**Змістовий модуль 2.**

**Спічрайтинг як процес презентації промови**

**Тема 3. Змістові особливості та етика міжособистісної комунікації.** Теми публічного спілкування. Способи налагодження контактів зі співрозмовниками. Прийоми підвищення точності висловлювання. Монолог і його використання в публічному спілкуванні. Діалог і його використання в публічному спілкуванні. Полілог і його використання в публічному спілкуванні. Монолог з елементами діалогізації і йог використання в публічному спілкуванні.

Найвища суспільна й особистісна цінність моралі полягає в її загальнолюдяності.

Моральний рівень людини не може визначатися її професією, так само як національним походженням чи іншими факторами. Мораль є суттєвим чинником життєдіяльності суспільства, але навіть апелюючи до цих людських якостей вона звертається передусім до кожної окремої особистості.

Існують окремі види людської діяльності, які ставлять особливо високі та надвисокі моральні вимоги до осіб, котрі професійно цією діяльністю займаються.

У цих професіях на основі загальних принципів моралі виробляються своєрідні кодекси честі, професійної поведінки, котрі поряд із загальноморальними правилами вбирають і весь, іноді драматичний, досвід даного виду людської діяльності.

У професійній етиці формується система конкретних моральних норм із супутніми їм практичними правилами, які "обслуговують" ту чи іншу галузь людської діяльності.

Адже від культури говоріння, слухання, від культури поведінки, мови залежать результати професійної діяльності. Широко вживаним є сьогодні термін професійна культура (культура певної професії). Фахівець має не лише виявляти свої моральні якості, а й впливати через них на інших. Особливо це стосується професій суддів, учителів, лікарів тощо.

Норми, принципи, поняття — загальнолюдські моральні цінності, конкретизує у певних професіях професійна мораль. А її особливості вивчає професійна етика.

Отже, професійна етика — це такі моральні обов'язки, в яких відбивається ставлення представника певної професії до об'єкта праці, до колег, до партнерів, до членів суспільства. Це усвідомлення своєї моральної відповідальності і готовності виконувати свій професійний обов'язок.

Професійна етика включає і поняття професійного обов'язку, професійної відповідальності, професійної совісті. А ці поняття перетинаються з іншими (близькими): професійна честь, професійна гідність, професійна справедливість, професійний такт.

Учені підкреслюють, що професійна етика регулює відносини керівника і підлеглого, фахівця і клієнта, бізнесменів з іноземцями тощо.

У кожній із цих галузей головним об'єктом діяльності є людина, котра вправі сподіватися і сподівається на ставлення до себе не як до об'єкта зовнішнього впливу, а саме як до людини, тобто розраховує на повагу, співчуття, розуміння. Вже давно сформовано кодекс честі лікаря, юриста, педагога, який регулює їх професійну поведінку.

У наш час соціальні структурні зміни зумовили виникнення нового прошарку — підприємців малого бізнесу, а також формування нового типу управлінця-менеджера.

Розвиток науково-технічного прогресу, зокрема його інформаційна хвиля, вимагає іншого типу управління і ставить надвисокі вимоги до керівника. Сучасний тип управлінця — менеджер-організатор. Він може зробити кваліфікований висновок лише на підставі колегіального, всебічного обговорення та вивчення певної ситуації, виваженості оцінок, аналізу суті справи. Більше того, він може моделювати складну ситуацію і за допомогою комп'ютера своєрідно її "програвати", досягаючи оптимального вирішення того чи іншого завдання.

Керівник повинен володіти даром передбачення, високими організаторськими здібностями, бути компетентним, мати міцне здоров'я, високорозвинутий інтелект та рівень культури.

Менеджер повинен уміти встановлювати контакт з іншими на основі поваги, взаєморозуміння, ввічливості, тактовності; дотримуватись свого слова, бути пунктуальним, коректним і відповідальним за свої рішення та вчинки, які мають бути адекватними ситуації.

Стівен Р. Кові вважає, що сенсом життя людини, його центром можуть бути:

Робота. Не тільки основний, а й додатковий час витрачається на роботу.

Друзі. Вони з'являються на основі співробітництва. Тільки на роботі можна себе самореалізувати. Ідеї та принципи, які сповідує людина, є умовою більш ефективної роботи та пристосовуються до її умов.

Гроші. Задоволення поглинають фінанси. Друг чи друзі вибираються залежно від їх економічного стану. Вороги — це економічні конкуренти. Самооцінка залежить від розміру капіталу. Хорошими принципами будуть ті, що дозволяють робити гроші та управляти ними.

Сім'я. Найвищим задоволенням є спільна діяльність, пов'язана з сім'єю. Друзі — це друзі сім'ї. Реалізація власного "я" найбільш розкривається в сім'ї, у родинних стосунках. Сповідуються правила та принципи, які підтримують силу і єдність сім'ї.

Такими центрами людського життя можуть бути дружина чи чоловік, задоволення, реалізація свого "я", друг чи друзі, ворог чи вороги, володіння власністю.

При цьому внутрішня безпека залежить від того, як ставиться до людини чоловік чи дружина, як його сім'я сприймається іншими. Вона визначається рівнем доходів або базується на репутації (залежно від того, що є центром життя). Але ніхто не застрахований від того, що з певних причин сім'я може не скластися, робота може бути втрачена чи настане фінансове фіаско. Результат — сильна життєва криза, з якої далеко не кожному вдається вийти гідно.

І лише тоді, коли центром життя людини є правильні принципи, які базуються на основі християнської етики, усі життєві радості, задоволення і негаразди вона сприймає по-іншому, мудро.

Задоволення отримує від практично будь-якої усвідомленої діяльності. Відпочинок важлива частина збалансованого життя. Друзі — це партнери у взаємозалежному житті, з якими діляться, кого підтримують і на кого спираються. "Ворогів" немає, а є люди з іншими позиціями, яких необхідно зрозуміти. Самореалізація — це оцінка себе і інших людей як унікальних, талановитих, творчих, які можуть багато досягти, працюючи разом чи незалежно. Принципи — це природні закони, які не можна порушити безкарно. їх дотримання зберігає цілісність особистості та приводить до істинного розвитку і щастя.

Правильні принципи — це точний, надійний і сильний вимірювач для самовдосконалення. Це ядро внутрішньої безпеки. Це компас, який направляє, куди йти, і показує, як туди дістатися. Це дає можливість піднятися над ситуаціями, емоціями, обставинами і бачити картину в цілому. Ви стаєте впевненою в собі, знаючою, активною людиною, незалежно від ставлення, поведінки та дій інших людей. Ваш поточний фінансовий стан та інші сучасні обставини не є визначальними для ваших рішень і дій.

Дотримання чи недотримання моральних норм і принципів формують відповідний авторитет керівника, менеджера. Лише на основі моральних засад авторитет особистості керівника буде міцним і довготривалим, або навпаки — неміцним і змінним.

**Етика ділового спілкування та основні тенденції етичної повединки**

Широкомасштабна економічна діяльність не може успішно здійснюватися при відсутності деяких загальних етичних норм. Вони існують як закони і нормативи. Сукупність цих формальних і неформальних норм складає предмет етики. Поведінка, яка не відповідає цим стандартам, вважається неетичною.

Етика - це сукупність норм поведінки, мораль якоїсь суспільної групи, професії. Можна й так - це назва науки, яка вивчає мораль. Мораль -особливий спосіб практичного або духовного пізнання світу, через оцінку його в таких поняттях, як добро, честь, совість, гідність.

Наш сьогоднішній підприємець повинен робити свій бізнес у суспільстві, де практично будь-яка ділова активність є новою і не має чітких стандартів. Закони нерідко суперечать один одному або навіть забороняють види діяльності, які вважаються законними й етичними в усьому іншому світі. З іншого боку, неписані норми, поняття про добре та погане поки що значною мірою відповідають стандартам нашого авторитарно застійного минулого, які, в основному, хоч і відкинуті, але, на жаль, не замінені й донині.

Є немало важливих причин, щоб навчатися етичній поведінці. Можливо, перша з них обумовлена тим фактом, що етика високого рівня — це застава успішного бізнесу. В економічних системах з розвинутою конкуренцією (тобто з відносно невисоким прибутком) цей аспект може переважати всі інші міркування. Якщо навіть ви продаєте товар за найнижчими цінами, але не доставляєте його вчасно, або якість ваших товарів невисока — ви можете просто втратити потенційний прибуток.

Підсумовуючи все вищесказане, стає зрозумілим, що суспільство має вагомі причини стимулювати етичну поведінку на всіх напрямках. Така поведінка приводить до високої економічної активності, зростання конкуренції та ефективності. В результаті зростає швидкість руху товарів і послуг, які в підсумку стають доступними завдяки більш низьким цінам на них[3, c. 65-67].

Однак одні лише економічні мотивації самі по собі не можуть привести етичну поведінку до норми. Повинні враховуватися і більш глибокі мотиви - це вміння працювати за законом.

Часто люди не зацікавлені в довгострокових перспективах, для реалізації яких потрібна настирлива праця та бездоганна репутація. Дехто може вступити в угоду із сумнівними діловими партнерами, просто спокуситися неетичними можливостями. Ось для чого необхідний такий закон, який міг би визначати чіткі критерії правильної поведінки, дозволив би стримувати порушення за допомогою системи покарань - суворих, але справедливих.

Ми завжди повинні пам'ятати, що наші неетичні протиправні дії можуть призвести до того, що в результаті хтось постраждає, а нас самих притягнуть до судового або арбітражного розслідування, внаслідок чого ми зазнаємо збитків більших за прибуток, одержаний незаконним або неетичним шляхом.

Потрібно визнати, що навіть наявність «фактора свідомості» може бути недостатнім, щоб стимулювати етичну поведінку, оскільки в сфері економіки підприємець, на жаль, не завжди має можливість вибору між добром і злом.

Якщо звернутися до Біблії, то в ній можна віднайти нестаріючі етичні настанови, які можна інтерпретувати так.

Школи не вимагай хабарів. Звичайно, не виключено, що обставини складуться не на нашу користь і людина стане перед вибором — бути чи не бути. І інколи людині доводиться вчиняти не так, як хотілося б.

Нехай ваше «так» буде «так» і ваше «ні» буде «ні». Тобто ви не повинні практикувати форму багаторазового повторення своїх обіцянок. Нехай кожна обіцянка - велика чи мала — буде для вас такою ж обов'язковою, як і офіційний контракт.

Вчиняйте в повній гармонії із своєю обіцянкою, навіть якщо це вам загрожує фінансовими витратами, а також у випадку тільки усної згоди. Ця порада може здатися стежкою до банкрутства, але й може стати шляхом до самоудосконалення і дисципліни, якими так вигідно відрізняються багато бізнесменів, які досягли успіху. Підприємець, який має намір виконувати кожну свою обіцянку, дуже швидко навчиться чітко мислити перед тим, як щось пообіцяти. Він швидко навчиться робити менше помилок, інакше йому доведеться прощатися з бізнесом.

Вчиняйте з іншими так, як ви бажаєте, щоб вони вчиняли з вами. Якщо ми привчимо себе думати про інших згідно з цим правилом, воно стане надійним засобом подолання спокуси переступити закон або порушити контракт, тобто уникнути тих дій, які обов'язково повернуться в остаточному випадку проти нас.

Поводьтеся однаково з усіма людьми, незалежно від їх становища в суспільстві та влади.

Тисячі вітчизняних бізнесменів не повинні бути байдужими до свого власного етичного рівня[8, c. 91-93].

**2. Правила та принципи етики службових відносин**

1. Посміхайтесь людям

Відомо, що від настрою залежить рівень продуктивності праці й характер взаємовідносин на виробництві. А настрій, в свою чергу, залежить від обставин повсякденного буття та здатності ним управляти.

Посмішка та вранішнє привітання є сильним стимулятором доброго настрою, хоч він потім може знизитись. Всіляку сварку можна відвернути жартом, посмішкою. Звідси порада: навчіться управляти своєю поведінкою в будь-яких умовах. Будьте привітними, ввічливими, посміхайтесь людям. Намагайтеся підтримати добрий настрій і в себе, і в оточуючих.

2. Вітайтеся

Той, хто увійшов в приміщення після інших, зобов'язаний (незалежно від посадового рангу) першим привітатися з присутніми. А присутні відповідають не хором, а тільки ті, хто ближче сидить, кому зручно. Навряд чи потрібно при зустрічі з великою групою знайомих всім по черзі тиснути руку. Але якщо ви подали руку знайомому, який розмовляє з одним або двома незнайомими вам людьми, тоді треба вітати всіх, називаючи себе як при першому знайомстві.

Стало традицією, що першим вітає начальника підлеглий, а от руку для потискування повинен запропонувати начальник. Хоча є виключення: з жінкою начальник вітається першим, навіть якщо вона його секретарка. Але молодій дівчині варто першою привітатися із своїм начальником. Буває, що керівник не відповідає на привітання підлеглих. Така поведінка підриває його авторитет.

Звідси друге правило: прийшовши на роботу, привітайте своїх колег. Дайте їм зрозуміти, що ви раді почати з ними новий робочий день, що вони можуть розраховувати на вашу допомогу та підтримку.

3. Між «ти» і «ви»

Про начальника, який звертається до всіх на «ти», як правило, говорять як про свою людину, просту й доступну.

Але не всім така манера подобається. Звичайно, манера спілкування між колегами залежить від стану міжособистих стосунків. Отож, звертання до підлеглих на «ви» — необхідний інструмент підтримки нормальних службових відносин і трудової дисципліни.

4. На паритетних засадах

Збори, засідання, наради - колективні форми управління. їх ефективність досягається тоді, коли поставлені питання розглядаються на рівних умовах, незалежно від посадового положення, віку, стажу роботи. Тому дотримуйтесь такого правила: виявляйте максимум доброзичливості до учасників зборів. Люди приходять на них для того, щоб знайти управлінське рішення, в якому, в першу чергу, зацікавлений керівник. Необхідно навчитися терпляче слухати інших, не допускати на їх адресу реплік, не відмовляти їхнім пропозиціям тільки тому, що ви з ними не згодні, дайте висловитися іншим, стимулюйте активність учасників нарад.

5. Наказ і прохання

На практиці господарські керівники дають вказівки своїм підлеглим в основному удвох формах: наказ і прохання. Але ці форми використовуються не завжди відповідно до ситуації. Там, де наказ необхідний, інколи звучить тон прохання, а де можна обійтись ввічливим проханням, віддається наказ, та ще й з погрозою покарання.

Отже, в будь-яких ситуаціях зберігайте самовладання і будьте ввічливі, віддаючи доручення підлеглим; пам'ятайте, що підлеглі краще сприймають доручення в формі прохання, ніж наказу[6, c. 47-49].

6. Дякуйте, але й вимагайте

Стимулювання й покарання - суттєві інструменти активізації та виховання працівників. Досвід стверджує, що стимулювання має більший вплив на трудову активність людей, ніж покарання. Отже, варто часто та вміло користуватися засобами стимулювання. Не можна підходити з однаковою мірою покарання до працівників різного віку. Наприклад, похилій людині краще висловити зауваження у ввічливій формі і наодинці, а легковажному або флегматичному — публічно й твердо.

7. Будьте уважні до своїх підлеглих, помічайте кожен їх успіх у роботі й стимулюйте за це

Просте «дякую», сказане вчасно, може бути не менш ефективним, ніж грошова премія. Якщо виникла необхідність покарати когось за службові упущення, будьте справедливі та тактовні. При виборі форм виявлення і ступеня покарання враховуйте вік, стать і темперамент працівника.

8. Зрозуміти та допомогти

Багатьом керівникам доводиться проводити прийоми відвідувачів з особистих і службових питань. Тому під час прийомів громадян з особистих питань не відволікайтесь на інші види робіт, будьте тактовними й справедливими з відвідувачами.

9. Критика і етика

Критика має три напрямки: зверху, знизу і зсередини (самокритика). Кожен з них на практиці має свої етичні риси та проблеми. Критика зверху, як відомо, розвивається без перешкод. Але треба мати міру й такт. Найбільше перешкод зазнає критика знизу. Негативне ставлення до такої критики поширене досить широко донині. Сьогодні працівники наших установ досить грамотні, тому якщо хтось з них виступає з конструктивною критикою на адресу свого керівника, то він в 99 випадках із 100 стурбований справою і хоче поліпшити рівень керівництва.

Критика — це могутній вплив на людей, яким потрібно користуватися вміло й обережно. Не зловживати нею, не принижувати гідності людей грубими критичними причіпками, не допускати переростання критики в елементарну сварку. Не переслідуйте за конструктивну критику знизу, вона позбавить вас від помилок і прорахунків у роботі, зміцнить зв'язки з колективом. Будьте самокритичні — це тільки посилить ваш авторитет.

10. Належить беззастережному осуду

Скрізь можна зустріти підлабузників і підлесників. Вони погано впливають не тільки на своїх начальників, але й на всю атмосферу трудового колективу. Тому цінуйте самостійних людей, уникайте нав'язливих послуг підлабузників. Це буде сприяти зміцненню здорового психологічного мікроклімату в колективі та підвищенню загальної ефективності керівництва[8, c. 112-114].

Не зловживайте правилом єдиноначальності, радьтеся з суспільними органами самоуправління з усіх принципово важливих питань неоперативного управління.

На основі вищеназваних й інших етичних критеріїв склалася професійна і службова етика бізнесу.

Професійна етика - це керівництво в своїй діяльності загальними положеннями етикету, які повинні виконуватися незалежно від того, приймає їх ця людина чи ні. В основі професійної етики лежать закони загальної етики та етикету[6, c. 5].

**3. Реалізація норм і правил етикету в спілкуванні**

Етика (теорія моралі) - в широкому розумінні є збір систематичного обґрунтування правил і наказів, які визначають та регулюють відносини між людьми. Етикет — це встановлений порядок і манери поведінки, а також ритуали й форми поводження, прийняті в певних соціальних групах.

Реалізація норм і правил етикету в спілкуванні — це ввічливість, тактовність, коректність, доброзичливість, чуйність, скромність, простота та ін.

Правила ділового етикету визначають порядок поведінки працівників при виконанні ними професійних обов'язків. Серед них виділяють групу норм, які регламентують характер відносин "керівник — підлеглий". До їх числа входять форми привітання, правила ведення ділової розмови, правила прийому відвідувачів, етикетні норми службового спілкування з працівниками в типових виробничих ситуаціях.

Звичайно, наслідування етикету керівника — це лише форма прояву уваги до підлеглого, проява поваги до його гідності. Однак реалізація норм і правил етикету допоможе ефективніше організувати процес управління колективом в нових умовах господарювання, позитивно вплинути на виховання підлеглих.

Службовий етикет — це напрям службового спілкування. В його основі лежить розуміння службової місії і, насамперед, розуміння важливості питання, яке обговорюється.

Службове спілкування на будь-якому рівні повинно бути проникнуте усвідомленням і переконанням, що питання, яке обговорюється, в однаковій мірі важливе як для комунікатора, так і для реципієнта.

В процесі комунікації повинна бути створена правильна настанова. На-станова свідомості — це ставлення людини до оточуючого її світу, людей, своїх колег. Для формування правильної настанови вимагається подолати стереотипи стійкої, повсякденної, розхожої думки, упереджених уявлень, неправильні відносини та оцінки. Стереотип перешкоджає комунікації подвійним чином: зміст інформації може бути викривлений відправником під дією стереотипу, а також одержання інформації може бути деформовано стереотипом мислення одержувача інформації. Найпростіше правило етикету службового спілкування — відійти від стереотипів мислення[11, c. 56-57].

Важливим імперативом етикету службового спілкування буде «правило об'єктивності», яке говорить про те, що не слід шукати підтвердження правильності своїх слів і не відвертати всього того, що їм суперечить.

Неправильні відносини між відправником і одержувачем інформації можуть мати своєю причиною особисті антипатії. В службових відносинах, слід відразу прийняти настанову, що вище справи та ділового співробітництва заради справи нічого бути не може.

Важливим правилом службового спілкування повинна бути увага до фактів. Саме вони повинні визначити правильні настанови свідомості й встановити відповідність вказаних вище понять.

В основі етикету службового спілкування лежить звичайний мовний і поведінковий етикет, а також прагматичні норми ділової комунікації, імперативи управління та самоуправління.

Етика наказу й прохання — важливі поняття службового етикету. Використання того чи іншого ступеня категоричності цілком визначається ситуацією. Наказова форма, жорсткий стиль вимог виправдані лише в деяких ситуаціях. Наказ - синонім адміністрування. Критерії доречності наказу такі: наказ недоречний скрізь і всюди, де можна обійтись проханням. Чим твердіше відданий наказ, тим більше він позбавляє підлеглого можливості проявити ініціативу. Одночасно він нав'язує лише один варіант виконання. У цьому випадку вимагати відповідальності за результат було б просто аморально.

Тим більше недопустима форма наказу, яка супроводжується погрозою покарання. Рівень ефективності відразу ж значно знижується і у виконавця виникає почуття протесту та опору.

Прохання теж не завжди буває виправдане, якщо мова йде про виконання елементарних службових обов'язків. Просити про це, як про послугу, цілком безглуздо.

Найбільш індиферентна форма, яка пасує до більшості службових ситуацій спілкування, -доручення. Відповідно, доручення трансформується в прохання, якщо його зміст виходить за межі звичайних службових обов'язків[14, c. 75-77].

Етика покарання - важливий елемент службового етикету спілкування. Тут мова йде не стільки про ефективність покарання (догана, осуд, стягнення, штраф та ін.), скільки про покарання як елемент службового спілкування. Покарання має бути насамперед заслужене, відповідати своєму рівню відповідальності, ступеню провини, глибині наслідків і мірі усвідомлення. Потрібно враховувати деякі принципи покарання.

Принцип 1. Щоб покарання послужило справі, необхідно досягти повного прийняття позиції керівника підлеглим.

Принцип 2. Якщо підлеглий як особистість приймає позицію керівника, то треба засудити вчинок, а не саму особистість.

Принцип 3. Караючи підлеглого, варто не відштовхувати його, а навпаки, наближати до себе, втому числі пропонуючи разом подумати, як можна виправити ту чи іншу помилку. Найголовніше, чого необхідно досягти, це того, щоб негативні емоції, які виникли вданій ситуації, були спрямовані не на особистість, а на її вчинок.

Формула звільнення в службовому етикеті - одна з найбільш хворобливих, її сухий стиль зажди викликає психічний злам не тільки у того, кого звільняють, але й у тих, хто продовжує виконувати службові обов'язки. Добра та виправдана практично формула звільнення включає в себе шість пунктів, але жоден із них не повинен бути пропущений. Ця формула має універсальний характер і всі її пункти можна використовувати слово в слово в такому порядку, який пропонується.

Викликавши до себе підлеглого для розмови про звільнення і запропонувавши йому сісти, сформулюйте наступне:

1. Якщо ви не зміните своє ставлення до роботи, то нам з вами не по дорозі.

2. Протягом найближчих двох тижнів (місяця) забудьте про те, що я вам сказав.

3. Приходьте до мене за допомогою і порадою, коли вам це необхідно.

4. Я буду поводиться так по відношенню до вас, ніби ви тільки-но приступили до роботи і зроблю для вас все, що в моїх силах.

5. Якщо ж за цей час ви доведете, що робота вам під силу, забудемо цю розмову.

6. Якщо ж за цей час нічого не зміниться, то нарікайте на себе. Я буду змушений офіційно повідомити вас, що ви звільнені, і вам доведеться шукати собі нове місце роботи.

Навряд чи будь-яка формула звільнення виправить людину, не здатну до роботи, але вона допоможе не нажити ворога і вчасно позбутися ледачого. В робочому колективі, в якому все таємне відразу стає явним, дана формула може служити стимулюючим фактором[3, c.45-47].

Подяка та комплімент в етиці службових відносин також посідають важливе місце. В основі подяки - увага до успіхів підлеглих і своєчасність стимулювання. Вчасно похвалити, відзначити прогрес, підвищення показників - значить ще більше стимулювати роботу. Краще не покарати взагалі за той чи інший вчинок, ніж не похвалити, не помітивши успіху. Формою стимулювання можуть служити «золоті слова». Це непряме стимулювання, але часом воно більш дієве, ніж пряма подяка.

До непрямого стимулювання можна віднести комплімент як свідчення деякого перебільшення особистих і ділових якостей людини. Людина чує на свою адресу приємні слова, вона отримує задоволення. Це надихає на підтримання нормальних дружніх стосунків. Найбільш ефективним компліментом є комплімент на фоні «антикомпліменту» собі самому. Наприклад: «Я к це до ладу у вас виходить, я б так не зміг». Такий комплімент у нормальної людини викличе бажання сперечатися і запевняти вас у тому, що ви теж змогли б ... Тоді піде природний обмін компліментами.

В застосуванні "золотих слів" є деякі прості правила.

1. Комплімент повинен мати лише один зміст і відображати тільки позитивні якості.

2. Комплімент, включаючи в себе невелике перебільшення, не повинен бути надто гіперболізований.

3. Говорячи комплімент, варто обійтись без дидактики, нав'язування, натиску.

4. Комплімент повинен мати вислів власної думки, позиції та оцінки.

Паритетні основи службового етикету ґрунтуються на ряді важливих принципів.

5. Принципова рівність. Ефективність узгодженої дії, ділового обговорення, ймовірність вирішення спірної або конфліктної ситуації збільшується тоді, коли перед розумінням справи всі рівні, незалежно від посади, віку, статусу, стажу роботи. Для корисності справи доцільно зрівняти в правах на істину всіх, це справді відповідає реальному становищу речей.

6. Паритетні основи досягаються і впорядкуванням звертання. Найчастіше, напівбратське «ти» підлеглому у відповідь на його «ви» ніяк не буде відповідати ідеї рівності. Манера спілкування залежить від стану міжособистих стосунків: з деким на «ти», аз кимось на «ви»[9, c. 87-88].

**4. Етичні норми ділового спілкування в організаціяхта із діловими партнерами, конкурентами**

Етичні норми службових відносин ґрунтуються на загальнолюдських цінностях, нормах і правилах поведінки, але мають деякі особливості.

Ділова етика в широкому розумінні — це сукупність етичних принципів і норм, якими повинна керуватись діяльність організації, у сфері управління й підприємництва.

Вона включає елементи різного порядку: етичну оцінку як внутрішньої, так і зовнішньої політики організації в цілому; моральні принципи членів організації: професійну мораль; моральний клімату колективі; норми ділової етики — ритуальні зовнішні норми поведінки.

Рівень морального розвитку як окремої особистості, так і організації в цілому вданий час визначається орієнтацією на сформовані в XX столітті універсальні принципи справедливості, рівності людських прав і повагу гідності людини; принцип благочинності життя.

Виходячи з цього, від організації вимагається вирішення таких соціальних проблем: покрашення якості життя найманих працівників; захист навколишнього середовища; благодійна діяльність. Загальною основою професійної етики є розуміння праці як моральної цінності на відміну від стародавнього уявлення про працю як про міру покарання, прокляття.

Праця стає моральною цінністю, якщо вона сприймається не як джерело існування, а як спосіб формування людської гідності. Індивідуальна мораль у професійній сфері передбачає також усвідомлення професійного обов'язку. Досягнення успіху в будь-якій професії пов'язано з визначенням самообмеження, без чого неможлива професійна реалізація особистості і виражається в бажанні сформувати в собі такі якості, як дисциплінованість, організованість, діловитість, охайність, наполегливість. Керівники організації відповідають за реалізацію професійних можливостей працівників, їх кар'єру, а значить — за соціальний статус[14, c. 98-99].

Моральні та ділові якості людей для менеджера з управління персоналом є об'єктом професійної діяльності. Вони повинні сприяти формуванню у своїх працівників таких якостей:

професійних — професійний рівень знань, навиків, умінь, знання іноземних мов;

морально-психологічних як професійних — цілеспрямованість, витримка, чесність, принциповість, вимогливість;

моральних—доброта, гуманність, гідність, повага інших, порядність, мужність, чесність, справедливість.

Адміністрації потрібно знати, які норми складаються в колективі. Від їх якості залежить робота організації. Головне завдання полягає втому, щоб працівників сприймали не як робочу силу, а як особистість, однаковими правами і гідністю, як керівників, а трудові відносини формувались як партнерство. Трудові відносини вимагають від людини напруження розуму, фізичних і духовних сил. Багато керівників не враховують душевного стану своїх працівників. У таких випадках працювати довго й ефективно працівник не може. Всі транснаціональні корпорації світу приділяють значну увагу питанням ділової етики, і це не випадково, оскільки корпоративна мораль дозволяє посилити самоорганізацію і самодисципліну працівників[17, c. 14].

Етика є моральною категорією, що охоплює різноманітні форми діяльності фірми, і не може бути викладена за допомогою певного переліку правил поведінки і спілкування. Етика свою закінчену форму набуває у вигляді ділового етикету, який в цілому можна охарактеризувати як основу кодексу поведінки, прийнятого у бізнес-середовищі.

Етика відносин із партнерами:

- дотримання зобов’язань;

- недопущення маніпулювання інвестиціями;

- урахування інтересів партнерів під час розподілу прибутку.

Етика взаємовідносин із конкурентами:

- запобігання таємних угод на ринках;

- використання соціально прийнятних пріоритетів і критеріїв для оцінки конкурентних стратегій;

- вихід із сумнівних ринків під час виникнення значних етичних проблем.

Використовуючи норми і правила ділового етикету, ми можемо прогнозувати поведінку колег і самі стаємо передбачувані, що допомагає ефективно організувати процес управління. особливо важливо вивчати всі складові ділового етикету в м/н бізнесі, так як крім єдиних норм і правил у ньому існує велика кількість національних і культурних поправок, досить значних у ділових відносинах. Як не заблукати в цьому морі національних відмінностей? Як уникнути посмішок, пов’язаних із сліпим копіюванням чужих манер? Кращі помічники тут - такт і вірність національному менталітету і бізнес-етикету (благо в теперішній час превалює м/н бізнес-етикет, породжений зближенням національних ділових кодексів хорошого тону).

Причини неетичної поведінки:

- недостатність законодавчої та нормативно-правової бази;

- значний обсяг “тіньової” економіки;

- конкурентна боротьба, що відсуває на дальній план етичні міркування;

- зростаюче прагнення звітувати про рівень прибутковості за дедалі коротші періоди, тобто у кожному квартальному звіті;

- відсутність належного стимулювання етичної поведінки керівників;

- загальне зниження ролі етики в суспільстві;

- певний тиск на рядових працівників з боку організації з метою пошуку компромісів між їхніми цінностями вищого керівництва;

- низькі моральні якості членів суспільства.

Ефективне, результативне керування не можливо забезпечити без етики, заради успіхів самого підприємства важливо ставитися до інших з повагою, цінувати інших людей і зважати на те, що відбувається усередині й навколо підприємства. Кожна організація є частиною суспільства (суспільств) і більше великого середовища, ігнорування суспільства й середовища може привести до ситуації, при якій підприємство більше не зможе продовжувати свою діяльність. Суспільство й середовище можуть існувати й без якого-небудь конкретного підприємства, але підприємство без навколишнього його середовища й суспільства не виживе.

Люди створюють організації, і організація створюється, у першу чергу, саме для людей. Всі вироби й послуги, які виготовляються й пропонуються, створюються саме для людей і для задоволення їхніх потреб. Люди формують організації, суспільства й країни, тому не можна забувати про людину, її потреби і бажання.