

Професионалната етика като фактор в изграждането на организационната репутация и култура

Веселина Гачевска и Илиана Кошарова

This paper aims at outlining the role of professional ethics as a factor in building up corporate culture and reputation. Its further goal is to present and sum up the results from a sociological research done within the course in Professional Ethics, a discipline in the core curriculum of the European Studies degree course, University of Rousse.

Key words: professional ethics, reputation, corporate culture, image

ВЪВЕДЕНИЕ

Организационната култура и репутацията изпълняват ключова функция в процеса на изграждане на корпоративния имидж.

Културата се разглежда като „съвкупност от ценности, норми, вярвания, убеждения, модели на субординация и комуникация, които ръководят поведението на хората в една организация „ [3:90]. Подобен характер има и друго виждане за организационната култура, според което тя се описва като система от ценности и убеждения, на чиято база се формират норми на поведение, които представят начина, по който функционира дадена организация [2]. В този контекст представителите на общността асимилират определени ценности, убеждения и норми на групата, приобщават се към тях и ги споделят по начин, по който го правят всички останали нейни членове. Това несъмнено превръща културата в основен инструмент за „подобряване на морала, лоялността, хармонията и продуктивността“ [2] във всяка една организация. На корпоративната култура се присъжда водеща роля в процеса на организационното развитие като цяло. Тя има определящо значение и в изграждане на репутацията – друг съществен компонент на имиджа. Репутацията се свързва с възприетията и опита у публиките въз основа на контактите си с организацията и се отнася главно до такива характеристики като: качествено изпълнение на задачите; експедитивност в обслужването; грижовност към заявителите; коректност в отношенията и др. [2:158 – 159].

От своя страна професионалната етика /ПЕ/ като приложна наука е ценностно-нормативно знание, чийто обект на внимание са нравствените ценности, норми, принципи, понятия и модели на поведение, характерни за представителите на една или друг професионална област, в която те изпълняват определени функции. В този смисъл ПЕ активно оперира с понятието „професионален морал“ от гледна точка на неговата същност като „ролеви морал“, който изисква специфични отговорности от професионалистите, без, разбира се, да игнорира спазването на всички останали общоприети морални стандарти [4:124 – 126]. ПЕ полага значителни усилия в стремежа не само да анализира, сравнява и оценява моралните аспекти в конкретна професия, но и да центрира вниманието към онези морални императиви, които да гарантират възможно най-успешното изпълнение на професионалните задължения и отговорности. Основната социална функция на ПЕ е да поддържа и стимулира такава атмосфера на професионално общуване, в която по пътя на взаимни усилия да се решават възникнали проблеми от всякакъв характер, както и да е налице необходимата координация и съблюдаване на интересите на всички участващи страни, а не единствено и само на работещите в съответния сектор. Тези приоритети очертават интегриращия и хармонизиращ характер на ПЕ в готовността ѝ да предлага реални възможности, които, чрез безусловното изпълнение на общоприетите норми и правила на поведение, да генерират дух на сътрудничество, колегиалност толерантност и баланс в интересите на всички участници в общността

с оглед на успешното ѝ функциониране и просперитет, чиито други думи са висока култура, репутация и имидж.

Авторите на изложението си позволяват, без претенции, да приемат направения до тук анализ като достатъчно основание за очевидната връзка на ПЕ с културата и репутацията като параметри на успешната организация. И тъй като етиката е философско учение за морала, нравствените ценности и човешките добродетели, чиито корени отвеждат в дълбока древност, тя с право може да се посочи като основа и значим фактор в изграждането на организационната култура и репутация.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Настоящият доклад има за цел, като обоснове релацията ПЕ – култура-репутация - имидж, да представи и обобщи резултатите от емпирично изследване на мнението, отношението и нагласите на студентите относно професионалните качества и етичността в поведението на административните служители и преподаватели от ФБМ.

Проучването е върху избрана от студентите тема за КЗ по дисциплината ПЕ и е проведено в края на VII /зимен/ семестър на учебната 2007/08 година от екип в състав: Елеонора Савова, Детелина Гечева, Дениз Кязимов и Христо Якимов /IV курс Европейстика/. Избраният метод за регистрация е пряка анкета, която осигурява първичност на емпиричните данни, чийто основен източник на информация е самосъзнанието на изследваното лице. Изготвената анкетна карта е съобразена с обичайните изисквания и включва обръщение към респондентите, указания които от гл. т. на типологията са: 6 смесени /полузакрити/, 1 закрит, 1 открит и 3 въпроса с демографски характер. Формулираните към въпросите отговори съответстват на познатите от теорията скали: номинална /с опция „Друго – посочете“/при въпросите от смесен тип и рангова – във възходящ ред, към закрития въпрос [1].

Проведено по метода на организирания случаен подбор, заложен на достъпността, извадката е относително представителна и наброява 167 респонденти, студенти от специалностите: Европейстика – 55, МИО – 50, СУ – 44 и Маркетинг – 18 студенти. Според тях анкетираните мъже са 71 и жени – 96.

Експерименталното проучване е заложено на хипотезата, че професионализъмът и културата на поведение у служителите и преподавателите не отговарят на заявените очаквания на студентите и не биха получили квалификация по-висока от „задоволителни“.

Анализът на посочените от респондентите отговори регистрира следните резултати:

При първия въпрос „Кои от изброените професионални качества поред Вас притежават административните служители във ФБМ? най-висок процент от анкетираните залагат на компетентността – 19 %, отговорност – 12%, достъпност – 11%, безпристрастност – 11%, професионализъм – 9%, мотивираност – 9%, законност – 8%, прозрачност – 7%, експедитивност – 6%, инициативност – 3% и друго – 5%. Макар и в различна степен, отговорите посочват всички изброени качества, което е добър знак за ПЕ на служителите. Известно притеснение поражда 5-те% отговорили „друго - посочете“, чиито квалификации, с изключение на „обективност“ и „отзивчивост“, са в обратна посока: „враждебност“, „пристрастност“, „формалност“, „бюрокрация“ и др. подобни.

По втория въпрос „Какво е Вашето мнение относно етичността в поведението на служителите във факултета?“ студентите високо оценяват проявата на толерантност – 17%, отзивчивост 16%, добронамереност – 16%, търпеливост – 15%, вежливост – 11% и са по-скептични спрямо нивото на приветливост – 9% и удобство за заявителя – 5%. Тук отново показват безпокойство 11-те процента „Друго“, които

декларират категорично недоволство у респондентите: „сприхавост“, „апатичност“, „грубост“, „поведение – според настроение“ и пр.

Данните от трети въпрос „Посочете кои според Вас са основните недостатъци в ПЕ на административните служители“ изобилстват с квалификации като: бюрократичност – 18%, незаинтересованост – 16%, ограничен достъп – 14%, грубост – 13%, формалност – 12%, неотзивчивост – 12%, злоупотреба с работното положение – 5%, некомпетентност – 5%, пристрастност – 4% и „друго“ – 1% безотговорност и повишаване на тон /крещене/. Очевидно е, че студентите свързват своето недоволство най-вече с бюрократичността в административната система, незаинтересоваността към техните проблеми и ограничения достъп- въпроси, които биха могли да бъдат коригирани и решени.

В четвъртата позиция е въпросът, чрез който анкетираните определят нивото на работа във факултетните служби. Поставен двупосочно, в 4.1. „Вие оценявате качеството на обслужване във факултетната канцелария като..“, отговорът „задоволително“ бележи най-висок ръст от 42%, следван от „добро“ – 30%, „лошо“ – 18% и 10% - „много добро“. Що се отнася до 4.2 – оценката на качеството на обслужване във Вашата катедра, тя е съществено по-висока с цели 42% „добро“, 36% - „задоволително“, 12% - „лошо“ и 10% - „много добро“.

Следващите три въпроса дават представа за студентските мнения и нагласи към професионализма и културата на поведение у преподавателите от ФБМ.

Така отговорите на пети въпрос „Кои от изброените качества отговарят най-точно на ПЕ на преподавателите във факултета“ регистрират най-високо признание на тяхната компетентност – 25% и професионализъм – 21%, следвани от 16% - отговорност към работата, 10% - ефективност, 9% залагат на иновативността, 8% на тяхната инициативност и 6% посочват експедитивността като качество, съпроводена от 3% прозрачност в действията. Опцията „Друго“ предлага 2% отрицателни нагласи като пристрастност, липса на заинтересованост, неотзивчивост. Въпросът дава индикация за една добра оценка на професионалните ценности, декларирани от преподавателите в процеса на тяхната работа като такава.

Следващият шести въпрос „Посочете кои от изброените качества според Вас най-добре характеризират културата на поведение у преподавателите?“ маркира показатели, според които най-високо са оценени ерудираността – 18% и проявата на колегиалност – 16%, следвани от вежливост и достъпност с по 11%, 10% - лоялност, 8%-справедливост. Качества като безпристрастност, доверие и прозрачност получават по 6%, докато грижовността е оценена от 5% респонденти. Останалите 3% „Друго“ отчитат негативни нагласи като пристрастност, субективизъм, несправедливост и некоректност. Въпреки отрицателните маркери, положителната оценка е водеща – студентите определено залагат на положителните качества, декларирани от техните преподаватели.

Седми въпрос „Посочете кои според вас са основните недостатъци в ПЕ на преподавателите?“. отваря вратата към „слабите места“ в професионализма на преподавателския екип във факултета, които респондентите посочват в следния низходящ ред: пристрастност – 21%, формалност – 19%, неотзивчивост – 14%, недостъпност – 14%, не колегиалност – 13%, корупция – 19% и 2% „Друго“ с квалификации като нелоялност, незаинтересованост, несправедливост, непристъпие. Посочените в този въпрос отговори подсказват, че ПЕ на преподавателите в сериозна степен не отговаря на очакванията на студентите. Показателни в това отношение са проявите на пристрастност, формалност, неотзивчивост и недостъпност.

Отворен по характер, последният осми въпрос дава възможност на анкетираните студенти в свободна форма да изразят своите идеи, бележки и препоръки в подкрепа към усъвършенстването на административната и учебната

дейност във факултета, а оттам и на взаимоотношенията между студенти, от една страна и преподаватели и служители, от друга. Подбрани от авторите като най-съществени и актуални, на вниманието тук се предлага значителна част от заявените виждания и препоръки, отнесени съответно към:

Административни служители – да се удължи работното време със студенти; спазване на работното време; да се проявява по-голяма заинтересованост към проблемите на студентите; увеличение на трудовото възнаграждение; заплащайте на служителите на брой обслужени студенти, за да имат стимул да са експедитивни; правете анкети за обслужването, за да имат мотивация да са по-приветливи и дружелюбни поне привидно; по-висока информираност на служителите, присъствие на работните им места; в катедрата по Икономика да си стоят на работните места; врата в катедрата по Икономика е винаги заключена и никой не отговаря на телефона, любезност и уважение към студентите, защото ние не сме овце, на които да се крещи; смяна на служителките в канцеларията или преминаване на курс по маниери и държание в обществото; във факултетната канцелария да бъдат безпристрастни и да се отнасят по-добре към студентите.

Преподаватели – да не се възползват от положението си; има такива, които злоупотребяват с ранга си, често целта им е да ни принизят и да накърнят достойнството ни; повече иновативност, често се губи време в диктуване, университетът не е училище; в курсовете, които досега сме имали е липсвала дискусиата, вникването в проблемите; прекалено рутинна работа и никаква иновативност и отвореност към нови идеи; повече търпимост към студентите, да не се забравя, че ние на първо място сме хора; по-отзивчиви, напр. при изработването на курсови работи; повишаване нивото на достъпност, компетентност и ограничаване на корупцията; повече разбиране към студентите – не може да се налага 100% присъствие, ние имаме и други проблеми, нужда от работа, все пак сме хора над 20 години; някои преподаватели не вземат насериозно задължението да се появяват на работа, системата изцяло е тромава; повече усмивки и малко по-топло отношение и уважение.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Очерталата се картина безспорно е не само пъстра, но и емоционална – един опит на студентите да посочат слабите места в системата и да внесат своите предложения за по-ефективна и етична работа.

Внимателният поглед върху резултатите от проучването създава предпоставки а следните обобщения:

В общи линии изследването препокрива поставената на входа му хипотеза, с лек акцент в положителна посока относно заявените ценностни качества на преподаватели и служители.

Отправените бележки и препоръки са ясен сигнал, че не всичко в съвместната дейност на студентите, преподаватели и служители е така, както „трябва да бъде“ и заявка за неотложни мерки, съдействащи подобряването на функциониращата система. Няма съмнение, че редица от заявените недоволства на студентите, някои от които звучат дори като упреци, имат своето основание и са отпратка към сериозни корекции в поведението и отношението на кадровия персонал във факултета.

В същото време обаче анкетните резултати пораждат презумпцията, че поне част от изразените недоволства отразяват позицията на студенти, които не са дотам „изрядни“ в изпълнението на поетите отговорности като учащи се, не съблюдават установените в академичната общност правила, задължения и договорености и ,уязвени в дадена ситуация, те намират вина за своите неуредици у служители или преподаватели. Важно е тук да се напомним, че правата и задълженията се отнасят „за двете страни на гишето“ – в случая както за изпълнителния персонал, така и за

всеки студент. Защото, ако изследването имаше обратен адрес, то вероятно също би регистрирало известна степен на неудовлетвореност към студентите от страна на преподаватели и служители.

Професионалната етика успешно изпълнява своята роля, когато заявените от нея нравствени ценности, убеждения и норми на поведение имат двупосочен характер – усвояват се и се изпълняват от всички членове на общността. Само по този начин тя се превръща във фактор за изграждане на висока организационно култура, а оттам и на позитивен корпоративен имидж.

ЛИТЕРАТУРА

[1] Бондиков, В. Съпоставимост на емпиричните изследвания. София, 1997

[2] Кършакова, Р., Връзки с обществеността. Русе, 2002.

[3] Попова, Ю. Ръководство по организационна комуникация. Русе, 2005

[4] Сотирова, Д. Бизнес етика. София, 1995

За контакти:

Гл.ас. Веселина Гачевска и гл.ас. Илиана Кошарова, Катедра “Европеистика”, Русенски университет “Ангел Кънчев”, тел.: 082-888 810, e-mail: lkosharova@abv.bg

Докладът е рецензиран.