Тема 11 Моральні засади спілкування у колективі

*Культура міжособистісних стосунків у діловій сфері охоплює систему морально-етичних принципів ділового спілкування, які уможливлюють найефективнішу взаємодію суб'єктів професійної, підприємницької, комерційної діяльності - колег, службовців, партнерів та ін. Якщо спілкування у родині чи у колі друзів має переважно безпосередній характер і орієнтоване на гармонізацію стосунків заради них самих, то ділове спілкування опосередковане певною справою - професійним чи комерційним інтересом (інтересами) тощо. Виникає воно на засадах різних форм діяльності, внаслідок чого формується відмінна від інших комунікативних практик морально-етична культура. Задля успіху в професійній, економічній діяльності суб'єкти ділового спілкування мають виходити з того, що їх колега (партнер) завжди є особистістю, гідною поваги, довіри, фахівцем у своїй справі, у взаємодії з яким необхідно досягти продуктивного (ефективного, взаємовигідного) співробітництва. Тому оволодіння нормативною базою ділової культури (культури ділового спілкування) є необхідною умовою продуктивного співробітництва у будь-якій сфері професійної діяльності.*

Водночас культура міжособистісних стосунків у діловій сфері представлена службовим етикетом, який поширюється на всі установи, фірми, інститути тощо. Дотримання у взаєминах між колегами, співробітниками, партнерами морально-етичних правил і вимог службового етикету є найважливішим чинником, який обумовлює ефективне функціонування соціально-економічної організації. Від цього залежить моральна і психологічна атмосфера у будь-якому колективі. Бо, як відомо, добрий настрій і сприятливий психологічний клімат у стосунках позитивно впливає на здоров'я, продуктивність праці людей.

Службовий етикет у горизонтальному вимірі ("колега - колега") передбачає дотримання певних вимог:

* 1) при виконанні службових обов'язків звертатися одне до одного на "Ви";
* 2) поводитися з усіма колегами ввічливо і тактовно;
* 3) не критикувати особисті якості співробітників. Критикуючи виконання колегою його професійних обов'язків, завжди аргументувати свою точку зору, пропонувати альтернативні рішення і дії;
* 4) не перекладати роботу на своїх колег;
* 5) критику своєї роботи не сприймати занадто особисто. При цьому не звинувачувати інших, не виправдовуватись і не захищатись, якщо ви неправі, краще врахувати конструктивні побажання і подякувати за них;
* 6) не спізнюватись на роботу, оскільки це е проявом зневаги до розпорядку в організації і колег по роботі;
* 7) всі справи робити своєчасно, в іншому разі нічого думати про добру репутацію і кар'єрне зростання;
* 8) обов'язково зберігати технологічні, кадрові та інші таємниці, дотримуватись конфіденційності в неробочий час;
* 9) враховувати інтереси співробітників, партнерів, клієнтів, толерантно ставитись до інших точок зору;
* 10) дотримуватись культури власного мовлення, використовувати усну і писемну мови відповідно до власного статусу і статусу співрозмовника, уникати жаргону, ідіоматичних висловлень, двозначності, мовних помилок;
* 11) використовувати одяг відповідно до ділової моди і посади, яку доводиться обіймати;
* 12) не допускати довірливих стосунків зі співробітниками, особистісні, ділові якості яких недостатньо вивчені;
* 13) ініціювати спілкування з колегами на професійні, службові теми, вивчати їх досвід, уникати в розмові особистих питань, висловлювань занепокоєння, страху перед новою роботою;
* 14) не допускати пересудів, пліток, оцінних суджень стосовно інших людей.

Правила світського етикету, які зобов'язують чоловіків виявляти галантність, у сучасному діловому світі втратили свою обов'язковість. Службовий етикет не вимагає відчиняти перед жінкою двері чи сплачувати за неї рахунки у ресторанах тощо. Якщо, наприклад, біля дверей опиняються шеф, його заступник і жінка, їх відчиняє той, хто перебуває до них найближче, кому це найзручніше зробити.

Іноді чоловіки вагаються, чи варто виявляти галантність до жінок-колег. Серед багатьох жінок побутує думка, що на роботі "жінок не існує". І якщо керівник не запросив підлеглу жінку сісти, вона не вважає це неетичним. Ділова жінка не повинна пертою подавати руку, як це передбачено світським етикетом. Першою повинна вітатися особа, посада якої нижча за рангом. Якщо в офіс, службове приміщення заходить керівник, жінка, як і інші співробітники, повинна підвестися. Та якщо впродовж робочого дня він заходить кілька разів, вставати не потрібно. Жінка має дотримуватися таких вимог службового етикету:

* 1) увійшовши до приміщення, в якому є люди, вона вітає всіх присутніх легким нахилом голови;
* 2) спочатку жінка вітає старших за посадою чоловіків або старших за віком жінок;
* 3) обмін рукостисканням жінки роблять за обопільною згодою;
* 4) жінка має першою привітати чоловіка, обганяючи його, проходячи повз нього або приєднуючись до групи.

Не суперечить етикету службових відносин усталена традиція проведення корпоративних вечірок, святкувань днів народження тощо. Однак у таких випадках службовий етикет говорить:

* - не варто примусово збирати гроші на подарунок: ювіляра вітають лише ті, хто цього бажає;
* - корпоративні вечірки слід влаштовувати зі стандартним набором недорогих страв. При цьому не забороняється пригощати колег тістечками, тортами, цукерками, кавою та коньяком. Головне, не вживати великої кількості спиртних напоїв, щоб не втратити над собою контроль, а потім і повагу колег;
* - подаровані квіти слід забрати додому, а не залишати їх на роботі. Подарованими ласощами варто відразу пригостити своїх колег.

Чимало конфліктних ситуацій виникає у відносинах "керівник - підлеглий". Проблему одвічного непорозуміння між керівником та підлеглими влучно описав чеський гуморист X. Кнобок: "Прийде на роботу вчасно - кажуть: "Бач, прибіг тільки розвиднілося, хоче справити враження". Прийде пізно - іронічно зауважать: "Начальство не запізнюється, воно затримується". Запитає: "Як дружина, діти?" - "Суне ніс не в свою справу"; не спитає - скажуть: "От черства людина!". Поцікавиться: "Які є пропозиції?" - вже шепіт: "Сам ніяких не має"; не запитає - "До голосу колективу не прислухається". Вирішує питання швидко - "поспішливий, не бажає міркувати". Вирішує повільно - "нерішучий, перестрахувальник". Вимагає нову штатну одиницю - "роздуває штати". Скаже: "Впораємося тими силами, які маємо" - незадоволені: "Хоче на нас виїхати". Обходиться без указівок згори - "вільнодумний". Виконує вказівки точно - "старий бюрократ". Почне жартувати - зауважують: "Без лоскоту не розсмієшся". Не жартує - дмуться: "Ви хоча б раз бачили на його обличчі усмішку?". Тримається по-дружньому - "бажає втертися в довіру". Тримається на відстані - "сухар, черствий". Справи йдуть гарно - "це ми гарно працюємо", знімають за невиконання плану - "так і треба, сам винен"".

Головним моральним імперативом керівника має бути розуміння своєї відповідальності перед людьми, намагання забезпечити їхній добробут, задоволення працею, використовуючи для цього свої організаційні, інтелектуальні, моральні якості. Заради поліпшення моральної атмосфери у колективі керівникові не варто вибудовувати службові стосунки за особистими симпатіями. Він повинен завжди поводитись коректно і тактовно, не діяти під впливом емоцій, бути здатним визнати свої помилки, уникати критикування підлеглих у присутності їхніх колег. Критика має бути доброзичливою, конструктивною, не торкатися особистих якостей працівника. її об'єктом можуть бути лише дії або бездіяльність працівника.

Не менш важливою е здатність підлеглого адекватно сприймати критику. Для цього необхідно усвідомлювати, що критика - це резерв самовдосконалення, вона допомагає усунути недоліки, орієнтуватися на поліпшення справи, завжди дає привід і підстави для міркувань, аналізу своїх недоліків. Будь-яке замовчування промахів шкідливе, оскільки в майбутньому вони можуть призвести до більш відчутних неприємностей. Критика робить вдумливу людину сильнішою, оскільки допомагає їй побачити те, на що вона не звертала уваги. У будь-якій критиці важливо осмислити її раціональне зерно, - оскільки, як правило, вона звертає увагу на недоліки в бездоганній, на перший погляд, справі.