Педагог-психолог

отделения медиации

ГБУ АО «Центр «Надежда», г.Архангельск

Шкрябина О.Н.

**Этика делового общения как одна из важнейших сторон профессиональной деятельности педагогических работников**

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

         Этика делового общения затрагивает в большинстве случаев все сферы и уровни человеческих отношений. В педагогической области она является одной из важнейших сторон профессиональной деятельности педагогических работников. Этика делового общения может проявляться в отношениях[1]:

* между образовательным учреждением и социальной средой в целом (контакты с другими предприятиями и учреждениями),
* между самими образовательными учреждениями,
* внутри данного образовательного учреждения,
* между руководителем и педагогическим коллективом,
* между педагогами (членами данного педагогического сообщества).

         Между сторонами того или иного вида делового общения существует своя специфика. Задача и состоит в том, чтобы сформулировать такие принципы делового общения, которые не только соответствовали бы каждому виду делового общения, но и не противоречили общим нравственным принципам поведения людей в обществе.

         Общий нравственный принцип человеческого общения содержится в категорическом императиве И. Канта: ***«Поступай так, чтобы максима твоей воли всегда могла иметь также и силу принципа всеобщего законодательства».*** Применительно к деловому общению данный принцип можно сформулировать следующим образом: поступай так, чтобы максима твоей воли была совместима с нравственными ценностями других сторон, участвующих в общении, и допускала координацию интересов всех участников данного процесса. Таким образом, в основе этики делового общения должна быть координация действий всех сторон, а по возможности и гармонизация интересов членов данного коллектива.

         Деловое общение всегда должно проверяться этической рефлексией, оправдывающей мотивы вступления в него. При этом сделать этически правильный выбор и принять индивидуальное решение часто дело не совсем простое. Однако, несмотря на всю проблематичность и трудность выбора нравственной позиции, в деловом общении имеется ряд положений, соблюдение которых позволяет избежать ошибок [2]:

 в морали нет абсолютной истины и высшего судьи среди людей;

 когда идет речь об этических ошибках других, не следует делать из «моральных мух» «моральных слонов». Когда идет речь о своих ошибках, следует поступать наоборот;

 в морали следует хвалить других, а предъявлять претензии к себе,

 нравственное отношение окружающих к нам зависит, в конечном счете, только от нас самих;

 когда идет речь о практическом утверждении норм морали, основной императив поведения –«начни с себя».

       В деловом общении можно выделить три основных вида отношений:

Этика делового общения «сверху - вниз» (руководитель - подчиненный).

Правило данного контакта гласит: ***«Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель»***. Отношение руководителя к подчиненным влияет на весь характер делового общения, во многом определяет нравственно - психологический климат коллектива. На этом уровне формируются нравственные эталоны и образцы поведения всех членов данного сообщества. Отметим некоторые из них:

 стремитесь превратить вашу организацию в сплоченный коллектив с высокими моральными принципами общения,

 замечание сотруднику должно соответствовать этическим нормам,

 укрепляйте у подчиненного чувство собственного достоинства,

 доверяйте сотрудникам и признавайте собственные ошибки,

 привилегии, которые вы делаете себе, должны распространяться и на других членов коллектива.

Этика делового общения «снизу – вверх» (подчиненный - руководитель).

Правило данного контакта гласит: ***«Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные»***. Используя те или иные этические нормы, можно привлечь руководителя на свою сторону, сделать своим союзником, но можно и настроить против себя, сделать своим недоброжелателем. Ниже приведены некоторые этические принципы и нормы, которые можно использовать в деловом общении с руководителем:

 не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им;

 высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо;

 не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или «нет». Вечно поддакивающий сотрудник надоедает, а тот, кто всегда говорит «нет», служит постоянным раздражителем;

 будьте преданы и надежны, но не будьте «подхалимом». Имейте свой характер и принципы;

 не стоит обращаться за советом, с предложением «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя. Ваш непосредственный руководитель в этом случае теряет авторитет и достоинство.

Этика делового общения «по горизонтали» (между руководителями одного ранга или рядовыми членами коллектива).

Общий этический принцип данной формы общения:

***«В деловом общении относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам»***. Некоторые принципы общения «по горизонтали» приведены ниже:

 не требуйте к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны другого;

 попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы;

 не давайте обещаний, которые вы не можете выполнить;

 рассматривайте вашего коллегу как личность, которую следует уважать саму по себе, а не как средство для достижения ваших собственных целей;

 не лезьте человеку в душу. На работе не принято спрашивать о личных делах, а тем более о проблемах,

 не старайтесь показаться лучше, умнее, интереснее, чем вы есть на самом деле.

         Каким бы ни было деловое общение, оно всегда должно соответствовать законам деловой этики. В любой форме делового общения должны присутствовать доброжелательность, уважение, конкретность, открытость, восприимчивость и эмпатия.

**Список использованных источников:**

1. Профессиональная этика педагога: Учебно-методическое пособие/ Сост. И.В.Тимонина.- Кемерово: 2014.

2. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов П86 /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., перераб. и. доп. - м.: юнити-дана, 2005. - 415 с. ISBN 5-238-00384-6