

## **ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ: ПРАВИЛА И ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ**

*Научный руководитель: Мантур Е. Е., канд. филол. наук, доцент  
Белорусский национальный технический университет  
Минск, Республика Беларусь*

### **Аннотация**

В статье акцентируется значимость культуры и психологии делового общения, рассматриваются основные правила и принципы деловой коммуникации.

**Ключевые слова:** деловое общение, этические принципы, правила, конфиденциальность, корректность, такт

Gusev V. S.

## **ETHICS OF BUSINESS COMMUNICATION: RULES AND BASIC PRINCIPLES**

*Scientific Supervisor: Mantur E. E., Associate Professor,  
Candidate of Sciences in Philology  
Belarusian National Technical University  
Minsk, Republic of Belarus*

### **Abstract**

The article emphasizes the importance of the culture and psychology of business communication, discusses the basic rules and principles of business communication.

**Keywords:** business communication, ethical principles, rules, confidentiality, correctness, tact

В основе любого успешного коллектива лежит соблюдение основных принципов и правил делового общения. Отношения, которые строятся на профессиональной этике и взаимном уважении

создают комфортную рабочую атмосферу, препятствуют возникновению конфликтов. Значение имеют абсолютно все деловые нормы – от этики делового общения по телефону до речевой культуры в беседе начальника и подчиненного.

Деловое общение – сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми. Специфической особенностью делового общения является регламентированность, т.е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Джен Ягер в книге «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса» выделяет шесть следующих основных принципов:

**1. Пунктуальность** (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 % к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.

**2. Конфиденциальность** (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.

**3. Любезность**, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.

**4. Внимание к окружающим** (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт

других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

**5. Внешний облик** (одевайтесь, как положено). Главный подход – вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения – в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Важное значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

**6. Грамотность** (говорите и пишете хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

Успешное ведение деловых бесед и переговоров во многом зависит от соблюдения партнерами таких этических норм и принципов, как точность, честность, корректность и такт, умение выслушать (внимание к чужому мнению), конкретность.

**1. Точность.** Одна из важнейших этических норм, присущих деловому человеку. Срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты. Любое опоздание свидетельствует о вашей ненадежности в делах.

**2. Честность.** Включает не только верность принятым обязательствам, но и открытость в общении с партнером, прямые деловые ответы на его вопросы.

**3. Корректность и такт.** Не исключает настойчивости и энергичности в ведении переговоров при соблюдении корректности. Следует избегать факторов, мешающих ходу беседы: раздражения, взаимных выпадов, некорректных высказываний и т.д.

**4. Умение выслушать.** Внимательно и сосредоточенно слушайте. Не перебивайте говорящего.

**5. Конкретность.** Беседа должна быть конкретной, а не отвлеченной, и включать факты, цифровые данные и необходимые подробности. Понятия и категории должны быть согласованы и понятны партнерам. Речь должна подкрепляться схемами и документами.

Таким образом, деловое общение выстраивается на основе рассмотренных правил, норм и принципов. Без них невозможно достичь желаемой цели и сделать бизнес более эффективным. Коммуникация должна быть подкреплена деловым этикетом, что позволит грамотно провести переговоры, обсудить актуальные темы и продемонстрировать профессионализм.

### **Список использованных источников**

1. Белова, Н. А. Культура делового общения: учеб. пособие [Электронный ресурс] / Н. А. Белова. – Саранск: изд-во Мордов. ун-та. – 2020.
2. Ягер, Джен Деловой этикет: Как выжить и преуспеть в мире бизнеса : [перевод] / Джен Ягер. - Москва: АОЗТ «Джон Уайли энд санз», 1994. – 284 с.