

УДК 658.014

DOI: 10.52531/1682-1696-2025-25-2-54-60

Научная статья

EDN: JJNGUX

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАДРОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ: НИЗКИЙ УРОВЕНЬ СОВЕСТИ КАК ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКТОР ПРЕНЕБРЕЖИТЕЛЬНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Д.С. Петросян¹,
А.С. Боташева²

¹ АО «Институт региональных
экономических исследований»,
Москва, Российская Федерация

² ФГБОУ ВО «Северо-Кавказская
государственная академия», Москва,
Российская Федерация

Рассмотрены психологические факторы возникновения и недопущения пренебрежительного делового общения, которые необходимо учитывать в обеспечении кадровой безопасности предприятия (фирмы). Исследовано понятие совести, низкий уровень которой является важным фактором, влияющим на процессы формирования девиантной формы пренебрежительного делового общения, ущемляющего человеческое достоинство партнеров в рамках деловых транзакций.

Ключевые слова: пренебрежительное деловое общение, кадровая безопасность, совесть, психологические факторы

Original article

ENSURING PERSONNEL SECURITY: LOW LEVEL OF CONSCIENCE AS A PSYCHOLOGICAL FACTOR OF DISMISSIVE BUSINESS COMMUNICATION

D.S. PETROSYAN¹, L.S. BOTASHEVA²

¹ JSC "INSTITUTE OF REGIONAL ECONOMIC
RESEARCH", MOSCOW, RUSSIAN FEDERATION

² FEDERAL STATE BUDGETARY EDUCATIONAL
INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION
"NORTH CAUCASIAN STATE ACADEMY",
MOSCOW, RUSSIAN FEDERATION

The article considers psychological factors of occurrence and prevention of dismissive business communication, which must be taken into account in ensuring personnel security of the enterprise (firm). The concept of conscience is studied, the low level of which is an important factor influencing the processes of formation of a deviant form of dismissive business communication, infringing on the human dignity of partners in business transactions.

KEYWORDS: dismissive business communication, personnel security, conscience, psychological factors

ВВЕДЕНИЕ

Среди многих видов делового общения в сфере экономики и управления [8] остается малоисследованным вопрос неадекватного общения между людьми, в ходе которого возникает явление, которое мы назвали феноменом пренебрежительного делового общения. Указанный феномен основывается на природе властных отношений, человеческого и в частности экономического эгоизма, которые порождают социальную несправедливость в отношениях между людьми. В результате формируются два слоя людей, пренебрегающих чьими-то интересами и людей, чьи интересы были ущемлены. В нашей работе [9] показаны возможные экономические, социальные и психологические по-

тери от роста угроз феномена пренебрежительного делового общения в современной экономике и менеджменте. Приводится теоретическое исследование феномена и выявлены причины его возникновения. В качестве теоретической основы локализации угроз феномена пренебрежительного делового общения предлагается концепция гуманистической экономики, а методической основы – соответствующий институциональный механизм и инструменты, включая институциональную, информационную, образовательную политику, а также политику воспитания. В предлагаемой статье нами рассмотрены психологические факторы возникновения и снижения пренебрежительного делового общения, которые необходимо учитывать в обеспечении кадровой безопасности, в частности исследовано понятие совести, низкий уровень которой является важным фактором, влияющим

на процессы формирования девиантной формы пренебрежительного делового общения, ущемляющего человеческое достоинство.

СОДЕРЖАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Анализ научной литературы по психологии делового общения и в частности анализа конфликтов общения [4, 6, 7, 11] позволил нам определить некоторые психологические причины формирования пренебрежительного делового общения и тем самым снижения кадровой безопасности.

Усвоенное (приобретенное поведение). Тема усвоенного (приобретенного) поведения очень интересна, особенно когда речь идет о том, как определенная среда и опыт могут формировать реакции и установки человека в будущем. Принцип приобретенного поведения важен для понимания того, как человек учится на основе того, что происходило с ним раньше. Это не связано с инстинктами, а напрямую зависит от того, как он воспринимает окружающий мир и какие модели поведения он видит в своем окружении. Усвоенное поведение – это то, что человек приобретает в процессе жизни в отличие от инстинктивных реакций. Например, если человек с детства сталкивается с пренебрежительным отношением со стороны родителей или окружения, он может усвоить эту модель поведения и в дальнейшем применять ее в отношениях с другими людьми. Усвоенное поведение может контролироваться двумя системами: рефлексивной и нерефлексивной. Рефлексивная система – это процесс осознанного и логического осмысления происходящего. Например, если человек осознает, что его поведение обусловлено негативным опытом, он может начать работать над собой, чтобы изменить свою реакцию. Нерефлексивная система – это автоматические, неосознанные реакции, сформированные привычкой. Они проявляются, например, в виде поведения, которое человек выполняет не задумываясь, как, например, в случае с людьми, которые повторяют негативные модели общения из детства, не осознавая этого. Если в детстве человек был окружен критикой или пренебрежением, его когнитивные схемы будут формировать убеждения о себе и окружающих, которые затем могут проявляться в пренебрежительном поведении в отношении. Например, если в семье человека регулярно выражается пренебрежительное отношение, он может выработать устойчивую привычку избегать близких контактов с людьми или, наоборот, проявлять холодность и дистанцированность.

Стиль привязанности – это то, как человек привык взаимодействовать с другими, исходя из опыта в детстве. Люди с пренебрежительным, избегающим стилем привязанности часто пережили эмоциональную недоступность со стороны своих опекунов. Это может заставлять их избегать близости, демонстрировать отчужденность и пренебрегать эмоциональ-

ными связями как защитный механизм. Эксперты выделяют несколько типов привязанности. Безопасная привязанность – характеризуется уверенностью в себе и в своих отношениях, умением устанавливать глубокие эмоциональные связи и проявлять эмпатию. Тревножно-амбивалентная привязанность – проявляется чрезмерной нуждой в одобрении, страхом отвержения и трудностями в поддержании стабильных отношений. Избегающая привязанность – люди с таким стилем избегают близости, чувствуют себя некомфортно в интимных отношениях и стремятся к независимости. Дезорганизованная привязанность – сочетает в себе признаки тревожной и избегающей привязанности, часто возникает у людей с травматическим прошлым. Понимание этих стилей помогает снижению уровня пренебрежительности в отношениях в психотерапевтической практике.

Низкая самооценка – это искаженное восприятие себя, когда человек фокусируется на своих недостатках, ошибках и неудачах, игнорируя сильные стороны и достижения. Это часто приводит к чувству стыда и неуверенности в себе. Люди с низкой самооценкой могут чувствовать, что они недостаточно хороши, и постоянно сравнивают себя с другими, при этом часто критикуя и осуждая себя. К признакам низкой самооценки относятся следующие. Мысли и убеждения – человек может не признавать своей ценности, сосредотачиваясь исключительно на слабых сторонах, игнорируя свои достижения и достоинства. Поведение – нерешительность, страх отстаивать свои потребности, привычка извиняться за все и избегать жизненных вызовов – все это характерно для людей с низкой самооценкой. Эмоции – грусть, тревожность, чувства вины и стыда, отчаяние, фрустрация и злость – эмоции, с которыми сталкиваются такие люди гораздо чаще, чем другие. Низкая самооценка может быть связана с различными психическими расстройствами, такими как тревога или депрессия. Это не только отражает внутренние переживания человека, но и сильно влияет на его межличностные отношения, в частности люди с низкой самооценкой могут проявлять пренебрежительное поведение как способ защитить свое самоощущение.

Эмоциональная травма – это психический вред, который человек получает в результате интенсивного стресса или неблагоприятных факторов, угрожающих его безопасности. Она может возникнуть как от одного серьезного события, так и от продолжительного хронического стресса. Люди, пережившие эмоциональную травму, часто развивают защитные механизмы, такие как пренебрежительное или отстраненное поведение, чтобы избежать дальнейших болезненных переживаний и боли. Эмоциональная травма может быть вызвана:

– одноразовым событием – несчастный случай, физическая травма, насилие, стихийное бедствие;

– продолжительным стрессом – жизнь в неблагоприятных условиях, борьба с опасными заболеваниями, постоянное ощущение угрозы;

– упущенными причинами – утрата близкого человека, развод, распад значимых отношений, унижительный опыт.

Когда симптомы травмы сохраняются долгое время, важно не оставаться с ними наедине. Эмоциональная травма может сильно повлиять на личные отношения, восприятие себя и окружающего мира. Люди, пережившие предательство, заброшенность или отвержение, могут развивать пренебрежительное поведение как способ дистанцироваться от других и защитить себя от дальнейшей эмоциональной боли.

Пассивный контроль – это скрытая форма манипуляции, когда человек использует пренебрежительное поведение для того, чтобы незаметно управлять другим. Вместо прямого воздействия он может просто отстраниться или демонстрировать равнодушие, чтобы заставить другого партнера подстроиться под его желания. Этот подход может разрушать отношения, приводя к нескольким последствиям: Ухудшение взаимопонимания – когда в отношениях слишком много внимания уделяется контролю, страдает способность к честному общению и эмоциональной близости. Ощущение унижения и обиды у партнера – тот, кого контролируют, перестает чувствовать заботу и любовь, а начинает ощущать себя обиженным и недооцененным. Нарушение баланса в паре – когда один партнер начинает доминировать, исчезает равенство, и отношения становятся односторонними. Ощущение давления – контролируемый партнер может почувствовать давление, что ведет к стремлению к большей свободе и пространству, а это часто усиливает конфликт. Здоровые отношения строятся на честности, открытости и взаимном уважении. Вместо пассивного контроля партнеры должны стремиться к диалогу, обсуждать свои переживания, искать компромиссы и принимать решения вместе. Это помогает создать основу для доверия и взаимной поддержки и снизить возможности возникновения пренебрежительного поведения.

Избегание конфликтов – это стратегия, при которой человек предпочитает не сталкиваться с проблемой или не реагировать на конфликтные ситуации. Для этого человек прибегает к различным видам пренебрежительного делового общения. Вместо того, чтобы решать проблемы, он отмахивается от них, надеясь, что все как-нибудь уладится само собой. Некоторые причины избегания конфликтов:

– страх перед негативными последствиями – боязнь, что конфликт приведет к серьезным последствиям, таким как разрушение отношений или неприятные эмоции;

– желание сохранить гармонию – стремление избежать неприятных чувств, связанных с конфронтацией, чтобы поддерживать внешнее спокойствие;

– неуверенность в себе – отсутствие уверенности и навыков для эффективного разрешения конфликтов;

– социальные нормы – влияние культурных и социальных ценностей, которые могут учить избегать открытых столкновений.

Негативные последствия избегания конфликтов:

– накопление нерешенных проблем – когда конфликты остаются неразрешенными, это может привести к недопониманиям и напряжению между людьми;

– отсутствие прогресса в отношениях – не обрабатывая разногласия, пары или группы могут начать отдаляться друг от друга, а отношения становятся поверхностными.

Чтобы изменить стратегию избегания конфликтов, можно использовать несколько подходов:

– развивать навыки коммуникации – учиться открыто и честно выражать свои мысли и чувства, не опасаясь конфронтации;

– повышать уровень самосознания – осознавать свои страхи и мотивации, которые приводят к избеганию конфликтов;

– практиковать решение конфликтов – постепенно вовлекать себя в ситуации, где можно конструктивно разрешать разногласия.

Изменив подход к конфликтам, можно улучшить качество взаимоотношений, снизить случаи пренебрежительного делового общения.

Плохие навыки управления гневом. Недостаточно развитые навыки контроля над гневом могут быть причиной пренебрежительного отношения к окружающим. Отсутствие умения эффективно управлять негативными эмоциями приводит к неадекватному поведению. Управление гневом представляет собой систему методов и техник, позволяющих выражать злость без нанесения ущерба себе и другим. Важнейшие компоненты этой системы включают в себя: осознание гнева как сигнала о нарушении личных границ или ценностей; идентификацию физических и эмоциональных реакций на гнев; принятие эмоции гнева без самоосуждения. Конструктивные способы выражения гнева включают использование «я-сообщений», ведение дневника для анализа эмоций, физические упражнения, медитацию и дыхательные практики. После выражения гнева необходимо сосредоточиться на поиске решений для предотвращения подобных ситуаций в будущем, которые способствовать развитию пренебрежительного общения.

Для предотвращения пренебрежительного общения рекомендуется придерживаться профессионального и уважительного стиля отношений, что приведет к повышению кадровой безопасности в трудовом коллективе. Ниже приведены некоторые практические советы, которые могут снизить уровень пренебрежительного делового общения.

Быть уважительным к другим. Нужно поступать с другими так, как желаете, чтобы поступали с вами. Следует демонстрировать интерес и почтение, внимательно слушая и не прерывая говорящего. Уважение выражается в добрых деяниях и благожелательности, например, в оказании помощи другим, проявляя заботу и поддержку. Каждый индивид обладает личным пространством, которое необходимо соблюдать. Нужно не нарушать частную жизнь других, предоставляя им личное пространство. Следует не забывать выражать благодарность за оказанную помощь или проявленную доброту. Все люди уникальны, и каждый имеет право на свои собственные взгляды и убеждения. Уважение подразумевает принятие этого факта и отсутствие осуждения. Важно также не забывать о чувстве собственного достоинства, которое определяется как уважительное отношение к своим ценностям, характеру и убеждениям.

Слушать внимательно. Важно уделять внимание словам других и стремиться понять их точку зрения. Чтобы улучшить свои навыки внимательного слушания, следует: развивать эмпатию – основная задача внимательно слушающего человека заключается в том, чтобы увидеть мир глазами собеседника; дослушивать до конца – даже в случае разногласий проявите терпение и дайте другому высказаться, после этого можно обсудить свою позицию, если собеседник захочет; исключить отвлечения – если вы не можете сосредоточиться на разговоре, лучше отложить его на другое время; поддерживать зрительный контакт – чтобы продемонстрировать заинтересованность, старайтесь смотреть на говорящего 60–70% времени; обращать внимание на невербальные сигналы – такие как мимика, интонация и другие тела собеседника, так как они раскрывают важную информацию; задавать вопросы – это знак вашего интереса, открытые вопросы могут поддержать разговор и поощрять собеседника продолжить; переспрашивать – чтобы удостовериться в точности своей интерпретации, перефразируйте сказанное собеседником и уточняйте: «Правильно ли я понял?»; не навязывать свои мнения – если вы хотите помочь, сначала выясните, есть ли запрос на совет.

Проявление терпимости к различиям является важным аспектом взаимодействия с окружающими. Следует не забывать, что каждый индивидуален, и его уникальность заслуживает уважения. Для развития терпимости к различиям полезно:

1. Осознавать свои предвзятые мнения. Важно быть готовым анализировать собственные предубеждения и изучать их корни.

2. Получать знания о разных культурах. Изучение различных обычаев, традиций и религий через литературу, документальные фильмы, посещение выставок и участие в межкультурных мероприятиях способствует расширению кругозора и пониманию разнообразия.

3. Развивать эмпатию. Умение поставить себя на место другого человека и ощущать его чувства делает нас более восприимчивыми к пониманию и принятию различий.

4. Устанавливать диалог и активно слушать. Это позволит лучше разобраться в мотивах и чувствах других людей, создавая атмосферу взаимного уважения и открытости.

Избегать сплетен и осуждения. Сплетни и осуждение – это явления, которые, к сожалению, присутствуют в жизни большинства людей и могут существенно повлиять на их эмоциональное состояние и отношения с окружающими, что может привести к ситуациям, способствующим возникновению пренебрежительного делового общения. Чтобы избежать этих негативных аспектов, важно понимать, как правильно вести себя в таких ситуациях и какие стратегии помогут сохранить внутренний комфорт и гармонию. Прежде всего, стоит помнить, что игнорирование сплетен – это одна из самых эффективных тактик. Проявление равнодушия к сплетням не только демонстрирует вашу силу, но и лишает сплетников удовлетворения от их действий.

Создание позитивной атмосферы – это важный навык, влияющий на все сферы – от личных взаимоотношений до профессиональных успехов. Это умение строить конструктивное общение, наполнять окружающее пространство гармонией и поддерживать эмоциональное благополучие себя и окружающих, тем самым снижать возможности возникновения случаев пренебрежительного делового общения. Достичь этого можно, следуя нескольким ключевым принципам, которые, впрочем, требуют практики и самонаблюдения. Во-первых, эффективная коммуникация – это не просто умение говорить, а мастерство слушать и слышать. Важно демонстрировать интерес к собеседнику, задавать уточняющие вопросы, показывая, что его слова важны. Необходимо уважать чужие точки зрения, даже если они отличаются от собственных. Активное слушание, парафразирование высказываний собеседника для уточнения понимания и избегание прерываний – неотъемлемые части конструктивного диалога. Нужно помнить о невербальной коммуникации: улыбка, открытая поза, контакт глаз – сигналы доверия и расположения. Следует развивать эмпатию – способность понимать и разделять чувства других людей, ставить себя на их место. Только так можно найти общий язык и построить доверительные отношения. Во-вторых, юмор – мощное средство разрядки обстановки. Однако шутки должны быть уместными и не обидными. Важно чувствовать границу, за которой юмор превращается в сарказм или издевку. Самоирония также помогает смягчить неловкие моменты и снять напряжение. Нужно помнить, что юмор – это искусство, которое требует тонкого чувства тактичности. В-третьих,

предотвращение конфликтов – ключ к сохранению позитивной атмосферы. Если проблема возникла, важно спокойно и рационально обсудить ситуацию, выслушать позицию оппонента без прерываний и оскорблений. Нужно сформулировать свою точку зрения четко и ясно, избегая эмоциональных выпадов. Совместно поиск компромисса – залог успешного решения конфликта. При этом важно помнить, что не все конфликты поддаются решению, и иногда лучшим выходом становится отступление или принятие неприятной правды. В-четвертых, внимание к деталям. Окружающая среда сильно влияет на наше настроение. Даже небольшие изменения в окружающем пространстве могут значительно повысить настроение. Наконец, организация досуга играет важную роль. Совместные мероприятия, путешествия, игры – все это способствует укреплению связей и созданию приятных воспоминаний, которые будут долго заряжать позитивом. Нужно планировать совместное времяпрепровождение с учетом интересов всех участников, создавая пространство для расслабления и взаимодействия. Важно не только организовать досуг, но и учиться наслаждаться мелочами, ценить каждый момент.

Многие из указанных выше причин возникновения пренебрежительного делового общения и рекомендаций по его локализации тесно связаны со слабо исследованной проблемой повышения совести человека.

Сущность и содержание совести, как важнейшего регулятора поведения человека, была предметом различных наук: философии, этики, социологии, психологии. Вопросы исследования совести [1, 3, 10, 12], и в частности совести в межличностных отношениях [2, 5], рассмотрены в современной научной литературе. Совесть – это внутреннее нравственное чувство, которое заставляет человека оценивать свои поступки и мысли с точки зрения добра и зла. Как механизм управления поведением человека совесть может проявляться в виде угрызений, чувства вины или стыда, когда человек совершает плохие поступки, или в виде внутреннего удовлетворения и гордости, когда он поступает правильно. Формирование совести зависит от сочетания трех групп факторов: генетики и биологии; культуры, образования и религии; семьи, круга общения, личного опыта и рефлексии. Причинами бессовестного поведения человека являются: окружение человека и его воспитание; жажда власти или обогащения; низкий самоконтроль и невозможность саморегуляции; отсутствие эмпатии как способности человека считывать эмоциональное состояние других людей, отождествлять это состояние со своими личными чувствами и эмоциями, а также давать эмоциональный отклик на полученные чувства и эмоции, направленный во благо человеку, чье эмоциональное состояние было считано; неврологические наруше-

ния; особенности личности (например, привычка хамством прикрывать неуверенность в себе).

Характерной разновидностью пренебрежительного делового общения, как дефекта воспитания и обучения и индикатора отсутствия у человека совести, является привычка не отвечать на звонки и не перезванивать. Здесь возможны следующие причины:

- человек слишком занят и его стремление к многозадачности, к сожалению, иногда мешает соблюдению элементарных правил этикета;

- человек трусит, и ему необходима изрядная доля смелости, чтобы сказать «нет» в лицо собеседнику. Большинство занятых людей не хотят тратить время на это и им легче просто игнорировать неудобный вопрос. Некоторые люди боятся неприятных разговоров, конфронтаций, и проще просто не брать трубку, чем разбираться с проблемой. У человека возникает параноидальное поведение в момент необходимости ответить и, прячась от звонка, он тем самым предпочитает избежать проблемы вместо того, чтобы ей противостоять;

- отсутствие ответа на звонок позволяет человеку сохранять свою манеру самовыражения и в определенном смысле сохранять свою свободу;

- человек может быть просто не в настроении, устал или ему просто неинтересно с вами разговаривать;

- человек производит манипулятивные действия, пытаясь вызвать чувство вины, ревности или беспокойства у собеседника.

Учитывая предмет изучения «пренебрежительное деловое общение», по нашему мнению, природа каждого действия в ходе делового общения основывается на совести: чем меньше у человека угрызений совести, чувства вины или стыда, тем у него менее развита этика и культура общения и соответственно выше уровень пренебрежения. Таким образом, уровень пренебрежительности в деловом общении находится в обратной пропорциональности совести человека. При этом нами предлагается «формула оценки совести человека» применительно к сфере делового общения, согласно которой совесть находится в обратной пропорциональности объему невыполненных обещаний, данных человеком другим людям. Эту формулу можно дополнить формулой, предложенной в работе [10], в которой приводится описание совести по признакам, выгоды, основанной на присвоении чужих заслуг, что не является характерным для высоконравственной личности. Если же такая ситуация имеет место быть, то уже можно будет говорить о проблемах с совестью, а чем больше присваивается «чужое», тем меньше совести. Из чего следует, что совесть и выгода за счет присвоения чужих заслуг находятся в обратной пропорциональной зависимости (чем больше чужого присваивается, тем меньше совести, и наоборот) [10]. Тогда можно выявить зависимость случаев пренебре-

жительного делового общения от незаслуженного присвоения чужих заслуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Для снижения уровня пренебрежительного делового общения важно проводить систематическую работу по коррекции коммуникативных качеств и навыков. Коммуникативные навыки крайне важны для формирования круга общения, ведения переговоров, заключения контрактов и ведения бизнеса, разрешения конфликтов и поиска взаимопонимания с окружающими. Коммуникативные навыки составляют особый поведенческий комплекс, позволяющий: устанавливать контакты; заинтересовывать собеседника; поддерживать общение; сохранять отношения; аргументировать свои мысли; отстаивать свои интересы; разрешать конфликты; пользоваться невербальными средствами общения; защищаться от манипуляций; понимать окружающих, мотивы их действий и реакции. Даже небольшие различия в стиле общения могут существенно повлиять на то, насколько эффективно проводится деловое общение. Использование совести как механизма гуманизации делового общения облегчит принятие решений и личные отношения и даст душевное спокойствие.

При этом в качестве традиционных методик, которые могут помочь повысить уровень совести и снизить случаи пренебрежительного делового общения, рекомендуется использовать:

- морально-восстановительная терапия (MRT). Это направление из когнитивно-поведенческой терапии, которое работает через изменения нравственных установок и развитие навыков рассуждения человека;
- терапия принятия и ответственности (АСТ). В рамках этого вида терапии работают над навыками психологической гибкости, что помогает выбирать действия, соответствующие моральным принципам;
- анализ и решение проблемных ситуаций. Погружаясь в ситуацию, человек переживает ее на себе и неосознанно запоминает на будущее, как поступать не следует;
- методика «подставного субъекта». Нужно представить авторитетного для себя человека и подумать, как бы он отнесся к определенному поступку. Это может вызвать стыд и совесть за то, что человек собирался сделать или уже делает.

Особо отметим, что создание эффективной системы управления персоналом является фактором обеспечения кадровой безопасности в национальной экономике. Кадровая безопасность представляет собой «защищенность персонала от внешних и внутренних угроз с целью обеспечения условий для эффективного управления персоналом и, как следствие, высокого уровня конкурентоспособности организации. При этом для повышения кадровой безопасности и локализации угроз феномена пренебрежительного делового

общения нужны соответствующие мотивационные механизмы, повышающие уровень этики деловых отношений в рамках формирования и реализации институциональной, информационной и образовательной политики, а также политики воспитания.

ЛИТЕРАТУРА

1. АПРЕСЯН Р.Г. Философо-этические установки психологического изучения совести. Часть I. Психологические исследования совести // Психологический журнал. 2019. Т. 40. № 2. С. 38–46.
2. ГАНОПОЛЬСКИЙ М.Г., СЕЛИВАНОВ Ф.А. Совесть как связь отношений // Вестник Тюменского государственного университета. Гуманитарные исследования. Humanitates. 2008. № 5. С. 198–202.
3. ГАТТАРОВА А.Х. Совесть и свобода совести как психологический феномен // Моя профессиональная карьера. 2021. Т. 1. № 23. С. 297–299;
4. ГЛАДЫШЕВА Я.Д. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы управления ими // Аллея науки. 2018. Т. 2. № 10 (26). С. 647–651.
5. ДЕНИСОВ А.А. Стыд и совесть и их роль в формировании межличностных отношений // Межрегиональные Пименовские чтения. 2019. № 16. С. 168–173.
6. ЗАЙЦЕВА М.В., ТОНЯН М.Н. К вопросу о причинах возникновения конфликтов в деловом общении // Новая наука: Современное состояние и пути развития. 2017. Т. 3. № 3. С. 61–63.
7. КИВИЛЕВА Е.Б. Деловое общение и факторы, препятствующие успешной деловой коммуникации // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. 2013. Т. 2. № 3. С. 44–48.
8. ПАВЛОВА А.Г., КАШАЕВА Е.Ю. Коммуникативная эффективность делового общения: монография. 2-е изд. М.: ИНФРА-М: Наука, РИОР, сор. 2016. 168 с.
9. ПЕТРОСЯН Д.С., ЗОТОВ В.В., БОТАШЕВА А.С., БАЕВА Ф.Н., ПЕТРОСЯН А.Д. Экономика и этика: о феномене пренебрежительного делового общения // Дизайн и технологии. 2020. № 76 (118). С. 83–94.
10. ФЕДОРОВ О.Г. Совесть: оценка по показателям деятельности, формализация показателей совести // Социальные отношения. 2019. № 4 (31). С. 52–64.
11. ХАЗАГЕРОВ Г.Г. За вывеской официально-делового стиля: к проблеме окультуривания делового общения // Актуальные проблемы стилистики. 2020. № 6. С. 67–75.
12. ШАДРИКОВ В.Д. Воспитание совести // Высшее образование сегодня. 2017. № 6. С. 35–44.

REFERENCES

1. APRESYAN R.G. Philosophical and ethical principles of psychological study of conscience. Part I. Psychological studies of conscience. *Psikhologicheskii zhurnal*. 2019;40;(2):38–46. (In Russian).

2. GANOPOLSKY M.G., SELIVANOV F.A. Conscience as a connection of relations. *Vestnik Tyumenskogo gosudarstvennogo universiteta. Gumanitarnyye issledovaniya. Humanities*. 2008;5:198–202. (In Russian).
3. GATTAROVA L.KH. Conscience and freedom of conscience as a psychological phenomenon. *Moya professional'naya kar'yera*. 2021;1;(23):297–299. (In Russian).
4. GLADYSHEVA YA.D. Conflict situations in business communication and ways to manage them. *Alleya nauki*. 2018;2;10;(26):647–651. (In Russian).
5. DENISOVA A.A. Shame and conscience and their role in the formation of interpersonal relations. *Mezhrayonal'nyye Pimenovskiy chteniya*. 2019;16:168–173. (In Russian).
6. ZAITSEVA M.V., TONYAN M.N. On the issue of the causes of conflicts in business communication. *Novaya nauka: Sovremennoye sostoyaniye i puti razvitiya*. 2017;3;(3):61–63. (In Russian).
7. KIVILEVA E.B. Business communication and factors hindering successful business communication. *Nauchnyye issledovaniya i razrabotki. Sovremennaya kommunikativistika*. 2013;2;(3):44–48. (In Russian).
8. PAVLOVA L.G., KASHAEVA E.YU. Communicative efficiency of business communication: monograph. 2nd ed. Moscow: INFRA-M: Science, RIOR, cop. 2016:168. (In Russian).
9. PETROSYAN D.S., ZOTOV V.V., BOTASHEVA L.S., BAEVA F.N., PETROSYAN A.D. Economics and ethics: on the phenomenon of dismissive business communication. *Dizayn i tekhnologii*. 2020;76;(118):83–94. (In Russian).
10. FEDOROV O.G. Conscience: assessment by performance indicators, formalization of conscience indicators. *Sotsial'nyye otnosheniya*. 2019;4;(31):52–64. (In Russian).
11. KHAZAGEROV G.G. Behind the signboard of the official business style: on the problem of acculturation of business communication. *Aktual'nyye problemy stilistiki*. 2020;6:67–75. (In Russian).
12. SHADRIKOV V.D. Education of conscience. *Vyshey obrazovaniye segodnya*. 2017;6:35–44. (In Russian).

Петросян Давид Семенович,

д.э.н., профессор, начальник отдела стратегических исследований инновационного развития АО «Институт региональных экономических исследований»

✉ 119002, г. Москва, пер. Сивцев Вражек, 29/16,
119002, Moscow, lane Sivtsev Vrazhek, 29/16,
e-mail: pet_dav@mail.ru

Боташева Лейла Султановна,

к.э.н., доцент кафедры бухгалтерского учета ФГБОУ ВО «Северо-Кавказская государственная академия»

✉ 369001, Карачаево-Черкесская Респ., г. Черкесск,
ул. Ставропольская, д. 36,
369001, Karachay-Cherkess Republic, Cherkessk,
Stavropolskaya str., house 36,
e-mail: leilushka@bk.ru