

ЕТИКА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ У СУЧАСНОМУ КОНТЕКСТІ

В статті розглянуто питання етики професійного спілкування у сучасному контексті. З'ясовано сутність поняття «етика» з психологічної точки зору. Визначено основні підходи до визначення етичності міжособистісної взаємодії. Встановлено, що фокусування на задоволенні особистісних потреб може призводити до скоєння етичних порушень. Проаналізовано деякі шляхи підвищення етичності спілкування у професійній сфері.

Ключові слова: етика, професійне спілкування, етична поведінка, неетична поведінка, етика Макіавеллі, суб'єктивна етика, етичні порушення, кодекс етики.

Постановка проблеми. Сьогодні Україна переживає період значних змін, що безпосередньо пов'язано з прагненням суспільства створити комфортні та безпечні умови життя для кожного громадянина країни. Зокрема, це відображено в основному законодавчому документі – Конституції, де забезпечення прав людини, сприяння всебічному особистісному розвитку, повага до духовних цінностей та дотримання моральних норм визначено як першочергові пріоритети [1]. Повною мірою це стосується сфери професійного спілкування. Відомо, що компетентність фахівця зумовлюється не тільки вузькоспеціалізованими навичками та вміннями, а й такими людськими якостями як чесність, порядність, сумлінність, доброзичливість, тощо.

Таким чином, проблема етики, зокрема, професійного спілкування, є актуальною та потребує подальшого дослідження з урахуванням постійних змін у сучасному світі.

На основі вище викладеного *метою* статті визначено: схарактеризувати феномен етики професійного спілкування у сучасному контексті.

Для досягнення мети потрібно розв'язати такі *завдання*:

1. Визначити сутність поняття «етика» з психологічної точки зору.
2. Розглянути основні підходи до визначення етичності спілкування.
3. З'ясувати можливі порушення етики у процесі професійного спілкування.
4. Схарактеризувати шляхи покращення етики сучасного професійного спілкування.

Виклад основного матеріалу. У повсякденного вжитку поняття «етика» розглядається як один з напрямів філософії, що вивчає як безпосередньо принципи моралі, так і правила, що контролюють або впливають на поведінку людини та являють собою повноцінну систему [2]. З психологічної точки зору термін передбачає критичний аналіз культурних цінностей з метою визначення їх валідності на основі двох основних критеріїв: правди та справедливості. Це зумовлює необхідність вивчення відношення особистості до суспільства, природи, Бога, тощо. З точки зору етики людина приймає рішення на основі того, як вона сприймає себе в аспекті доброчесності та досконалості. Тому етика у першу чергу передбачає аналіз культурних цінностей певної системи аніж намір діяти певним чином [3, р. 77].

Потрібно зазначити, що визначення чесноти не завжди є питанням однозначно позитивного або негативного підходу [4]. Розгляд ситуації з точки зору етичності передбачає визначення двох окремих частин: засобів діяльності та її наслідків. Засоби передбачають застосування певних інструментів або стиль

поведінки, який обирає людина для досягнення бажаного результату. Відповідно, наслідки у цьому контексті розглядаються як результат [5]. Зазначені засоби та наслідки можуть оцінюватися як «добрі» чи «погані».

Ілюстрацією зазначеного підходу до вивчення етики поведінки та спілкування є «базова матриця», розроблена американським дослідником Джеймсом МакКроскі, яка передбачає співставлення «гарних» та «поганих» засобів, а також «позитивних» та «негативних» наслідків (таблиця1). У протилежність до вузького розуміння етики як лише наміру діяти правильно та чесно, автор розвиває ідею ширше та зазначає, що розгляд наміру дії є лише частиною повноцінного дослідження питання етичності. Визначення позитивності результатів поведінки та спілкування є також важливим завданням щодо вивчення етики [6].

Таблиця 1

Матриця етики (за Дж. МакКроскі)

| Наслідки Засоби | «Позитивні» Наслідки | «Негативні» Наслідки |
|----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| «Добрі» Засоби | Етична поведінка | Суб'єктивна етика |
| «Погані» Засоби | Етика Макіавеллі | Неетична поведінка |

В межах представленої моделі поведінки, що характеризується використанням «чесних» засобів та наявністю позитивних наслідків визначена як етична. Прикладом може слугувати ситуація, коли у бізнес сфері зацікавлена сторона переконує клієнта укласти контракт, використовуючи для досягнення мети аргументи, що спираються на реальні факти. При цьому в результаті укладеної угоди клієнт отримує бажаний

результат для власної справи. Схематично наведений приклад можна представити як застосування партнером відповідних інструментів (переконливі правдиві аргументи), що призводить до бажаного результату (досягнення мети клієнтом).

Співвідношення «поганих» засобів та негативних наслідків визначено відповідно до структури матриці як неетичну поведінку. На прикладі вище наведеної ситуації це передбачає надання недостовірної інформації з боку зацікавленої сторони, що призводить до певних втрат з боку клієнта після підписання угоди. Таким чином, другий варіант розвитку подій демонструє застосування недоцільних засобів (неправдива інформація), що має негативні наслідки (втрати клієнта) як результат.

Потрібно зазначити, що етичність спілкування у контексті наданих вище варіантів достатньо легко визначити. В деяких інших випадках ситуація може мати неоднозначне тлумачення. В якості прикладів розглянемо два інші варіанти розвитку подій. Якщо «погані» засоби призводять до позитивних наслідків, то можна казати про так звану «етику Макіавеллі». Визначення походить від прізвища видатного політичного діяча XVI століття Нікколо Макіавеллі, який був переконаний, що отриманий результат вартий будь-яких застосованих заходів. Власні погляди автор виклав у роботі «Державець» (1513 р.), що ілюструє позицію автора у вигляді порад для можновладців. Зокрема, дослідник розглядав серед можливих шляхів встановлення законної влади у країні як вдачу, відважність, народний вибір, так і підлість та злочин [7].

У сучасному контексті прикладом «етики Макіавеллі» може слугувати ситуація, коли партнер по бізнесу цілеспрямовано надає неправдиву інформацію («погані» засоби), що в кінцевому результаті призводить до отримання хисту клієнтом (позитивні наслідки). Таким чином, головною ідеєю зазначеного підходу є виправдання будь-яких засобів заради

благої мети. Неоднозначність наведеного підходу до визначення етичності поведінки у процесі спілкування полягає у виникненні дискусії щодо недоцільних засобів реалізації бажаної мети. Певна частина дослідників вважає недопустимим використовувати однозначно неетичні засоби, тоді як інший погляд на проблему фокусується на виключній важливості досягнення запланованого результату, що і має визначати відношення до обраних інструментів дії.

Останній варіант, що розглядається в межах матриці МакКроскі – це суб’єктивна етика. Зазначений підхід характеризується використанням «добрих» засобів, що призводять до «негативних» наслідків. Наприклад, якщо зацікавлена сторона переконує укласти договір, оперуючи реальними фактами, результатом чого є втрати клієнта. Таким чином, назва підходу до розгляду етичності ситуації, що склалася, пов’язана з відсутністю знання у клієнта справжніх намірів зацікавленої сторони щодо результату їхньої взаємодії. Це може бути навмисне або ненавмисне нанесення шкоди. У першому випадку йдеться про скоєння цілеспрямованого злочину, тоді як в другому – про непередбачені наслідки.

Таким чином, базова модель, що містить чотири зазначені підходи до визначення етичності міжособистісного спілкування, з нашої точки зору, надає можливість для розширення розуміння сутності феномену етики та розгляду проблеми з урахуванням суспільних та особистісних потреб в межах традиційних підходів (таблиця 2).

Таблиця 2

Традиційні підходи до вивчення проблеми етики

| Фокус | Потреби суспільства | Потреби окремої групи | Особистісні потреби |
|----------------|--|------------------------------------|-------------------------------|
| Підходи | Альтруїзм Утилітаріанізм Комунаріанізм | Соціально-культурний релятивізм | Етичний Егоїзм Нігілізм |

Як видно з таблиці, зазначені підходи розрізняються в залежності від визначених пріоритетів. Так, течії, що фокусуються на суспільних потребах, такі як альтруїзм (лат. «інші»), утилітаріанізм (лат. «користь») та комунітаріанізм (англ. «член комуни») спрямовані на досягнення блага найбільшою кількістю людей, де зусилля окремої особистості приносять користь для всього суспільства. Соціально-культурний релятивізм (лат. «відносний») демонструє залежність етичних норм від інтересів та поглядів окремої соціальної групи. Остання група підходів до вивчення проблеми етики міжособистісного спілкування передбачає акцент на власних потребах особистості, що зумовлює оцінку рівня етичності залежно від здатності їх задовольнити. До традиційних підходів зазначеної групи можна віднести етичний егоїзм (лат. «я») та нігілізм (лат. «ніщо»).

Потрібно зазначити, що хоча, з нашої точки зору, всі зазначені підходи мають право на існування, концентрація лише на власних пріоритетах може призводити до збіднення внутрішнього світу, затримки особистісного розвитку людини та її деградації, а також спричинення шкоди суспільному оточенню. Це підтверджується психологічними дослідженнями останніх років, зокрема, у сфері професійної діяльності. Так, американські вчені Девід та Джон Черінгтони склали перелік основних етичних порушень на робочому місці [8]. Співставлення статистичних даних, наданих міжнародною консалтинговою компанією «Делойт» [9], яка проводила опитування серед десятків тисяч фахівців незалежних фірм у всьому світі, відносно позицій переліку дозволило визначити найбільш розповсюджені порушення етики, зокрема, у процесі професійного спілкування, що можуть призводити негативних наслідків (рис. 1).

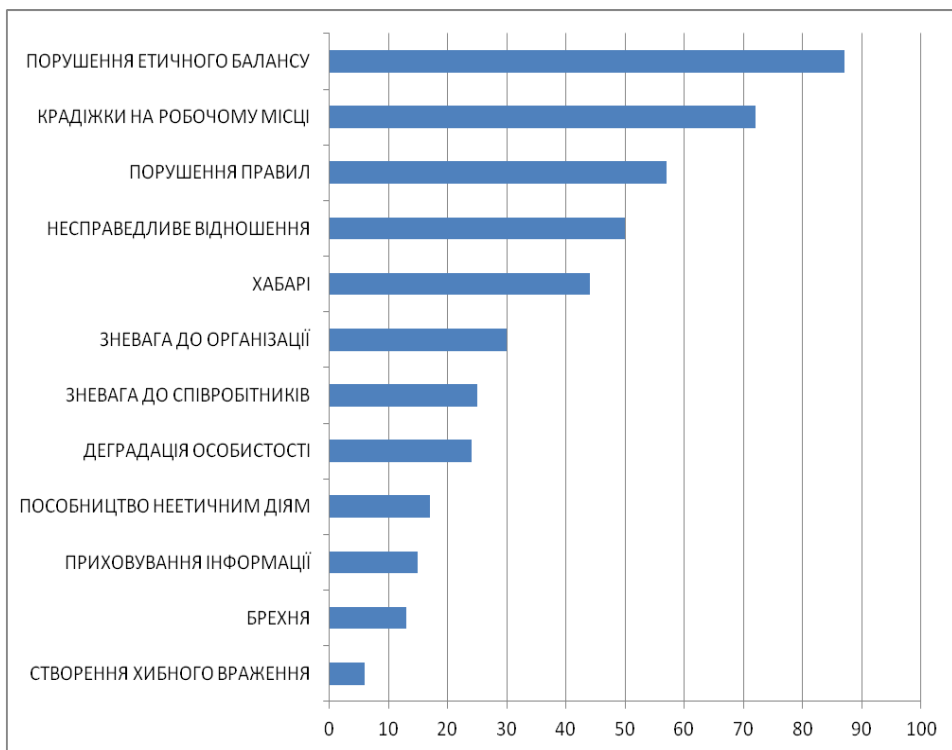


Рис. 1. Основні порушення етики професійного спілкування

Як видно з діаграми серед найбільш поширених порушень можна виділити етичний баланс. Під цим визначенням розуміється вміння організувати професійну справу та комунікацію підприємства, враховуючи інтереси всіх сторін, яких торкається зазначена діяльність. Наприклад, питання етичного балансу є актуальним у випадку, якщо підприємство випускає ліки, що рятують життя тисяч людей, але при цьому значно забруднює навколишнє середовище, тощо. Відповідно, 87% респондентів зазначили, що їх компанія потребує дотримання більш збалансованих цінностей.

На другому місці за частотою випадків порушення етики визначено крадіжки. Наприклад, 72% опитаних визнали, що використовували ресурси компанії на робочому місці для вирішення особистісних питань. При чому 60% зазналися, що користувалися канцелярськими приналежностями; 66% брали лікарняний без поважних причин; 15% проводили час у соціальних мережах у робочий час та 4% використовували гроші компанії не за призначенням.

На третьому місці – порушення правил, встановлених в компанії, що зазвичай зумовлюється конфліктом власних інтересів співробітника та загальними пріоритетами підприємства. Наприклад, 57% персоналу визнали, що намагалися зав'язати романтичні відносини з підлеглими; а 9% визнали, що їх особистісні інтереси конфліктують із потребами компанії.

Наступним у переліку найпоширеніших порушень у сфері професійного спілкування визначено несправедливе відношення. Формулювання передбачає як завищені вимоги до персоналу та потурання вище поставленому керівництву (на думку 50% опитаних), так і ставлення до співробітників на основі особистого відношення, а не їх професійних якостей (20%).

Хабарі займають п'яте місце у переліку порушень через те, що 44% визнали, що приймали неетичні професійні рішення на основі власних інтересів (фінансові винагороди третьої сторони, бонуси, премії, підвищення заробітної плати).

Зневага до організації та співробітників особисто визначено у топі етичних порушень на шостому та сьомому місцях. При чому 30% респондентів вважають, що їх місце роботи значно порушує баланс професійної діяльності та особистого життя; 28% переживають сильний стрес через конфлікт наявних професійних обов'язків та особистісних пріоритетів; 25% дозволяють собі принизливі жарти в бік колег (проти сексуальних меншин, расистські, тощо), а 9% визнали,

що мали спроби домагань до інших співробітників із наміром встановлення інтимних відносин.

На восьмому місці визначено деградацію особистості, що передбачає різні аспекти поведінки та комунікації, що впливають на роботу організації негативним чином через затягування строків виконання доручення, тощо. Наприклад, 24% опитаних зазначили, що мали досвід прибуття на робоче місце після сильного сп'яніння.

Наступним порушенням визначено пособництво неетичним діям інших осіб. Потрібно відзначити, щ хоча 17% зазначили, що у випадку викриття неетичної поведінки інших співробітників вони не вживали ніяких дій, інші 17% респондентів мали намір анонімно повідомити компанію про випадок (телефоном або через гарячу лінію он-лайн)%; 42% запевнили, що у будь-якому разі повідомили б безпосереднє керівництво; 4% спробувало б передати інформацію за межами підприємства.

Приховування інформації є достатньо розповсюдженим порушенням етики спілкування. Наприклад, 15% персоналу визнали, що негативно коментують та обговорюють рішення керівництва в соціальних мережах, з якими вони не погоджуються.

Брехня також посідає певне місце у зазначеному переліку. Згідно опитування 13% респондентів надають неправдиву інформацію щодо кількості годин, яку вони витрачають на виконання професійних обов'язків.

Останнім пунктом визначено намагання створити хибне враження через присвоєння заслуг інших осіб. 6% співробітників визнали, що присвоювали результати роботи співробітників для досягнення особистісних цілей [10].

Таким чином, на основі розгляду реальної ситуації очевидною є потреба підвищення етичності професійного спілкування в сучасному світі. З нашої точки зору, це зробить

суспільство більш безпечним та надасть можливість особистісного розвитку кожній людині.

В межах зазначеної проблеми американські дослідники Деніел Монтгомері та Пітер ДеКаро висунули припущення, що її вирішення полягає у впровадженні підходу покращення якості роботи людини (HumanPerformanceImprovementApproach), який передбачає, що етичні порушення завжди супроводжуються поведінковими змінами. Тож, аналіз зазначених змін та передумов їх виникнення дозволить визначити як стандартні відхилення у поведінці, що супроводжують етичні порушення, так і «виміряти» рівень неетичності дії. Це, в свою чергу, дозволить обрати доцільні засоби втручання та корекції стану і поведінки людини [11].

З нашої точки зору, вище зазначений підхід має певні дискусивні аспекти. Так, запропонована процедура передбачає втручання на тому етапі, що має місце вже після скоєння етичного порушення. Очікується, що спеціалісти здійснюють ретроспективний аналіз та надають рекомендації щодо виправлення ситуації. Ми дотримуємося позиції, що застосування превентивного підходу у сфері підвищення етики професійного спілкування може мати більші перспективи. Одним з варіантів вирішення проблеми може слугувати впровадження стандартної процедури розробки та дотримання певних етичних норм, узгодженим колективом. Практичне застосування такого підходу можна продемонструвати на прикладі Кодексу Етики, розробленим Міжнародною Асоціацією Фахівців у Сфері Професійного Спілкування (InternationalAssociationofBusinessCommunicators).

Розробниками зазначається, що Кодекс базується на різних за природою, але взаємопов'язаних принципах професійного спілкування, яких слід дотримуватися у будь-якому місці у світі. Зазначені положення передбачають, що суспільство має керуватися глибокою повагою до прав людини

та норм закону, а етичні норми, що слугують критерієм що є добрим та поганим, повинні узгоджуватися всіма членами організації. Розуміння «гарного смаку» у сфері професійного спілкування передбачає здатність дотримуватися культурних норм. Таким чином, основними принципами Кодексу Етики визначено законність, етичність та «гарний смак» професійного спілкування.

Реалізація зазначених принципів передбачає виявлення поваги та врахування культурних цінностей і вірувань інших учасників; здійснення правдивого, прозорого та конкретно зорієнтованого спілкування, що дозволяє підвищувати рівень поваги та взаєморозуміння; постійне удосконалення професійної компетентності та рівня знань через постійні зміни у навколишньому світі [12].

Висновки. Таким чином, з'ясовано, що проблема етики з точки зору психологічної науки у першу чергу розглядається як визначення валідності моральних норм на основі таких критеріїв як добро та справедливість.

Визначено, що етичність міжособистісного спілкування, зокрема у професійній сфері, залежить від співставлення таких базових компонентів як засоби та наслідки. Огляд традиційних підходів дозволив окреслити особливості поглядів на означену проблему залежно від спрямування на суспільні та особистісні потреби.

З'ясовано, що фокусування на задоволенні персональних інтересів зумовлює виникнення етичних порушень, що призводить до деградації особистості та наносить значну шкоду суспільству.

Одним з перспективних шляхів підвищення етичності професійного спілкування у сучасному контексті визначено впровадження кодексу етики, що забезпечує реалізацію превентивного підходу.

Перспективи подальших досліджень. Подальший розвиток означеного напряму психологічних пошуків вбачаємо в дослідженні структури міжособистісної взаємодії, шляхів ефективного вирішення конфліктних ситуацій, психології групового спілкування, психологічних тренінгів з підвищення етичності міжособистісного спілкування, тощо.

Література

1. Конституція України (редакція від 02.03.2014) [електронний ресурс]. Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.
2. Harsby A.S. Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English. – New York : Oxford University Press, 2000. – 1541 p.
3. Parhizgar K.D., Parhizgar R.R. Multicultural Business Ethics and Global Managerial Moral Reasoning. – Lanham, MD : University Press of America, 2006. – 730 p.
4. Jason S. Wrench, Narissra Punyanunt-Carter. Organizational Communication: Theory, Research, and Practice [online]. Available at : <http://2012books.lardbucket.org/books/an-introduction-to-organizational-communication/index.html>
5. McCroskey, Wrench, Richmond. Principles of public speaking. – Indianapolis, IN : The College Network, 2003.
6. McCroskey J. C. An introduction to rhetorical communication : A Western rhetorical perspective (9th ed.). – Boston : Allyn & Bacon, 2006.
7. Wrench, J. S., Thomas-Maddox C., Richmond V. P., McCroskey J. C. Quantitative methods for communication researchers: A hands on approach. – New York: Oxford University Press, 2008.
8. Cherrington J. O., Cherrington D. J. A Menu of Moral Issues : One Week in the Life of the Wall Street Journal. – Journal of Business Ethics, 1992. (11). –pp. 255 – 265.

9. Deloitte LLP 2007, 2008, 2009, 2010 Ethics & Workplace Survey [online]. Available at: <http://www.deloitte.com>.
10. Employee Responses to 12 Business Ethics Issues [online]. Available at : <http://www.saylor.org/site/wp-content/uploads/2013/09/Saylor.orgs-Top-12-Business-Ethics-Issues.pdf>
11. Daniel J. Montgomery, Peter A. DeCaro. Organizational Communication Ethics : The Radical Perspective of Performance Management [online]. Available at: <http://ac-journal.org/journal/vol5/iss1/special/decaro.htm>.
12. International Association of Business Communicators (IABC) [online]. Available at : <http://www.iabc.com/about/code.htm>

The issue of ethics in professional communication sphere of modern world is considered in the article. The essence of “ethics” notion has found as a psychological term. The main approaches to ethics of interpersonal interaction research have been observed. It was found that focusing on personal interests could be resulted as ethical lapses commitment. Particular ways of professional communication ethics improvement are analyzed.

Key words: ethics, professional communication, ethical behavior, unethical behavior, Machiavellian ethics, subjective ethics, ethical lapses, code of ethics.

В статье рассмотрены вопрос этики профессионального общения в современном контексте. Выявлена суть понятия «этика» с психологической точки зрения. Определены основные подходы к рассмотрению этичности межличностного взаимодействия. Установлено, что фокусирование на персональных интересах способствует совершению этических нарушений. Проанализированы некоторые способы повышения этичности общения в профессиональной сфере.

Ключевые слова: этика, профессиональное общение, этическое поведение, неэтичное поведение, этика Макиавелли, субъективна этика, этическое нарушение, кодекс этики.