

Марія Корман
к. і. н., доцент кафедри освітології і педагогіки
Західноукраїнського національного університету

Ольга Яремчук
здобувач 1 курсу магістратури
спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки,
освітньо-професійна програма «Управління закладами освіти»
Західноукраїнський національний університет

ЕТИЧНІ НОРМИ ТА ПРИНЦИПИ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

Ділові комунікаційні процеси – невід’ємна частина освітнього середовища, одним із головних регуляторів котрих виступають етичні норми, в яких виражені наші уявлення про добро і зло, справедливість і несправедливість, правильність або неправильність дій учасників взаємодії.

Адже, спілкуючись в діловій співпраці зі своїм колегами, керівниками, студентами, ми так чи інакше, свідомо чи несвідомо спираємося на ці поняття. Тому, в залежності від того, як людина розуміє моральні та етичні норми, який зміст в них вкладає, в якій мірі враховує їх у спілкуванні, це може як полегшити ділове спілкування, зробити його більш ефективним, допомогти у вирішенні поставлених завдань і досягненні цілей, так і утруднити це спілкування або навіть зробити його неможливим.

Проблему етики ділової комунікації піднімають багато вітчизняних авторів С. Харченко, Н. П. Краснова, Л. П. Харченко, Я. І. Юрків, О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, О. Б. Залюбівська, Г. Г. Рузаков, та здебільшого вони розглядають це питання у галузі управління. У закладах вищої освіти, звичайно, також розглядається проблема етичних відносин «керівник – підлеглий» та, на нашу думку, саме в освітньому середовищі ця проблематика має набагато ширше значення і ще недостатньо вивчена.

Тому, метою нашої роботи є визначення багатовекторності етики ділових комунікаційних процесів у закладах вищої освіти та виокремлення основних етичних норм і принципів у діловій взаємодії.

У широкому значенні етика – це набір моральних принципів і цінностей, що керують поведінкою людини чи групи людей і визначають позитивні та негативні сторони їхніх думок та дій. Це внутрішній кодекс законів, що визначає, як потрібно поводитися, які рішення приймати, де проходить межа між добром і злом. Етика пов'язана з внутрішніми цінностями, а вони, відповідно, є частиною корпоративної культури і впливають на прийняття рішень, визначають їхню соціальну припустимість у межах зовнішнього середовища. Етична проблема виникає у тому випадку, коли дії окремої людини чи організації можуть завдати шкоди іншим, що вважається недопустимим у закладі освіти.

Етика – це уявлення про правильну або неправильну поведінку під час досягнення конкретної мети. Відповідно, етика ділового спілкування – це система загальних етичних норм і правил спілкування та взаємодії суб'єктів діяльності. Вона проявляється як на мікрорівні (моральні відносини в організаціях), так і на макрорівні (моральні відносини між суб'єктами діяльності). У середовищі вищого навчального закладу суб'єкти взаємодії та діяльності реалізується у взаємовідносинах: керівник – керівник, керівник – співробітники, співробітник – співробітник, викладач (керівник свого курсу, куратор...) – студент, студент – студент. Тому, багатовекторність впливу на формування моралі, культури, етики майбутніх поколінь покладає велику відповідальність на учасників освітнього процесу, адже рівень етики спілкування в певній організації безпосередньо впливає на окрему людину, на її розуміння дозволеного і недопустимого.

Етика спілкування – це ефективна організація комунікаційного процесу, що реалізується у використанні останнім найраціональніших засобів, форм та методів спілкування, в яких відображається загальний рівень етики суспільства.

В освітніх закладах норми моралі отримують своє ідейне вираження в загальних допустимих правилах та принципах записаних у «Етичних кодексах». Однак в моралі необхідне не завжди збігається з наявним, з фактичними нормами поведінки людей. У цьому протиріччі між необхідним і наявним полягає суперечлива сутність мотивації спілкування (в тому числі і ділового спілкування, і

поведінки людини). З одного боку, людина знає, як повинна поводитися належним чином, а з іншого – їй необхідно задовольнити свої потреби, реалізація яких дуже часто пов'язана з порушенням моральних норм.

Відтак, можна виділити два рівні етики спілкування: реальний та еталонний (рис.1.).

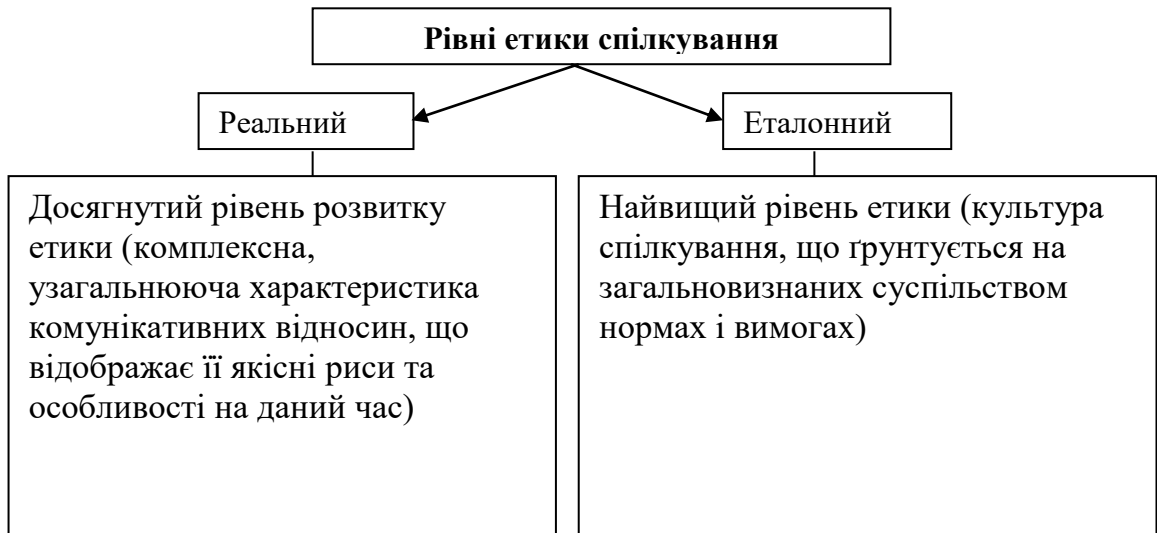


Рис. 1. Рівні етики спілкування

Високий рівень етики спілкування у закладах вищої освіти – це певний рівень ефективності спілкування, що досягається за рахунок високої культури керівників, організаційної культури та формується на основі культури загалом.

У діловій взаємодії слід дотримуватись певних етичних норм і принципів.

Таблиця 1

Етичні норми і принципи у діловій взаємодії	
Ефективне використання влади	Не допускати переоцінювання своєї влади та посади (впливати на співрозмовника можна не тільки за допомогою адміністративних методів, а й шляхом виявлення особистих якостей).
Коректність	Важливо пам'ятати, що хвалити людей потрібно при всіх, а критикувати наодинці. При виникненні проблем і труднощів, пов'язаних з недобросовістю, керівникові слід з'ясувати її причини. Робити зауваження слід віч-на-віч – необхідно поважати гідність і почуття людини. Критикувати потрібно дії і вчинки, а не особистість. Завершувати розмову необхідно на дружній ноті і незабаром знайти час поговорити з людиною, щоб підтвердити своє

	доброзичливе ставлення.
Справедливість	До всіх співробітників потрібно ставитись як до рівноправних членів однаково.
Професіоналізм.	Якщо керівник хоче зберегти повагу підлеглих, ніколи не слід давати їм можливості відчувати, що він не володіє ситуацією
Підтримка	Керівник зобов'язаний заохочувати свій колектив, навіть у тому разі, якщо успіх досягнутий переважно завдяки успіхам керівника.
Довіра	Довіра до співробітників і визнання власних помилок у роботі підвищують авторитет керівника. Приховування помилок – вияв слабкості й непорядності.
Відданість	Якщо керівник захищатиме підлеглих перед вищим керівництвом, навіть у разі їхньої неправоти, вони відповідатимуть йому тим самим.
Субординація	Витримування дистанції у діловому спілкуванні, розмежовуючи особисте і службове, не допускаючи панібратства.
Відсутність дискримінації	Привілеї, які керівник робить собі, мають поширюватись і на інших членів колективу.
Привітність	Звертатися до співрозмовника на «Ви», за іменем, що свідчатиме про його високу культуру та повагу до того, до кого звертаєтесь.
Турбота	Забезпечення охорони здоров'я та техніки безпеки працівників, застосування програм оздоровлення та стрес-менеджменту.
Рівність	Потрібно пам'ятати про рівнозначність становища і не вимагати до себе особливого ставлення або привілеїв.
Чітке розподілення прав і відповідальності.	Важливим є досягнення чіткого розподілу прав і відповідальності у виконанні загальної роботи.
Порядність	Не можна ставитись до своїх колег упереджено, необхідно відкидати забобони і плітки в спілкуванні з ними.
Доброзичливість.	Використання різних прийомів і засобів для створення сприятливих відносин із співбесідником забезпечують результативність вирішення справи.
Адекватність.	Не слід перебільшувати власну значущість і ділові можливості.
Відповідальність.	Не давайте обіцянок, які не можете виконати.
Повага	Колег по взаємодії необхідно розглядати як особистостей, яких потрібно поважати, а не як засіб для досягнення власних цілей.

Рівень рівноправного партнерства передбачає вирішення ділових проблем за умови однакових можливостей. При цьому дуже важливо знайти правильний тон і прийнятні етичні норми взаємодії. Та

система цінностей, згідно з якою діє керівництво по відношенню до підлеглих, колеги – до колег, викладачі – до студентів впливає відповідно на формування системи цінностей учасників освітнього закладу.

Відтак, успіх управлінської діяльності полягає не тільки у наявності у керівника високого рівня професійних знань, умінь та навичок, а й від його здатності налагоджувати ефективні взаємостосунки з колегами по роботі, партнерами, що можливе за умови високого рівня його комунікаційних умінь та дотримання етики ділового спілкування.

Перелік використаних джерел

1. Брич В.Я., Корман М.М Креативний менеджмент: підр. для студ. Тернопіль: ТНЕУ, 2018. 220 с.
2. Брич В. Я., Корман М. М. Психологія управління: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2013. 384 с.

Наталія Лиса

кандидат філологічних наук, доцент
доцент кафедри кафедри освітології і педагогіки,
Західноукраїнський національний університет

Оксана Кричківська

кандидат педагогічних наук,
старший викладач кафедри іноземних мов
та інформаційно-комунікаційних технологій,
Західноукраїнський національний університет

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ПІДГОТОВКИ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УКРАЇНІ: ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

Кардинальні зміни, які відбуваються у світі, а також збільшення кількості категорій населення, які потребують захисту обумовлюють зростання вимог до професійної підготовки соціальних працівників. Процеси інтеграції та модернізації вищої освіти актуалізують аналіз освітньої сфери та перегляд змісту професійної підготовки соціальних працівників. Глобалізація та інтеграція, а також швидке зближення