

УДК 377.3

Д. С. Вербівський,  
аспірант

(Житомирський державний університет імені Івана Франка)

### ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ ПЕРСОНАЛУ

*У статті розглянуто деякі особливості становлення та розвитку професійної етики. Представлено підходи зарубіжних науковців до визначення сутності та змісту етики підприємства. Описано специфіку та систему вимог до професійної етики. Виокремлено основні проблеми та деякі норми професійної етики. Подана загальна характеристика етичної поведінки фахівця. Окреслено подальші напрями вдосконалення професійної етики менеджера.*

Процес гуманізації в усіх сферах українського суспільства зумовлює нові вимоги до професійної підготовки фахівців. У сучасний період становлення ринкових відносин особливо гостро відчувається потреба в працівниках, які володіють ефективними способами та прийомами спілкування, здатні формувати позитивний мікроклімат у колективі та налагоджувати продуктивні стосунки з партнерами. Забезпечення високого рівня професійної підготовки кадрів є одним з пріоритетних завдань і предметом особливої уваги української держави, оскільки успішність будь-якого підприємства визначається сформованістю професійних якостей персоналу, серед яких формування етики посідає особливе місце.

Про важливість володіння уміннями міжособистісного спілкування, ведення діалогу та переговорів, тактовність, стиль поведінки зазначено у законі України "Про освіту", "Національній доктрині розвитку освіти України у XXI столітті", як складових професійного етикету, формування якого є одним із стратегічних завдань та умовою становлення інтелектуального та культурного потенціалу держави. Значення професійної етики в регулюванні різних видів трудової діяльності пов'язано також із прагненням постійно вдосконалювати норми поведінки відповідно до суспільних відносин, що постійно змінюються. Тому важливою складовою підготовки сучасного фахівця постає знання сутності та змісту професійної етики, яка регламентує поведінку людей у побуті, на службі, у громадських місцях, що є метою нашого дослідження.

Етика як наука виникла у складі філософії та існує по теперішній час як філософське навчання, філософська навчальна дисципліна й розглядалася як практична або моральна філософія. Її засновником вважають давньогрецького філософа Сократа (469-399 р. до н. е.). Найбільш відомими дослідниками проблем етики в історії людства були Платон, Аристотель, Сенека, Марко Аврелій, Августин Блаженний, Спіноза, Кант. Етикою займалися вітчизняні мислителі: св. Тихон Задонський, св. Феофан Затворник, В. С. Соловйов, Н. А. Бердяєв [1].

Кожному виду людської діяльності (наукової, педагогічної, художньої) відповідають визначені види професійної етики. Різні види професійної етики мають свої традиції, що свідчить про наявність наступності основних етичних норм, вироблених представниками тієї чи іншої професії протягом століть. Професійні види етики – це ті специфічні особливості професійної діяльності, що спрямовані безпосередньо на людину в тих чи інших умовах її життя і діяльності в суспільстві. Проблему формування професійно-етичних якостей фахівців різних професій розглядали Е. Грішин, Я. Котигер, О. Лапузіна, Н. Мойсеюк, В. Писаренко, В. Чамлер, І. Чернокозов та ін.; структуру та зміст професійної етики вивчали М. Бенедиктов, Т. Ільїна, О. Канівська, В. Радул, М. Сметанський та ін.; роль етики у сфері управлінської діяльності досліджували С. Борнер, Р. Вебер, К. Евард, Х. Грютер, Р. Рютингер. Аналіз зарубіжної та вітчизняної наукової літератури дає можливість окреслити загальні підходи до розв'язання проблеми підготовки менеджерів щодо їх професійної діяльності.

Професійною етикою в загальному називають кодекси поведінки, що забезпечують моральний характер взаємин між людьми, що впливають з їх професійної діяльності. Її особливістю є тісний зв'язок із діяльністю членів конкретної групи та нерозривна єдність із загальною теорією моралі. Виникнення професійної етики пов'язане з поділом суспільної праці і виникненням різноманітних професій. Створення перших професійно-етичних кодексів відноситься до періоду ремісничого поділу праці в умовах становлення середньовічних цехів у XI-XII ст. Саме тоді вперше констатують наявність у цехових статутах ряду моральних вимог стосовно професії, характеру праці, співучасників праці. Однак ряд професій, що мають життєво важливе значення для всіх членів суспільства, а разом із тим, такі професійно-етичні кодекси, як "Клятва Гіппократа", моральні встановлення жерців, які виконували судові функції, відомі набагато раніше.

У подальшому професійна етика розвивалася на основі узагальненої практики поведінки представників кожної професійної групи, які містилися в писаних та неписаних кодексах поведінки, у формі традицій, а також теоретичних висновків, що свідчить про перехід від повсякденної до теоретичної свідомості у сфері професійної моралі. Кожному роду людської діяльності (наукової, педагогічної, художньої) відповідають визначені види професійної етики – це ті специфічні

особливості професійної діяльності, що спрямовані безпосередньо на людину в тих чи інших умовах її життя та діяльності в суспільстві.

Основними видами професійної етики є: лікарська, педагогічна, етика вченого, актора, художника, підприємця, інженера, які мають свої традиції, що свідчать про наявність наступності основних етичних норм, вироблених представниками тієї чи іншої професії протягом століть. Кожен із цих видів визначається своєрідністю професійної діяльності, має свої специфічні вимоги до моралі. Так, наприклад, етика вченого припускає сформованість, у першу чергу, таких моральних якостей, як наукова сумлінність, особиста чесність, патріотизм. Судова етика потребує чесності, справедливості, відвертості, гуманізму, вірності закону. Професійна етика в умовах військової служби вимагає чіткого виконання службового обов'язку, мужності, дисциплінованості, відданості Батьківщині. Педагогічна етика розглядає сутність основних категорій педагогічної моралі і моральних цінностей, до яких можна віднести систему уявлень про добро і зло, справедливості і честі, що виступають своєрідною оцінкою характеру життєвих явищ, моральних достоїнств і вчинків людей [2].

Професійна етика розглядає сутність основних категорій загальнолюдської моралі і моральних цінностей. Моральними цінностями можна назвати систему представлень про добро і зло, справедливості та честі, що виступають своєрідною оцінкою характеру життєвих явищ, моральних достоїнств і вчинків людей. До професійної діяльності застосовні всі основні моральні поняття, однак окремі поняття відбивають специфічні риси поглядів, діяльності й відносин, що виділяють професійну етику у відносно самостійний розділ етики. Вивчення видів професійної етики показує різнобічність моральних відносин, оскільки для кожної професії особливого значення набувають ті чи інші специфічні моральні норми, під якими розуміють певні правила, зразки, порядок внутрішньої саморегуляції особистості на основі етичних ідеалів. Норми професійної моралі не відразу стають загально визнаними, велику роль у становленні та засвоєнні норм професійної етики грає суспільна думка.

Отже, професійна етика є самостійним розділом етичної науки, який вивчає особливості моралі, з'ясовує специфіку реалізації загальних принципів моральності у сфері певної праці, розкриває її функції, зміст принципів та етичних категорій. Професійна етика суспільства не може представляти абсолютну істину в поведінці людей, тому кожне покоління має вирішувати самостійно, але нові розробки повинні спиратися на моральний запас, створений попередніми поколіннями.

У даний час зростає значення професійної етики в регулюванні різних видів трудової діяльності, що пов'язано з прагненням постійно вдосконалювати професійні норми відповідно до суспільних відносин; які постійно змінюються. Етика підприємства є складовою господарської етики, яка розуміється як форма "локальної справедливості", що сприяє реорганізації етично нових структур і стимулів у зв'язку із загальними цілями компанії. У сучасній науці розглядають, в основному, три підходи до етики підприємства: республіканський, на базі трансформації здорового економічного змісту й на базі рамкового порядку.

Прибічники "республіканського" підходу німецькі вчені А. Льор і Г. Штайнман вважають, що етика підприємства має бути націлена на розвиток його стратегії, що опирається на консенсус. Багато конфліктів інституційно не піддаються врегулюванню, а тому повинні спеціально зважуватися на рівні підприємства. У ході етичних дискусій повинні генеруватися варіанти дій, які є легітимними, як морально, так і економічно. Поряд із прибутком у якості формальної виступає конкретна мета, що не може бути попередньо врегульована за допомогою суспільних інститутів. Етичні проблеми на рівні конкретної мети вирішуються менеджером. Етика розглядається як третій важіль керування на підприємстві поряд із владою та правом. Тобто, з одного боку, потрібно створити структуру, в якій припустимі рефлексивний діалог і реалізація відповідних результатів, а з іншого, цей підхід орієнтується на моральне самообмеження персоналу. При цьому підході виникають три проблеми – влади, адресата етики та її реалізації. Адресатом етики підприємства є менеджмент. Застосування даного підходу припускає проведення дискусій. При обґрунтуванні стратегії дій вирішальне значення може мати відмінність інтересів співробітників від інтересів керівництва, для якого аргументи іншої сторони можуть бути переконливими [3].

Підхід на базі трансформації здорового економічного змісту, розроблений П. Ульріхом, визнає важливішими положення етики над логікою ринку. Відтак, підприємствам варто заробляти прибуток тільки за допомогою етично легітимної стратегії, яку менеджери зобов'язані враховувати при її виборі. Відповідати за це вони повинні не тільки перед своїм підприємством, але й у масштабі загально економічного рамкового порядку. У свою чергу вони можуть впливати на цей порядок через економічні асоціації. Підхід Ульріха критикується відносно того, що етика підприємства адресується лише до самоконтролю менеджерів, а її реалізація знаходить особливу гостроту при зміні економічного рамкового порядку на рівні господарської етики [4].

В основі підходу на базі рамкового порядку, що пропонують К. Хоманн і його співавтори, лежить поняття "людина економічна" (*homo economicus*), така що не здатна управляти своїми діями шляхом

морального самообмеження. Відтак, керування діями краще здійснюється за допомогою певних правил, які призначені вирішувати три проблеми – безпеки, координації й моралі. Мораль, як вважає К. Хоманн, інкорпорована в цих правилах, а способом реалізації є рамковий порядок дії, або набір певних правил. Дія в межах рамкового порядку орієнтується на правила, які виконуються за допомогою санкцій. Мораль, інкорпорована в правилах, повинна бути обґрунтована з використанням відповідної аргументації. Таким чином, вимагається не тільки моральне обґрунтування норм, але й враховується їх реалізованість, а законність норм залежить від можливості їх реалізації [5].

Більшість сучасних підходів до формування етики підприємства ґрунтуються на тому, що важливе місце має рамковий порядок, що склався усередині організації, та на який співробітники повинні орієнтувати свої дії й моделі поведінки. Етика підприємства в даному контексті розуміється як дисципліна, предметом якої є рефлексія про мораль, завдяки якій відбувається цілеспрямоване формування культури персоналу. Мораль співвідноситься з соціальними нормами, які підлягають публічному обговоренню в колективі та мають підтримуватися персоналом. Організаційна культура в такому випадку являє собою сукупність фактично пануючих норм і цінностей на даному підприємстві.

Основні вимоги етики менеджера не можуть не збігатися з вимогами загальнолюдської моралі, не бути однаковими з вимогами до інших професій. Проте особливості роботи персоналу центру обслуговування мобільного зв'язку породжують деяку специфіку норм моралі, які втілюватимуть у життя той чи інший принцип морального кодексу. Принципи моралі визначають ставлення особистості до суспільства і суспільного прогресу, до батьківщини і людей, до праці й суспільної власності, до людини та колективу.

Також важливим завданням формування професійної етики фахівця є вивчення характеру його діяльності, моральних відносин у оточуючому середовищі та розробка основ *професійного етикету*, під яким розуміють сукупність специфічних правил спілкування, манер поведінки персоналу, що займаються певним видом праці. Без загального уявлення про роботу персоналу, окреслення його обов'язків, важко знайти фахівця, тому що треба чітко визначити, яким вимогам повинна відповідати така людина. Детальний опис діяльності, перелік якостей та правил поведінки, необхідний щодо ефективного здійснення визначеного виду професійної діяльності дає можливість розробити професійно-етичний кодекс персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку.

Професійна діяльність персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку являє собою спілкування з абонентами, покупцями, колегами та адміністрацією підприємства. Специфіка стосунків, що складаються між учасниками цієї взаємодії, розкриває систему вимог професійної етики окресленого виду діяльності та повніше показує її особливості. Відтак, професійну етику можна також викласти в системі взаємин персоналу з категоріями людей, з якими вони співпрацюють.

Тактовність є також важливою складовою професійної етики. Саме слово "такт" (від лат. *tactus*) – це форма людських взаємовідносин. У будь-якій професії є певні особливості, що відрізняють її від інших, та виявляються в мові, поведінці, зовнішньому вигляді. Тактовна людина намагається поводитись у колективі так, щоб ні своїм зовнішнім виглядом, ні необережним словом не зіпсувати настроїв оточуючим. Тактовність персоналу в широкому розумінні – це професійна якість, за допомогою якої він в кожному конкретному випадку застосовує до клієнтів найбільш ефективний спосіб взаємодії, що активно сприяє піднесенню авторитету компанії. Повага до клієнтів, бережне ставлення до їх особистості лежить в основі професійної тактовності.

У своїй повсякденній роботі менеджер часто зіштовхується з необхідністю приймати рішення в складних етичних ситуаціях, до виникнення яких призводять наступні проблеми:

- приховування фактів, невірна інформація у звітах та при проведенні перевірок;
- нерозумне завищення цін та обман при проведенні ділових переговорів;
- свідоме перебільшення переваг свого плану роботи для одержання підтримки;
- обман клієнтів із метою одержання вигоди для компанії;
- нехтування інтересами інших працівників фірми.

Підвищення якості професійної підготовки персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку актуалізується необхідністю формування професійної етики на основі інтеграції функціональних знань, умінь, навичок й утвердження високих етичних якостей особистості. Крім цього, будь-якому менеджері, незалежно від сфери діяльності, будь то виробництво, комерція, фінансова справа або шоу-бізнес, зокрема, менеджеру з продажу послуг, необхідно мати навички роботи з персоналом, постійно враховувати людський фактор у вирішенні управлінських завдань, а саме:

- передбачати та прогнозувати подальший розвиток;
- визначати мету і розробляти стратегію і тактику її досягнення;
- організовувати діяльність підприємства (розділу, підрозділу) відповідно до мети і призначення, з огляду на матеріальні й соціальні аспекти;

- розпоряджатися персоналом;
- погоджувати (зв'язувати, поєднувати) дії та зусилля всіх учасників;
- контролювати виконання управлінських рішень і розпоряджень.

Поданий перелік складає функціональні завдання менеджменту в цілому, але кожен менеджер зобов'язаний чітко дотримуватися також вимог, що прийняті на фірмі, у якій він працює. У сучасний період становлення ринкових відносин, особливо гостро відчувається потреба в працівниках, які володіють ефективними способами та прийомами спілкування, здатні формувати позитивний мікроклімат у колективі, налагоджувати продуктивні стосунки з партнерами, дотримуватися норм професійної етики, до яких можна віднести, наприклад, такі:

- при прийомі на роботу, менеджер приймає на себе етичне й правове зобов'язання не розголошувати конфіденційну або комерційну інформацію, навіть якщо надалі він вирішить не працювати у фірмі, аналогічно, якщо раніше працював в іншій, повинен усвідомлювати, що не має права розголошувати конфіденційну інформацію попереднього роботодавця;
- менеджер фірми повинен із повною віддачею працювати на її благо, тому неетично мати сторонні ділові інтереси, які б відволікали час і увагу від виконання посадових обов'язків у фірмі, або яким-небудь іншим способом негативно позначалися на її діяльності;
- кожен менеджер зобов'язаний уникати зовнішніх фінансових або інших зв'язків, які могли б негативно позначитися на інтересах фірми, перешкоджати ефективному виконанню службових обов'язків, а також стати причиною виникнення конфлікту;
- не допускається приймати запрошення на розваги, подорожі, спортивні заходи, а також подарунки, квитки, оплачений відпочинок, особисті подарунки в грошовій формі тощо, оскільки дії такого роду можуть бути розцінені іншими особами як прийняття певного зобов'язання з боку іншої компанії та втягнення вас у конфлікт інтересів;
- менеджери повинні знати закони, які регламентують діяльність, виконувати їх, використовуючи всі засоби, наявні в розпорядженні компанії.

Дотримання зазначених етичних норм вимагає від менеджера розвитку ряду можливостей та особистісних рис керівника, серед яких найбільш важливими є інтелект, впевненість у собі, чесність, відповідальність і здоровий глузд. Саме від вищезазначених якостей особистості залежить ефективність професійної діяльності людини, що дозволяє під час виконання професійних обов'язків спиратися не лише на владні повноваження, покладені за посадою, а й на неформальний авторитет, здатний зіграти більш важливу роль у роботі з людьми, особливо при налагодженні атмосфери співробітництва та формування здорового морально-психологічного клімату в колективі. Уже працюючому менеджеру необхідно постійно підвищувати свою кваліфікацію, тому необхідно визначити напрями цього розвитку та чіткі критерії оцінки його професійної діяльності [6].

Розвиток суспільних відносин висуває високі вимоги до рівня професійної підготовки менеджера, який повинен пам'ятати, що несе особисту відповідальність перед колегами та компанією за сприяння в усуненні причин і обставин, що підривають її авторитет й негативно позначаються на обстановці в колективі. Усе це вимагає вироблення вмінь спілкуватися з підлеглими, партнерами, керівництвом і потребує дотримання норм етичної поведінки менеджера, серед яких:

- не подавати сумніву у своїй добропорядності, чесності й сумлінності;
- ставитися з повагою до керівництва, колег та клієнтів;
- ставитися до людей так, як хотілося б, щоб ставилися до вас;
- не хвалитися своїми талантами, нехай ваша робота виявить їх сама;
- берегти суспільні гроші так само, як свої;
- ясно висловлювати свої погляди на права інших людей;
- відкрито вибачитися перед усіма, якщо зробив помилку;
- намагатися, щоб особисті цілі не переважали над професійними [7].

Отже, умовою ефективності професійної діяльності є її спрямованість на розвиток ділових якостей і здібностей фахівця, що проявляється у способах аналізу, проектування, моделювання, реалізації і рефлексії майбутньої взаємодії та залежить від рівня попередньої підготовки. Об'єктивний рівень його професійної готовності пов'язаний із конкретними навичками роботи та рівнем усвідомлення кодексів поведінки, що забезпечують моральний характер тих взаємин між людьми, що впливають із професійної діяльності та становить основу професійної етики. Її особливістю є тісний зв'язок із діяльністю членів конкретної групи та нерозривна єдність із загальною теорією моралі. Такий підхід у підготовці сучасного менеджера не лише створить оптимальний клімат на фірмі, але й сприятиме підвищенню працездатності співробітників, спонукатиме їх до творчості та ініціативи в роботі, що в кінцевому результаті, підвищить продуктивність діяльності підприємства.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Петрунин Ю. Ю. Этика бизнеса : учеб. пособ. / Ю. Ю. Петрунин, В. К. Борисов. – М. : Дело, 2000. – 62 с.
2. Этика : энциклопедический словарь / под ред. Р. Г. Апресяна, А. А. Гусейнова. – М. : Просвещение, 2002. – 389 с.
3. Steinmann H. Grundlagen der Unternehmensethik / H. Steinmann, A. Löhr. – Stuttgart, 1994. – 176 s.
4. Ulrich P. Wirtschaftsethik auf der Suche nach der verlorenen ökonomischen Vernunft / P. Ulrich. (Hrsg.) // Auf der Suche nach einer modernen Wirtschaftsethik. – Bern. 2 – 1990. – S. 179–226.
5. Homann K. Strategische Rationalität, kommunikative Rationalität und die Grenze der ökonomischen Vernunft / K. Homann // Auf der Suche nach einer modernen Wirtschaftsethik. – 1990. – Bern. 2. – S. 103–120.
6. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер: для руководителя-практика / М. Вудкок, Д. Фрэнсис. – М. : Дело, 1994. – 350 с.
7. Семёнов А К. Психология и этика менеджмента и бизнеса / А. К. Семёнов, Е. Л. Маслова. – М. : Дело, 1999. – 220 с.

Матеріал надійшов до редакції 18.03. 2010 р.

#### ***Вербовский Д. С. Особенности формирования профессиональной этики персонала.***

*В статье рассмотрены некоторые особенности становления и развития этики. Представлены подходы зарубежных ученых к трактовке сущности и содержания этики предприятий. Описано специфику и систему требований к профессиональной этике. Выделены основные проблемы и некоторые нормы профессиональной этики. Очерчены последующие направления усовершенствования профессиональной этики менеджера.*

#### ***Verbivsky D. S. Peculiarities of Personnel Professional Ethics Formation.***

*The article deals with some peculiarities of the foundation and development of professional ethics. The approaches of foreign scientists to the determination of sense and content of enterprises ethics are presented. The main features and demands system to the profession ethics are described. The main problems and some regularities of professional ethics are given. Presented are the general characteristics of specialist's ethic behavior. Further improving of professional ethics of managers is described.*