуді қолдану түсінбеушілік туындатуы мүмкін. Сонымен қатар паразит-сөздерді қолдануға болмайды. Диалекттерде сөйлеу, сөздерді септеу, көптеуде әдеби тілмен белгіленген ереже бойынша белгіленген сөйлеу ережесін ұстаныңыз.

Өз сөзіңізді түсінікті етіп формулировкасын жасаңыз. Сөйлемде 15 сөзден артық сөз қолданбаңыз, үзақ сөйлемдер түсініксіз болып кетуі мүмкін.

Күлімсіреңіз, бірақ 32 тісіңізді көрсетіп, айқайлап, әңгімелесушінің иығын қағып қойып, күлу тіпті әдепсіздік болып саналады.

Кәсiби әдеп түсiнiгi және оның мазмұны. Қарым қатынас тәртiбi. Әдептiң негiзгi бiрегейлi талаптары. Кәсiби әдеп элементтерi. Адамдардың бағалы бағдарлаулар қызметiнiң тектес байланыстары.

Кәсiби әдептiң шығуын анықтау - бұл қоғам еңбегiн бөлу мен кәсiптiң пайда болу мораль талаптарының өзара байланыстарын қадағалау.

Көп жыл бұрын бұл мәселелерге Аристотель, одан кейiн Кант, Дюркгейм көңiл аударған. Олар қоғам принциптерiнiң моральiмен бiрге қоғам еңбегiнiң өзара байланыстарын бөлу туралы айтқан. Бiрiншi рет бұл мәселелердiң материалдық негiздеуiн К.Маркс және Ф. Энгельс бердi.

Алғашқы кәсiби әдеп кодексiнiң шығуы 11-12 ғ.ғ. орта ғасыр цехтарының еңбек кәсiбiнiң бөлiну кезеңiне жатады. Қоғамның барлық мүшелерi үшiн өмiрлiк ең маңызды мамандық қатары ежелгi дәуiрде пайда болды, сондықтан мынадай «Гиппократ анты» сияқты кәсiби-әдеп кодексi өнегелi белгiлеу, сот қызметiн орындау өте ертеден белгiлi. Кәсiби әдеп - ол адамның өз кәсiби борышына деген қарым қатынасын анықтайтын мораль жиынтығының нормасы.

Адамдардың еңбек сферасындағы өнегелi қарым қатынасын кәсiби әдеп реттейдi. Кәсiби әдеп мазмұнына адамдар арасындағы өнегелi өзара қарым қатынастың анық түрлерiн жазатын және белгiлi кодекстер әдiстерiн негiздейтiн кодекс тәртiбi жатады.

Кәсiби әдеп оқытады:

- еңбек ұжымының және әр маманның жекелей қарым қатынасын;

- кәсiби борыштын жақсы орындалуын қамтамасыз ететiн маманның жекелей өнеге сапасын;

- ішкi кәсiби ұжымдардағы өзара қарым қатынас және белгiлi кәсiпке тән спецификалық өнеге нормалары;

- кәсiби тәрбиенiң ерекшелiктерi.

Кәсiби әдептiң негiзгi түрлерi болып: дәрiгшерлiк әдеп, педагогикалық әдеп, ғалым, суретшi, кәсiпкер, инженер әдебi және т.б. табылады. Кәсiби әдептiң әр түрi қызмет кәсiбiнiң ерекшелiктерiмен анықталады, мораль саласында өзiнiң спецификалық талаптарына ие.

Кәсiби әдептiң бастапқы түсiнiгi кәсiби борыш түсiнiгiне жатады, онда мұғалiм мен дәрiгердiң, заңгердiң және әскери қызметкердiң және т.б. қызмет мiндеттерi толығымен айқын бекiтiлген.

Сондай-ақ мынадай түсiнiктердi кәсiби ар және кәсiби қадiр қасиеттi белгiлеу қажет. Кәсiби ар түсiнiгiнде, қоғам өмiрiнде сол және басқа мамандықтың маңыздыбағасы көрiнедi.

Барлық мамандық қатары ( мұғалiм, заңгер, басшы т.б.) кәсiби өнегелiк кәсiби әдiлдiк түсiнiгiн енгiзедi.

Кәсiби мораль принпi ең алдымен әрбiр кәсiби әдепке гуманизм принпi бастапқы болып табылады, яғни әр адамзаттың жеке басына сыйластық қарым қатынасы, оның қайталанбаушылығын, өз молшылығының құндылығын түсiну. Гуманизм принципiмен оптимизм принципi қиылысады. Әрбiр қызмет негiзiнен адамға тiкелей жолданған қызмет, жоғары идеямен жандандырылған болуы керек. Сондықтан кәсiби әдеп өзiне патриоттық принциптi қосуы қажет.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1.Голубева Г.А. Этика: Учебник . – М.: Экзамен, 2007. – 320 с.

2.Красникова Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности:учебник. –М.:ФОРУМ, 2003. – 208 с.

3.Горбатов А.В., Елескина О.В. Деловая этика: учебное пособие. – Кемерово: Кузбассвузиздат, 2007. – 142 с.