

УДК 174:338.46

ББК 87.7

В-46

Вильямович Анастасия Владимировна, аспирант кафедры управления персоналом Санкт-Петербургского государственного экономического университета, e-mail: 3108007@gmail.com.

**СОЦИАЛЬНЫЙ МЕХАНИЗМ КОНСТРУИРОВАНИЯ ЭТИКИ
ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ СФЕРЫ УСЛУГ
(рецензирована)**

В статье рассматривается процесс формирования этики поведения внутри коллектива предприятия, а именно цели формирования этики поведения, ее уровни и составляющие. В статье приведены результаты эмпирического исследования автора, посвященного анализу взаимоотношений внутри коллектива, отношения руководителей и работников сферы услуг к вопросам этики поведения.

Ключевые слова: *этика поведения, сфера услуг, коллектив предприятия.*

Williamovich Anastasia Vladimirovna, a post graduate student of the Department of Personnel Management of St. Petersburg State University of Economics, e-mail: 3108007@gmail.com

**SOCIAL MECHANISM OF SIMULATING SERVICE WORKERS' ETHICAL
CONDUCT
(reviewed)**

The article deals with the formation of ethical behavior within the enterprise staff, namely the purpose of formation of ethics, its levels and components. The article presents the results of empirical research of the author, devoted to the analysis of the relationships within the staff, attitude of managers and service workers to the ethics of behavior.

Keywords: *ethical behavior, service sphere, enterprise staff.*

С момента научного и общественного признания социального механизма, исследователи предпринимали попытки разобраться в его работе, что обусловило появление ряда публикаций с различными трактовками процесса функционирования этого механизма.

Опираясь на трактовку понятия «социальный механизм», которую дает Половинкин В.А. [1], нам представляется возможным предложить понимать под социальным механизмом конструирования этики поведения работников сферы услуг процесс соблюдения норм, который:

- является адресным, управляемым и сознательным;
- формирует фактор долженствования;
- определяет варианты и условия применения;
- ориентирован на цели развития предприятия;
- устанавливает ответственность при нарушении норм.

Можно утверждать, что социальный механизм конструирования этики поведения позволяет не только воспринимать действительность, но и влиять на нее, создавая новый пласт духовных, нравственных и этических отношений, одновременно преодолевая рассогласованность интересов.

Определяющую роль в процессе конструирования этики поведения работников сферы услуг играет социальная среда, как целенаправленная организованная сила.

Процессы развития личности и коллектива неразрывно связаны друг с другом. Активность участников процесса, уровень их физического и умственного развития, их возможности и способности обуславливают силу и воздействие коллектива на личность. Развитие личности зависит от развития коллектива, структуры сложившихся в нем деловых и межличностных отношений.

Вместе с тем достаточно давно имеет место быть точка зрения, согласно которой развитие личности осуществляется по логике саморазвития заложенных в природу человека нравственных свойств. Так, В.К. Потемкин говорит: в личности есть что-то такое, что позволяет ей не только управлять своим характером, способностями и ролями, но и своими побуждениями и смыслами, произвольно менять значимость и побудительную силу различных альтернатив в ситуации выбора, причем это как раз дано отнюдь не каждому [2, с. 81]. На практике это может привести к тому, что отдельные люди понимают свободу как свое неотъемлемое право игнорировать общественные интересы в пользу личных желаний.

Подобное подтверждается ответами респондентов (№359) на вопрос о том, чем руководствуется работник при принятии решения в сложной этической ситуации: общепринятыми нормами – 23,5%; собственными взглядами и убеждениями – 68,1%; прописанными правилами организации – 40,3%; затруднились дать однозначный ответ, т.к. действуют «по ситуации» – 38,8%.

В этой связи уместно привести высказывание Ж.-Ж. Руссо, который в рамках развитой им теории «свободного воспитания» был убежден, что лучше «заставить людей поступать хорошо по собственному желанию, чем принуждать их к тому же с помощью силы» [3, с. 29]. Необходимо согласиться с приведенным высказыванием, т.к. механическое «внесение» в личность тех или иных нравственных черт вне зависимости от позиции личности, ее потребностей и интересов приводит к снижению значения и практической деятельности, и этического просвещения.

Ведущая роль целенаправленных воздействий в процессе конструирования этики поведения предполагает и обратный характер зависимости, т.е. сами внешние воздействия должны строиться с учетом уровня развития работника, логики развития его деятельности.

Положение о самодвижении развития личности ни в коей мере не принижает роли внешних условий развития. Общеизвестен тезис, что лишь при наличии необходимых условий жизни осуществляется формирование позиции личности. Ведь сама личность не есть замкнутое внутреннее образование, она формируется как определенная совокупность общественных отношений.

Так, по нашему мнению, можно выделить наиболее общее и стержневое противоречие процесса конструирования этики поведения, которое одновременно является и движущим фактором, его определяющим, в котором фокусируются, преломляются и некоторые другие противоречия: противоречия между потребностью, интересом, целью, желанием личности и уровнем развития необходимых для их осуществления личностных сил, т.е. уровнем развития деятельности человека.

Социальный механизм конструирования этики поведения работников сферы услуг заключается, во-первых, в том, чтобы способствовать развитию моральных устремлений и потребностей личности, осознанию ею противоречия между своими желаниями и развитием морально-волевых качеств и, во-вторых, чтобы содействовать преодолению такого рода противоречий, стимулируя развитие деятельности.

При этом внешние требования к личности должны не только опережать ее нравственное развитие, создавая тем самым внешнее противоречие, но и переходить во внутренние требования к самому себе.

Последнее важно потому, что конечный результат конструирования этики поведения – это личность, которую характеризует именно внутреннее принятие нравственных принципов и норм как принципов и норм собственного поведения; выполнение нравственных принципов и норм по внутреннему убеждению, когда непосредственные внешние требования если и определяют нравственный поступок, то лишь преломляясь через интеллектуальную и эмоциональную сферу личности, становясь внутренним требованием личности к самой себе.

Однако возникает вопрос: в каком случае выполнение этических требований становится внутренним требованием работника к самому себе, когда этические нормы и принципы приобретают личностно значимый характер? То есть возникают вопросы о механизме усвоения этики поведения.

Предположение о том, что формирование этики поведения осуществляется в процессе общественно ценной деятельности, представляется оспариваемым, так как сама по себе данная деятельность и выполнение нравственных требований не гарантируют эмоционального принятия личностью этических норм и принципов.

Оценка, понимание работником смысла этических норм и принципов связаны как с рациональным, так и с эмоциональным отношением к ним. Знания об этических нормах и принципах, целях и способах их достижения образуют в сознании человека некоторую ориентировочную основу, так называемый этический образец. В формировании данных образцов значительную роль играют примеры окружающих людей, личный опыт, информация о конкретных типах и способах поведения, средствах достижения цели.

В процессе усвоения этического образца устанавливаются связи между этическими знаниями и соответствующим поведением, происходит положительное переживание нравственных требований, формируются нравственные свойства личности как комплексы нравственных знаний и переживаний.

Социальный механизм конструирования этики поведения – сложный процесс, который включает в себя как экономические, так и социальные преобразования и трансформации. Он основывается на преодолении уже устоявшихся взглядов сформировавшихся привычек. Преобразование общественных отношений, рост общеобразовательного, культурного уровня людей – все это необходимые объективные условия конструирования этики поведения.

Изложенный материал позволяет нам предложить оригинальную научную интерпретацию социального механизма конструирования этики поведения работников сферы услуг не только с позиции его определения, но и методов практической реализации.

Социальный механизм конструирования этики поведения работников сферы услуг складывается, как нам представляется, из следующих частей: объекта управления, субъекта управления, механизма управления, механизма самоуправления, механизма преодоления отторжения (см. рис. 1):

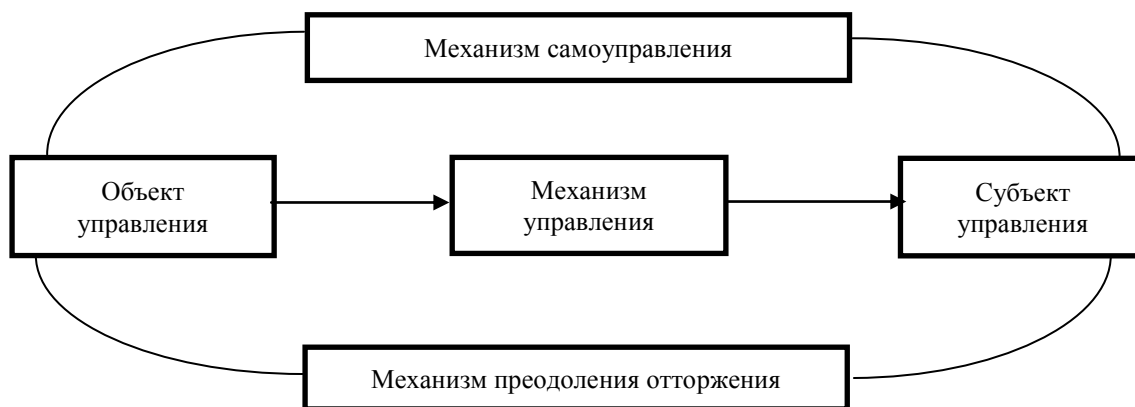


Рисунок 1 – Социальный механизм конструирования этики поведения работников сферы услуг

При рассмотрении социального механизма конструирования этики поведения работников сферы услуг необходимо учитывать, что этот процесс осуществляется не только спонтанно, по ситуации, но и возможен за счет целенаправленного формирования.

Процесс конструирования этики поведения работников сферы услуг имеет двусторонний характер, т.е. включает в себя деятельность как субъекта, так и объекта. Причем принципиальное значение в характеристике процесса конструирования этики поведения и его возможностей приобретает установление соотношения между ними.

По сути, это объективно-субъективный или, с другой стороны, субъективно-объективный процесс. Первое подразумевает то, что исходным, начальным в этом процессе являются элементы (моменты) объективной реальности: сам человек, окружающие его исходные существующие отношения, а также «инструментарий» для воздействия на эти отношения, в том числе наука и практика, их методы и т.д. Второе учитывает то, что именно человек как субъект социально-трудовых отношений с его субъективным (личностным) мировоззрением и восприятием, отношениями к окружающей реальности (прежде всего к другим субъектам) и т.д. является исходным началом в построении мер, средств, механизмов взаимоотношений и взаимодействий, т.е. в привлечении элементов объективной реальности для, в свою очередь, преобразования отношений в сфере труда. Тем самым оказывается субъективное воздействие на объективные процессы. Подчас это субъективное столь сильно, что не только глубоко скрывает объективную (в конечном счете) основу, но и существенно ее изменяет, наделяя своими субъективными качествами. Но это не устраняет объективное начало отношений, оно сохраняется, хотя и в значительно преобразованном виде.

Да и само понятие «конструирование» применительно к деятельности человека уже подразумевает действия его как субъекта, его личностное влияние на те или иные субъективные процессы, в данном случае отношения между людьми, включение личностных моментов в механизм взаимоотношений объективных реальностей.

Основопологающим в социальном механизме конструирования этики поведения работников сферы услуг необходимо определить систему принципов, в соответствии с которыми следует осуществлять этот процесс. Основными принципами при этом являются:

- целеустремленность,
- экономическая эффективность (повышение результативности труда)
- социальная направленность (рост качества жизни, защищенность от негативных последствий),
- регулируемость.

Целеустремленность предполагает разработку и реализацию в ходе конструирования этики поведения системы целей, включающих, прежде всего, экономические и социальные цели. Эта система служит ориентиром и мотивом всех действий по формированию рассматриваемого механизма. Система целей имеет обычно иерархическую структуру, в соответствии с которой достижение более конкретных (частных) из них (подцелей) выступает средством (и этапом) реализации более частных.

С принципом целенаправленности тесно связаны принципы экономической эффективности и социальной направленности. Степень реализации этих принципов свидетельствует об уровне достижения поставленных целей.

«Технология» осуществления комплекса работ по конструированию этики поведения (системы в целом, отдельных подсистем, блоков, элементов) может быть представлена в самом общем виде следующим образом:

1. Производится комплексный анализ состояния экономики, выявляются экономические и социальные проблемы, в том числе непосредственно в сфере социально-трудовых отношений («деформирование»), обновления существующих отношений с учетом целей и задач формирующей рыночной экономики и ее социально-трудовой сферы.

2. Формируется и обосновывается совокупность целей (экономических и социальных), которые должны быть достигнуты в результате осуществления комплекса мер по формированию социального механизма конструирования этики поведения работников сферы услуг, определяются возможности их достижения.

3. Осуществляется разработка вариантов этики поведения и производится обоснованный выбор лучшего из них, т.е. обеспечивающего максимальную экономическую и социальную результативность, а, следовательно, достижение поставленных целей. Определяются необходимые материальные, финансовые расходы, необходимые для реализации данного варианта; характеризуются возможные негативные последствия (с экономической, социальной, психологической точек зрения).

Следующей важной особенностью с точки зрения «технологии» является тесная связь процесса конструирования этики поведения с исследовательскими процессами. Поскольку формирование того или иного поведения происходит не на пустом месте, не с «чистого листа», а в условиях уже имеющихся отношений, то процесс формирования этики поведения – это уже в значительной мере процесс преобразования настоящего, его обновления, иногда коренного, с выкорчевыванием из поступков и общественного сознания людей элементов прежнего поведения. Этот процесс может принимать и менее радикальные формы. Все же редко бывает, чтобы то или иное поведение (люди, их поступки, а особенно морально-нравственные принципы, обычаи и традиции) было абсолютно непригодным, даже в своих отдельных элементах для успешного использования в обновляемых общественных формах. Скажем, национальные черты, традиции, нравственные устои и т.д., сохраняются, как сохраняется сам народ, нация.

Особое внимание, на наш взгляд, следует обратить на механизм преодоления отторжения, который распознает проблемы, связанные с отклонениями от общепринятых в организации социальных норм (требований, стандартов). Так, возникающие проблемы распределяются между механизмами управления и самоуправления в зависимости от того, может ли сам работник преодолеть возникшее отторжение либо требуется специальная помощь (в том числе разработка новых алгоритмов решения, возможно, создание специальных органов). Предпринимаемые меры должны носить комплексный характер.

В заключении необходимо еще раз подчеркнуть, что социальный механизм конструирования этики поведения представляет чрезвычайно сложный процесс, которым необходимо управлять, его нельзя отдавать на волю стихийных, как рыночных, так и

нерыночных сил. Вместе с тем, к сожалению, в реальной социально-экономической практике конструирование этики поведения осуществляется часто далеко не самым рациональным способом проб и ошибок. Оказать положительное влияние на все протекание процесса и его конечную эффективность способно исключительно повышение научного характера процесса формирования социального механизма конструирования этики поведения, а, следовательно, преодоление субъективизма и волюнтаризма. Ведь жизнеспособность предприятия, во многом, зависит от того, кто на нем трудится, каков образовательный, профессиональный, интеллектуальный уровень работников, их мотивация, ценностные установки [4, с. 84].

Предлагаемая нами интерпретация социального механизма конструирования этики поведения работников сферы услуг позволяет вывести на качественно новый уровень отношения, складывающиеся как внутри коллектива предприятия, так и с представителями внешней среды, тем самым стимулируя развитие деятельности предприятия.

Литература:

1. Половинкин В.А. Социальный механизм взаимодействия институтов полиции и гражданского общества: автореф. дис. ... д-ра социол. наук: 22.00.08. СПб., 2014. 232 с.
2. Потемкин В.К. Профессиональная деятельность. Человек. Личность. Работник. СПб: Инфо-да, 2009. 238 с.
3. Руссо Ж.Ж. Об общественном договоре. Трактаты / пер. с фр. М.: Канон-Пресс, 1998. 416 с.
4. Авакова Э.Б. Специфика работы с молодыми специалистами на предприятии // Управление персоналом: тенденции развития и современные персонал-технологии: материалы IV Международной заочной научно-практической конференции. СПб., 2013. С. 84-88.

References:

1. *Polovinkin V.A. The social mechanism of interaction of the police and civil society institutions: abstr. Dis. ... Dr. Sociology: 22.00.08. SPb., 2014. 232 p.*
2. *Potemkin V.K. Professional activity. A man. A personality. An employee. SPb.: Info-da, 2009. 238 p.*
3. *Rousseau's J.J. On social contract. Treatises / tr. from French. M.: Canon-Press, 1998. 416 p.*
4. *Avakova E.B. Specificity of work with young professionals at the enterprise // Human Resource Management: trends and modern personnel technologies: materials of IV International distance scientific-practical conference. SPb., 2013. P. 84-88.*