

ЛЕКЦІЯ 11

ВАС ПРИЙНЯЛИ НА РОБОТУ - ДІЇ

Передумови укладення трудового договору

Отже, Ви мужньо і вміло пройшли всі етапи пошуку роботи, отримали пропозицію влаштуватися на роботу. Таку пропозицію рідко роблять наприкінці співбесіди. Швидше Ви отримаєте її через один – два тижні потому. Радошам Вашим немає меж, і це зрозуміло, проте не впадайте в ейфорію. Привітайте себе з успіхом і „озирніться”, тим більше, якщо Вам повідомили про Ваш успіх при завершенні інтерв'ю і запропонували вийти на роботу вже завтра. Ще раз зважте, чи влаштовують Вас умови роботи. Звісно, коли Ви вкрай обмежені в коштах, Вашим родичам потрібні гроші на лікування, то капризувати не доводиться. Але пам'ятайте, Ви завжди маєте право відмовитися від запрошення на роботу, навіть якщо раніше наполегливо добивалися одержання даної посади. Вас може влаштувати зарплата, але витратити щодня кілька годин на дорогу для Вас може виявитися неприйнятним. Мова йде про те, як Ви проживете черговий відрізок свого життя, і ніхто не вправі вказувати, та й радити Вам, як саме це зробити. Лише Ви відповідальні за своє життя, і лише Вам приймати рішення.

Радимо Вам оцінити ситуацію за такими складовими:

- власне робота;
- можливості кар'єри;
- заробітна плата, переваги й пільги.

Власне робота

1. Вас дійсно приваблює виконання функціональних обов'язків на даній роботі?
2. Ви впевнені, що через місяць або рік такої роботи не розчаруєтеся в ній і вона не почне Вас пригнічувати?
3. Чи узгоджуються перелік Ваших обов'язків, рівень службових повноважень і Ваші професійні навички з поставленими перед Вами задачами?
4. Чи комфортні для Вас умови роботи та наскільки вони сприяють виконанню Ваших службових обов'язків?
5. Чи вважаєте Ви, що зможете співпрацювати з майбутнім начальником і колегами?
6. Чи потребує Ваша робота істотних змін у Ваших ритмах та звичках (багато часу на дорогу, ненормований робочий день, пересадки в переповненому транспорті, значні транспортні витрати тощо).

Можливості кар'єри

1. Наскільки дана робота відповідає Вашим кар'єрним прагненням? Вона їм сприяє, заважає, взагалі не впливає на них? Чи може, робота потрі-

бна Вам як проміжний етап, трамплін для майбутньої кар'єри?

2. Наскільки Ви зацікавлені у сфері діяльності даної організації та її успіхах?

3. Які перспективи службового зростання для Вас в даній організації і сфері діяльності на найближчі роки?

Заробітна плата, переваги та пільги

1. Чи дозволяє сумарний дохід на даній посаді компенсувати Ваші місячні витрати?

2. Які суми за аналогічну роботу виплачуються в інших аналогічних організаціях?

3. У випадку бажання і необхідності чи можлива робота за сумісництвом?

4. Як співвідноситься сумарний дохід на цій посаді з доходом на попередніх місцях роботи?

5. Чи забезпечують умови роботи і соціального забезпечення належне медичне обслуговування?

6. Чи існують додаткові пільги: дитячий садок, санаторні путівки, оплата підвищення кваліфікації чи професійної перепідготовки, компенсація транспортних витрат? Яка тривалість відпустки тощо.

Продумавши відповіді на перераховані й аналогічні запитання, Ви вирішуєте, чи звертатися Вам знов до керівництва організації з метою зміни попередніх домовленостей щодо умов роботи. Чи можливо взагалі так вчинити з етичних міркувань та через побоювання розгнівати роботодавця? Так, можливо. Для людини, що поважає себе, домовлятися про більш вигідні умови завжди доречно. На те й існує ринок праці. До того ж у Вас на руках певні козирі для цього. Адже організація обрала саме Вас із загалу конкурентів, вона у Вас заінтересована, і даним фактором можна делікатно скористатися. Очевидно, що домовлятися про поліпшення умов роботи доречніше до ухвалення наказу про прийом на роботу, а не після його підписання. Торкаючись питання щодо початкового рівня зарплати, Ви маєте використати два основних твердження:

- ринкова вартість Вашої роботи істотно перевищує суму, запропоновану організацією;

- пропонуваній Вам початковий рівень значно нижчий за той, що Ви одержували на колишньому місці роботи.

Подібні аргументи особливо доречні для приватних організацій. Для держбюджетних організацій часто існують вилки нижнього і верхнього рівня оплати праці на конкретній посаді. Ваша задача – обґрунтувати свої вимоги щодо оплати за верхньою планкою.

Намагайтеся, якщо це можливо і передбачено статутними документами

організації, отримати письмове повідомлення про прийом на роботу, в якому зазначено всі деталі Вашого трудового договору, контракту або домовленостей з питань обов'язків, оплати, тривалості та типу робочого дня, соціальних пільг та інших важливих для Вас питань. Аналогічні питання мають бути зазначені і в трудовому договорі з будь-яким роботодавцем, що є юридичною чи фізичною особою.

Оформлення трудових відносин з роботодавцем

Трудові відносини між Вами, як працівником, та роботодавцем (керівником підприємства) повинні бути оформлені *трудовим договором* або *контрактом*. Відповідно до законодавства, трудовий договір – це угода між працівником і власником підприємства, установи, організації або уповноваженим ним органом чи фізичною особою, за якою працівник зобов'язується виконувати роботу, визначену цією угодою, з дотриманням внутрішнього трудового розпорядку, а власник підприємства, установи, організації або уповноважений ним орган чи фізична особа зобов'язується виплачувати працівникові заробітну плату і забезпечувати умови праці, необхідні для виконання роботи, передбачені законодавством про працю, колективним договором і угодою сторін (ст. 21, глава 3 Кодексу законів про працю (КЗпП) [11]).

Трудовий договір можна укладати одночасно на декількох підприємствах, в установах, організаціях, якщо інше не передбачено законодавством, колективним договором або угодою сторін (ч. 2 ст. 21 КЗпП). Особливою формою трудового договору є контракт, в якому строк його дії, права, обов'язки і відповідальність сторін (в тому числі матеріальна), умови матеріального забезпечення і організації праці працівника, умови розірвання контракту, в тому числі достроково, можуть встановлюватися угодою сторін. Сфера застосування контракту визначається законами України.

Нерідко контракт та трудовий договір ототожнюють, це можливо з огляду на те, що ці два юридично значущі угоди або домовленості між сторонами слугують юридичним фактом, що підтверджує та засвідчує виникнення трудових відносин між сторонами: працівником і роботодавцем. Відмінність між цими двома видами угод або домовленостей полягає саме у можливості контракту визначати додаткові, порівняно з трудовою угодою, положення, згода на які була досягнута сторонами такої домовленості.

Трудовий договір може бути:

- безстроковим, що укладається на невизначений строк;
- на певний строк, встановлений за погодженням сторін;
- таким, що укладається на час виконання певної роботи.

Строковий трудовий договір укладається у випадках, коли трудові від-

носини не можуть бути встановлені на невизначений строк з урахуванням характеру наступної роботи або умов її виконання, або інтересів працівника та в інших випадках, передбачених законодавчими актами. Трудовий договір укладається, як правило, в письмовій формі.

Додержання письмової форми є обов'язковим:

- при організованому наборі працівників;
- при укладенні трудового договору про роботу в районах з особливими природними географічними і геологічними умовами та умовами підвищеного ризику для здоров'я;
- при укладенні контракту;
- у випадках, коли працівник наполягає на укладенні трудового договору у письмовій формі;
- при укладенні трудового договору з неповнолітнім;
- при укладенні трудового договору з фізичною особою;
- в інших випадках, що передбачаються законодавством України.

При укладенні трудового договору громадянин зобов'язаний подати паспорт або інший документ, що посвідчує особу, трудову книжку, а у випадках, передбачених законодавством, також документ про освіту (спеціальність, кваліфікацію), довідку про стан здоров'я та інші документи.

Забороняється укладення трудового договору з громадянином, якому за медичним висновком запропонована робота протипоказана за станом здоров'я.

Крім цього, як правило, потрібно пред'явити: копію ідентифікаційного коду, військовий квиток (військовослужбовцям, звільненим із Збройних Сил України).

Залежно від того, на яку роботу приймається громадянин, визначається перелік необхідних документів для оформлення трудового договору.

Укладення трудового договору оформляється наказом чи розпорядженням власника або уповноваженого ним органу про зарахування працівника на роботу. Трудовий договір вважається укладеним і тоді, коли наказ чи розпорядження не були видані, але працівника фактично було допущено до роботи.

У разі укладення трудового договору між працівником і фізичною особою фізична особа повинна у тижневий строк з моменту фактичного допущення працівника до роботи зареєструвати укладений у письмовій формі трудовий договір у державній службі зайнятості за місцем свого проживання у порядку, визначеному Міністерством праці та соціальної політики України. Форма трудового договору між працівником і фізичною особою затверджена наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 08.06.01 № 260.

Випробування при прийнятті на роботу

При укладенні трудового договору може бути обумовлено угодою сторін випробування з метою перевірки відповідності працівника роботі, яка йому доручається. Умова про випробування повинна бути застережена в наказі (розпорядженні) про прийняття на роботу [24].

Призначення випробування не залежить від кваліфікації і досвіду працівника. Його встановлюють, аби визначити придатність до виконання конкретної роботи. Адже роботодавець повинен бути впевненим, що наймає справді професіонала.

До певних категорій працівників випробування застосовувати не можна. Наприклад, при прийнятті на роботу в іншу місцевість, при переведенні на роботу на інше підприємство, в установу, організацію випробування не застосовують (ст. 26 КЗпП України). Так само закон не дозволяє призначати:

- випробування особам, які не досягли вісімнадцяти років;
- молодим робітникам після закінчення професійних навчально-виховних закладів;
- молодим спеціалістам після закінчення вищих навчальних закладів (які працевлаштовуються на підставі направлення на роботу);
- особам, звільненим у запас з військової чи альтернативної (невійськової) служби;
- інвалідам, направленим на роботу відповідно до рекомендації медико-соціальної експертної комісії, а також в інших випадках, передбачених законодавством;
- при прийнятті на роботу сезонних і тимчасових працівників.

Також випробування не можна встановлювати особам, що влаштовуються на роботу за конкурсом, на виборні посади, і керівникам, обраним на посаду.

Відповідно до статті 27 КЗпП строк випробування при прийнятті на роботу не може перевищувати трьох місяців. При цьому закон не забороняє встановлювати менший строк випробування або взагалі не встановлювати його.

В окремих випадках випробування може тривати шість місяців. Для встановлення працівникові такого строку випробування необхідна згода первинної профспілкової організації. Якщо ж такої згоди немає або в організації не існує профспілкового органу, то встановлення строку випробування понад три місяці є незаконним і може бути оскаржене працівником у суді.

Декілька порад щодо початку роботи

Дотримуйтесь таких порад:

- будьте оптимістично настроєними та доброзичливими. Ваше сьогоднішнє становище є результатом певного життєвого шляху та Ваших

життєвих переконань. Тому полюбіть і „благословіть” усе на цій роботі: людей, які сидять поруч, кімнату, де Ви працюєте, меблі, що її запо-внюють. Спокійно сприймайте певну відстороненість Ваших колег у перші дні роботи. Адже вони вже виробили стереотипи поведінки між собою, а чого чекати від Вас – поки що не знають. Будьте доброзичливими, спокійними та ненав’язливими, ввічливо дякуйте за кожную допомогу чи пораду, і ці люди приймуть Вас до свого кола;

- під час знайомства з майбутніми колегами намагайтеся спочатку запам’ятати, а коли випадає нагода, записати собі їхні імена. Щоб запам’ятати нові імена, в момент знайомства будьте уважними: повторіть вголос ім’я людини, з якою Вас знайомлять, а також подумайте про знайому Вам людину, яку звать так само. Обов’язково вивчіть усі нові імена і завжди вживайте ім’я людини під час звертання: кожному це приємно;

- інколи нову людину, яка приходить на підприємство, дехто з працівників бере „під своє крило”. І зазвичай характеризує психологічну атмосферу в організації, оцінює особисті риси всіх працівників тощо. Як би не було спокусливо від самого початку все з’ясувати, завжди зупиняйте такі розмови: Ви ще матимете час до всього приглянутися самотійно. Не тільки спочатку, а й взагалі ніколи не обговорюйте особистих рис своїх колег (а надто керівників) за їх спинами і не нарікайте на них. А якщо це роблять у Вашій присутності, то впевнено зупиняйте такі розмови;

- у перші дні роботи Ви маєте чітко з’ясувати, якими є Ваші функціональні обов’язки і хто є Вашими безпосередніми керівниками та підлеглими, щоб у майбутньому не виконувати чийхось обов’язків. Тому просіть керівника (якщо він цього не зробить відразу) допомогти Вам у такій справі;

- запитуйте Ваших колег про те, чого не знаєте чи не вмієте. Людям приємно, коли до них інколи звертаються за допомогою;

- що одягти? Обов’язково зверніть увагу на те, як одягнуті Ваші колеги. Якою б великою не була спокуса виділитися, не одягайте набагато дорожчих і добротніших речей, тому що це ускладнить Вам процес налагодження стосунків;

- приходьте вчасно, якісно виконуйте свою роботу, будьте доброзичливими і коректними, і нове робоче місце стане Вашим найулюбленішим місцем праці!

Запам’ятайте шість правил привернення до себе людей.

I правило. Виказуйте щирий інтерес до інших.

II правило. Посміхайтесь!

III правило. Пам’ятайте, що для людини звук власного імені найсолідніший і найважливіший звук людської мови.

IV правило. Будьте гарним слухачем, заохочуйте інших розповідати

Вам про себе.

V правило. Ведіть розмову в колі інтересів Вашого співрозмовника.

VI правило. Дайте людям відчути особисту значимість і робіть це щиро [21].

Ваш перший день на роботі

Доцільно дотримуватись таких рекомендацій:

- дізнайтесь про час початку робочого дня та де/кому Ви будете підзвітні;
- вивчіть транспортний маршрут, наприклад, розклад автобусів;
- одягніться відповідно до характеру роботи (візьміть з собою всі необхідні речі);
- уважно слухайте інструкції;
- вивчіть, де знаходяться інші приміщення, наприклад, туалети, їдальня;
- виявляйте зацікавленість та ставте запитання;
- якщо Ви палите, поцікавтесь, де можна палити;
- візьміть з собою щось пообідати;
- дотримуйтесь правил безпеки;
- будьте дружелюбні та ввічливі.

Як утриматись на роботі?

Отримати роботу, засвоїти нові обов'язки – це тільки півсправи. Набагато важче розібратися у стосунках людей і зрозуміти, що від кого чекати.

Потрібно буде засвоїти ті писані і неписані правила, за якими живе колектив. В кожній організації і колективі є свій корпоративний дух, своя культура, певні вимоги до поведінки, саме те, що створює єдину команду.

Так, якщо Ви хочете влитися у новий колектив і досягти певних успіхів, ключем до цього буде дотримання неписаного кодексу взаємовідносин та пристосування до нього.

Процес адаптації може бути довгим – все залежить від атмосфери. Але цей процес можна прискорити, якщо постійно пам'ятати про деякі важливі психологічні моменти:

- проявляйте привітність та відкритість, але не панібратство;
- не чекайте, що Вас помітять. Представляйтеся самі і чим скоріше, тим краще. Щоб гармонійно вписатися у новий колектив, необхідно дотримуватися золотого правила – менше говорити, більше слухати. Необхідно ставити більше запитань і вдумуватися у відповіді:
- дізнайтесь про детальні обов'язки по роботі;
- справте гарне перше враження;
- запитайте, якщо чогось не зрозуміли, а не мовчки виконуйте завдання

з помилками;

- вмійте сприймати критику та вчіться на власному досвіді;
- проявіть зацікавленість у роботі та будьте готові виконувати приємні та неприємні сторони роботи;
- дбайте про обладнання та матеріали;
- намагайтесь бути зайнятими весь час, навчіться розподіляти свій час на виконання роботи;
- зосередьтеся на високих стандартах у роботі;
- не будьте відсутні без поважних причин;
- знайте основні правила безпеки та слідкуйте за здоров'ям;
- знайдіть спільну мову з колективом;
- будьте чесні.

Найперше, поцікавтеся, як прийнято проводити обідню перерву, зверніться до колег із запитанням, чи прийнято приносити з собою бутерброди або ходити до їдальні.

Не варто давати волю честолюбству, розповідаючи про свої минулі досягнення.

Не поспішайте зближуватися з ким-небудь із колег, поки не виявите лідера, і самі не розберетеся, хто є хто.

Відносини з керівництвом потребують дотримання принципу ввічливої дистанції.

Вдалою можливістю познайомитися з колективом і керівником можуть бути різноманітні громадські заходи. Це дає можливість спілкуватися з людьми різних рівнів. Виявлення під час таких заходів енергійності і організаторських здібностей допоможуть Вам у кар'єрному зростанні.

Якщо Вам не дуже подобаються Ваші обов'язки, не варто про це розповідати оточуючим. У будь-якій роботі існує рутинна, така, наприклад, як заповнення бланків, але без цього не обійтись.

Не радимо жінкам, як тільки прийшли на роботу, відразу „наводити марафет”, тим більше якщо поряд колеги-чоловіки. У бесідах з колегами не треба скаржитися на свої сімейні проблеми. Не використовуйте робочий час та службовий телефон для вирішення власних господарських і домашніх проблем.

Мистецтво спілкування

Мистецтво спілкування, знання психологічних особливостей та застосування психологічних методів вкрай необхідні фахівцям, робота яких передбачає постійні контакти типу „людина – людина”, політикам, бізнесменам, менеджерам і багатьом іншим. Таким чином, уміння будувати відносини з людьми, знаходити підхід до них, прихилити їх до себе потрібно кожному. Це вміння лежить в основі життєвого та професійного успіху.

Нечарівна, похмура людина буде відчувати труднощі в спілкуванні з

колегами, їй складно буде встановлювати контакти з діловими партнерами, добиватися успіхів на переговорах. Запорука успіху будь-яких починань ділової людини, яку б задачу вона не вирішувала, – створення ділового клімату співпраці, довіри та поваги.

Спілкування з людьми – це наука і мистецтво. Тут важливі як природні здібності, так і освіта. Саме тому той, хто хоче досягти успіху у взаємодії з іншими людьми, повинен вчитися цьому [26].

Невербальна поведінка

„Золоте правило” Євгенія Вахтангова (режисер, актор, педагог) звучить так: „Всякий, хто хоче бути приємним, завжди неприємний тим самим, що хоче бути приємний”, тобто в спілкуванні треба бути природно доброзичливим, ненав’язливим.

Первинну роль в передачі інформації відіграє міміка (рухи м’язів). Дослідження показали, що при нерухомому обличчі втрачається до 10...15% інформації.

З мімікою тісно пов’язаний погляд, тобто візуальний контакт. Спілкуючись, люди прагнуть до взаємності і відчують дискомфорт, якщо вона відсутня. Треба пам’ятати, що коли людина тільки формує думку, вона найчастіше дивиться убік, коли думка повністю готова, – на співбесідника. Коли мова йде про складні речі, на співбесідника дивляться менше, коли труднощі подолано, – більше.

При денному світлі зіниці можуть розширюватися і звужуватися залежно від того, як змінюється відношення і настрої людини від позитивного до негативного і навпаки. Коли людина радісно збуджена, її зіниці розширюються в 4 рази більше порівняно з нормальним настроєм, навпаки, сердитий, похмурий настрої примушує зіниці звужуватися, з’являються так звані „очі-намистинки” або „змійні очі”. Погляд скоса використовується для передачі зацікавленості (зазвичай він супроводжується злегка піднятими бровами або усмішкою) або ворожості, підозрливості (опущені вниз брови, нахмурений лоб, опущені куточки рота).

Скутий співбесідник рідко користується довірою. На переговори і ділові бесіди ніколи не слід надягати темні окуляри, тому що у партнера виникає відчуття, що його розглядають впритул.

Можна зробити висновок: якщо на нас під час бесіди дивляться мало, то ми маємо всі підстави вважати, що до нас або до того, що ми говоримо, відносяться погано, а якщо хтось дивиться нам в очі дуже довго, то це виклик або настороженість. Якщо під час розмови співбесідник опускає повіки, то це підсвідомий жест „прибрати” Вас зі свого поля зору, тому що Ви йому стали нецікаві. Якщо прикриті повіки поєднуються з відкинутою головою і довгим поглядом, відомим як „погляд звисока”, то Ваш партнер підкреслює свою перевагу над Вами.

I, нарешті, поза – положення людського тіла, типове для даної куль-

тури. Через культурну традицію кожного народу деякі пози забороняються, а інші закріплюються. Поза (руки розкриті, долоні вгору) відповідає фразі: „*Як ми раді Вас бачити!*” – її не вимовиш, використовуючи наполеонівську позу (руки схрещені на грудях, голова опущена вниз).

Висновок: якщо людина зацікавлена в спілкуванні, вона нахилиться у бік співбесідника (це сприймається як люб’язність, увага), якщо ні, то відкинеться назад або розвалиться в кріслі. Потрібно знати, що кивання головою слухачем допомагає розмові, хоча це не завжди означає згоду.

З позою тісно пов’язані жести – різноманітні рухи руками і головою, сенс яких зрозумілий для сторін.

У всіх культурах є схожі жести:

а) комунікативні – жести вітання, прощання, привертання уваги, заборони, задовільні, негативні, запитувальні тощо;

б) модальні – виражають оцінку і ставлення (жести схвалення, незадоволення, довіри і недовіря, розгубленості).

Як трактувати невербальну поведінку

Поведінка	Трактування	Висновок
Руки схрещені на грудях	Позиція оборони	Переговори не завершувати
Партнер легко стукає по столу	Нетерпіння	Переговори слід закінчити
Молитовно складені долоні, пальці	Почуття переваги, співрозмовник вважає, що він хитріший	Можливо, переговори слід перервати
Співрозмовник потирає очі	Недовіра	Подумати
Легкий нахил голови вбік	Спокій, задоволеність	Переговори можна завершити
Підйом голови і погляд вгору або нахил голови з	Почекай хвилину, я подумаю	Контакт перервати
Рух головою та насуплені брови	Не зрозумів, повтори	Підсилення контакту
Усмішка, можливий легкий нахил голови	Розумію, мені нічого додати	Підтримання контакту
Ритмічне кивання головою	Ясно, зрозумів, що тобі потрібно	Підтримання контакту
Довгий, нерухомий погляд в очі співрозмовнику	Бажання підпорядкувати співрозмовника собі	Діяти залежно від обставин
Погляд убік	Зневага	Ухилення від контакту
Погляд на підлогу	Побоювання і бажання уникнути	Уникнення від контакту

Отже, невербальний контакт встановлений. Тепер не потрібно поспішати з вітанням, щоб воно не перешкодило початку словесного, тобто вербального, спілкування. Потрібна пауза. Вона необхідна, щоб дати можливість людині відповісти, включитися в спілкування. Якщо цю паузу не витримати і услід за вітанням обрушити всю приготовану інформацію, то йде руйнування контакту. Це свого роду неввічливість. Можна пригадати слова Емерсона (американський есеїст, поет і філософ), який сказав: „Життя не настільки коротке, щоб людям не вистачало часу на ввічливість”.

Особливо помітна ця помилка в телефонних розмовах, коли звертаються до співбесідника, а його реакцією не цікавляться. Витримати паузу необхідно не тільки для того, щоб переконатися, що контакт встановлений, але і щоб дізнатися, як партнер відгукнувся на вашу поведінку, звернення.

Вербальне спілкування

Не слід вступати в контакт, коли співбесідник зайнятий тими або іншими справами.

Починати розмову треба зі слів „Вам не здається” або „Ви не могли б”, а не зі слів „я”, „мені”.

Дуже швидко багатослівна мова створює враження про людину як про недостатньо надійну, ґрунтовну.

Дуже повільна мова викликає роздратування, примушує подумати про сповільненість реакцій цієї людини, неоперативність в ділових відносинах. Залучити співбесідника в активне обговорення питання, коли у нього немає особливого бажання – це створити невимушену атмосферу спілкування. Звичайно, це свого роду мистецтво. Можна доречно використовувати жарт, (але потрібно пам'ятати, що одне жартівливе зауваження може повністю зруйнувати навіть ретельно побудовану аргументацію), або послатися на авторитет (достатньо згадки одного відомого імені).

Підвищити емоційний тонус співбесідника – це присвоїти співбесідникові бажану якість: „Знаючи Вашу старанність...”, „Ви такий наполегливий...”, „Ваш досвід украй цікавий для нас у вирішенні цієї проблеми...”. Можна використовувати „зворотні зв'язки”: „Я правильно зрозумів, що...”, „Ви, значить, думаєте, що...” Такі фрази дають можливість співбесідникові ще ясніше і більш чітко сформулювати свої думки.

При виборі слів потрібно прагнути вживати прості, загальновідомі та всім зрозумілі слова. Але одночасно ці слова повинні найточніше виражати Вашу думку. Марк Твен із цього приводу говорив, що різниця між потрібним словом і словом, яке близьке йому за значенням, така сама, як між блисканням блискавки і блиском маленького світляка. Нерідко розумну, гарну мову псують слова-паразити, а також, хоча і вподобані Вами прислів'я, приказки, які від неодноразового повторення в одній розмові втра-

чають свою привабливість, тим паче, коли вони уживаються недоречно.

Під час звертання до співбесідника прагніть правильно запам'ятати його ім'я і по батькові. Запам'ятавши ім'я і невимушено вживаючи його, Ви робите людині тонкий комплімент. Та варто забути його ім'я або неправильно написати його, і Ви поставите себе у вельми невігідне положення. Наполеон III гордився тим, що, незважаючи на свої високі обов'язки, він пам'ятав ім'я кожного, з ким йому доводилося зустрічатися. Під час зустрічі він умисне говорив: „Даруйте, будь ласка. Я не розібрав, як вас звуть”. Якщо ім'я було незвичайним, він уточнював, як воно пишеться. Під час бесіди він кілька разів вживав це ім'я і прагнув асоціювати його з ризами, виразом обличчя і всією зовнішністю. Іноді він записував ім'я на листочку паперу, відображав його в пам'яті. Таким чином, він добивався не тільки слухового, але і зорового сприйняття нового для нього імені.

Під час переговорів і в діловому спілкуванні слід звертатись до співбесідника на ім'я, під яким його Вам представили.

Будьте уважні і люб'язні до співбесідника, цінують його аргументи, навіть якщо вони слабкі. Ніщо так негативно не впливає на атмосферу ділової бесіди, як презирливий жест, який означає, що одна сторона відкидає аргументи – інша без щонайменших зусиль не вникає в їх зміст. Наприклад, німці надувають щоки – *нуфф*, англійці відводять назад голову і трохи округляють очі, французи постукують пальцями по столу, росіяни тримають руки в кишенях.

Будьте ввічливі, дружньо налаштовані, дипломатичні й тактовні. Звичайно, ввічливість не повинна переростати в дешеві лестощі. Міра необхідна у всьому. Не забувайте також про те, що жінку ніколи не можна обеззброїти компліментом, а чоловіка завжди можна. Хто ясно мислить, той ясно висловлює. Чим дохідливішою, зрозумілішою співбесідникові буде Ваша мова, тим більша вірогідність того, що Ви порозумієтеся. Полегшує процес спілкування вміння слухати і вміння говорити.

Уміння слухати

„Навчись слухати, і ти зможеш отримати користь навіть від тих, хто говорить дурощі” (давньогрецький письменник, історик і філософ-мораліст Плутарх).

Якщо людина неуважна або не розуміє наміру і бажання свого співбесідника, то вона не тільки втрачає вільний час, але і нервує партнера, ускладнюючи процес спілкування. Тоді дебати перетворюються на сердиту розмову.

Існують правила для слухачів:

а) якщо хто-небудь звертається до Вас, необхідно відволіктися від справ і вислухати, про що Він говорить. Етикет свідчить: віддай перевагу

слуханню перед всіма видами діяльності;

б) майте такт, терпіння вислухати все уважно до кінця. В крайньому випадку тактовно перенесіть час бесіди або попросіть звернутися до іншого співробітника;

в) ніколи не перебивайте співбесідника, навіть якщо у вас виникло геніальне рішення питання або чудова думка, не перебивайте і не відволікайтеся, якщо монолог затягнувся;

г) якщо співбесідник виражає свою думку недостатньо ясно, можна сказати: „Що Ви маєте на увазі?” „На жаль, я Вас не зрозумів”, „Не могли б Ви повторити”;

д) зацікавленість підкреслюється поглядом, мімікою, жестами;

е) під час слухання необхідно визначитися (погоджуєтесь чи ні) і бути готовим дати відповідь.

Помилки слухачів при співбесіді

Співбесідники (інтерв'юери, роботодавці тощо):

- використовують проміжки розмови для побічних думок і втрачають нитку викладення;

- всі сили направляють на запам'ятовування перших пунктів, залишаючи без уваги подальшу інформацію (якщо пунктів багато, їх записують в блокнот);

- „вимикаються”, коли співбесідник говорить „незрозуміло”.

Уміння говорити

Розмова – це театр двох акторів, і, крім розмовного, він повинен бути енергетичним, тобто необхідно відчувати біоструми співбесідника.

Існують такі правила:

а) уникати прямих негативних оцінок особи співбесідника;

б) уникати категоричності в мові;

в) не ставити в центр власне „я”, не нав'язувати власних думок і оцінок;

г) уміти прийняти точку зору партнера;

д) дивитися на слухача, підвищуючи його ступінь зацікавленості;

е) починати розмову з легкої теми, встановлюючи бажаний контакт, продумати перехід до основного питання;

ж) стежити за логікою. Недаремно в народі говорять: „Почав за здоров'я, а кінчив за упокій”;

и) використовувати паузи, оскільки концентрація уваги від 45 секунд до 1,5 хвилини;

к) виходити з того, що співбесідник – не супротивник в спорі, не опонент, а партнер.

Порада Цицерона: не слід оволодівати розмовою як вотчиною, з якої

маєш право вижити іншого; навпаки, старайся, щоб кожен мав свою чергу в розмові, як і у всьому іншому.

Прийняття рішень

На фазі обговорення і ухвалення рішення велике значення має спрямованість на партнера, включення його в обговорення, тому повною мірою повинні бути проявлені „уміння слухати і уміння говорити”. Для досягнення успіху в діловому обговоренні важливо знайти точки опори і виробити єдність позицій.

Навіть найважча розмова доводиться до позитивного результату, якщо вона щира і не викликає відчуття незручності. Мудрі говорять: при згоді незначні справи зростають, при незгоді – найбільші гинуть (Гай Саллюстій Крісі).

Якщо до початку переговорів з'ясувати стиль поведінки партнера і його тип, то це значно полегшить формування тактики спілкування.

Стилі і типи співбесідників

Фактичний: залишаючись нейтральними, люди цього стилю знають всі деталі переговорів. Їх девіз: факти говорять самі за себе. Працюючи з людьми цього стилю, будьте точними у викладенні фактів, звертайтеся до пройдених етапів. „Що було зроблено”, „Що показує досвід” і так далі. Документуйте все сказане.

Інтуїтивний: люди дивляться на проблему в цілому і використовують у своїй роботі творчий підхід. При спілкуванні з такими людьми спонукайте партнера до творчості, перескакуйте з однієї ідеї на іншу, стежте за його реакцією, сміливо плануйте майбутнє.

Нормативний: люди цього складу понад усе схильні оцінювати факти, користуючись такими категоріями, як „має” рацію, „не має” рації, „вигідно”, „невигідно”. Їх принцип – пошук операцій. З ними Вам необхідно встановлювати чіткі позиції договірних сторін, демонструвати інтерес до того, що висловлює партнер.

Аналітичний: люди цього стилю встановлюють причини, роблять логічні висновки і лише на основі аналітичного підходу приходять до вирішення будь-яких проблем. При роботі з ними шукайте причини і наслідки, використовуйте логіку, аналізуйте взаємозв'язки, проявляйте особливе терпіння.

Звичайно, в чистому вигляді ці типи виявляються рідко. Як правило, під час бесіди виявляються якісь окремі сторони названих стилів поведінки, але у будь-якому випадку має сенс з'ясувати, який стиль домінує, щоб психологічно підстроїтися під співбесідника.

Необхідно враховувати, до якого типу співбесідника відноситься Ваш партнер. Фахівці вважають, що є:

- *нетямуща людина, нігіліст* – заперечує усталені суспільством норми, принципи, закони. Свою позицію він визначає так, щоб з ним не погоджувалися. З ним треба поводитися так:

а) обговорити і обґрунтувати спірні моменти, якщо вони відомі до початку бесіди;

б) завжди залишатися холоднокривним і компетентним;

в) стежити за тим, щоб ухвалені рішення формулювалися його словами;

г) при нагоді надати можливість іншим учасникам бесіди спростувати його твердження, а потім відхилити їх;

д) всіма силами привернути його на свою сторону;

е) не чекаючи негативного рішення, перевести розмову на іншу тему або наполягти на тому, щоб ділова бесіда була припинена, а потім під час перерви віч-на-віч дізнатися дійсні причини його негативної позиції;

- *позитивна людина* – це найприємніший тип, добродушний, працелюбний, він дозволяє разом підвести підсумки, спокійно провести дискусію. З ним найкраще:

а) разом з'ясувати і завершити розгляд окремих випадків;

б) у важких і тупикових випадках шукати підтримку і допомогу у співбесідника такого типу;

- *всезнайко* – такий співбесідник вважає, що він знає все або майже все краще за інших. Із ним потрібно діяти так:

а) посадити його поряд з тим, хто веде бесіду;

б) нагадувати йому, що інші теж хочуть висловитися; в)

пропонувати йому формулювати проміжні висновки;

г) іноді ставити йому складні спеціальні запитання, на які у разі потреби може відповісти той, хто веде бесіду;

- *базіка* – знання переполюють його, але невихованість і нестриманість заважають ходу бесіди, тому що він часто і без видимої причини перериває її. З ним потрібно діяти так:

а) посадити його ближче до того, хто веде бесіду або до іншої авторитетної особи;

б) коли він перебиває або починає відхилятися від теми, його потрібно з максимумом такту зупинити;

в) стежити, щоб він не перевертав проблеми „з ніг на голову”;

- *боягуз* – цей тип відрізняється браком упевненості, він частіше мовчить, боячись виглядати смішним або дурним. З такими людьми треба обходитися дуже делікатно:

а) задавати йому спочатку дуже легкі питання;

б) допомагати йому формулювати думки;

в) підбадьорювати його після висловлювань або зауваження;

- г) не допускати іронії на його адресу або насмішок;
- д) подякувати його за будь-який внесок в бесіду;
 - *холоднокровний неприступний співбесідник* – він замкнутий. Спілкуючись з ним, потрібно:
 - а) виявити його інтереси;
 - б) побудувати запитання, що зачіпають його досвід роботи;
 - в) запитати: „Здається, Ви не зовсім згодні з тим, що було сказано?” „Нам всім цікаво дізнатися, чому...”;
 - „*важливий птах*” – цей співбесідник не виносить критики – ні прямої, ні непрямой. Ведучи з ним бесіду, потрібно:
 - а) створити обстановку, де він відчував би себе не господарем, а рівноправним партнером;
 - б) не дозволяти йому критикувати;
 - в) починати відповідь йому словами: „так, але”.

Вихід з контакту

Для успіху бесіди дуже важливий етап її завершення. Завершальна частина повинна бути яскравою, аргументованою, конкретною. Всі непорозуміння необхідно усунути в процесі обговорення. На всі запитання потрібно мати конкретні відповіді.

Форми ввічливої відмови звучать так: „Неодмінно повернемося до цього питання”; „Мені потрібно ще раз все ґрунтовно обдумати”; „Ми розглянемо це питання в перспективі”.

Рекомендується записувати або вивчати декілька завершальних пропозицій, але іноді доводиться коректувати „домашні” форми закінчення бесіди.

Зустріч досягла завершальної фази, якщо:

- бесіда направлена до потрібної мети;
- наведені основні аргументи на користь пропозицій, що висувуються;
- встановлено хороший контакт;
- створено сприятливу атмосферу для завершення бесіди.

У такому разі використовується як пряме, так і непряме прискорення:

- а) пряме: „Отже, давайте ухвалимо рішення” або „Давайте підведемо підсумки”;
- б) непряме – співбесідник підводиться до пропонованого рішення поступово.

Умовне рішення

„У випадку якщо...”, „Припустимо, що...”, „Якщо Вас зацікавили наші пропозиції...”. Тим самим співбесідник виявляється перед необхідністю ухвалити рішення, але в м'якшій формі, ніж при прямому прискоренні. Поетапні рішення (по термінах). Альтернативні рішення: „Що для Вас зруч-

ніше? (готівковий або безготівковий розрахунок)”.

„Висока нота” прощання: мажорна нота незалежно від результатів і ходу бесіди. Проводити партнера до виходу. Якщо не прийшли до загального рішення, все одно сказати: „Я вважаю, що багато вже зроблено”. „Я знаю, що я Вас зрозумів і Ви мене теж, хай це стане основою нашої наступної розмови”. „Я упевнений, що ми знайдемо вихід”.

Розмова по телефону

Телефонний дзвінок нерідко нагадує непроханого гостя, відвідини якого доставляють масу незручностей. Вони порушують нормальний режим роботи, заважають вирішенню важливих питань, відволікають від роботи, заважають Вашим колегам. Життя дещо полегшили автовідповідачі та номери, що висвічуються [26].

При розмові по телефону Ви позбавляєтеся невербальних засобів спілкування (міміки, жестів, виразу очей, пози і так далі), зате загострюються всі недоліки мови. Тепер особливого значення набувають тон, тембр голосу, інтонації. Звертайте увагу не тільки на те, що говорить співбесідник, але і на те, як він це говорить, щоб зрозуміти, в якому психологічному стані він знаходиться.

Телефон є одним з найсильніших психологічних подразників на роботі. І справа тут навіть не в тих або інших вістях, а в напрузі нервової системи (або очікування дзвінка, або несподіваний дзвінок). Краще знімати трубку відразу: *по-перше*, є сором'язливі люди, які бояться бути докучливими; *по-друге*, дзвінок не заважатиме Вашим колегам.

Для скорочення часу розмови потрібно завжди мати під рукою папір, ручку, документи, календар, дані, на які, можливо, потрібно буде посилатися, телефони і адреси організацій та осіб. Якщо ви чекаєте дзвінка, то підготовка йде така ж, як і до зустрічі (бесіди). Питання, записані заздалегідь, допоможуть Вам повернутися до потрібної теми і не упустити чогось важливого.

Повторні дзвінки (я забув сказати – запитати) не дуже добре характеризують людину як ділового партнера. По домашньому телефону дзвонити не прийнято.

Знявши трубку, співробітник повинен відрекомендуватися відразу, представляючи себе (якщо це персональний телефон) або фірму. Справити гарне враження: тон повинен бути доброзичливий, тембр приємний, ритм мови неквапливий.

Той, що дзвонить повинен поздороватися, представитися і викласти суть питання. Можливо інтригує обіцянка – вигода, прибуток: „У нас для Вас цікава пропозиція”; „Хочемо зробити Вам взаємовигідну пропозицію”. Потім необхідно запитати, чи має людина час для розмови або краще перезвонити і коли це краще зробити в слухний для неї час.

Якщо дзвонять не Вам і Ви не можете допомогти у вирішенні питання,

треба залишити записку з координатами, питанням і вказати час дзвінка. Якщо Ви відклали трубку, щоб когось запросити до телефону, постарайтеся не забути про неї. Якщо Вам потрібно підібрати літературу або навести довідки, обов'язково попередьте співбесідника, як довго йому доведеться чекати, можливо, йому зручніше було б передзвонити пізніше.

Якщо відбулося неправильне з'єднання, пам'ятайте, що Вас потурбували ненавмисно, можна відразу ж уточнити, який номер він набирає. Можливо, справа не в технічних неполадках, а в неправильно записаному номері.

Отже, якщо телефонуєте Ви:

- уточніть, чи потрапили Ви туди, куди хотіли;
- представтеся і стисло викладіть причину дзвінка. Мистецтво полягає в тому, щоб в мінімальний відрізок часу повідомити все, що Ви хотіли, і отримати необхідну інформацію. Дослідники стверджують, що чоловік приймає рішення про продовження розмови в перших 4 секунди;
- при плутаній відповіді ставте навідні запитання: „Чи потрібно?“, „Чи є?“ Запам'ятайте, що довгі запитання і складні пропозиції важко сприймаються на слух. Говоріть виразно, не поспішаючи, неголосно. Якщо на одному кінці дроту говорять тихо, то і відповідати теж будуть впівголоса, а якщо голосно, то і відповідь буде підвищеним тоном. Числа, імена, приголосні вимовляєте особливо виразно. Жаргонні слова типу „добро“, „йде“, „о'кей“, „гаразд“ створюють враження несерйозності партнера, його легковажного відношення до справи;
- якщо Ви телефонуєте людині, яка просила Вас зателефонувати, а її не опинилося на місці або вона не може підійти до телефону, передайте, щоб Вам зателефонували. Серйозне порушення етикету – примушувати чекати біля телефону, грубе – не зателефонувати. Якщо у Вас відвідувач, то на дзвінок потрібно відповісти, обов'язково вибачившись;
- врахуйте, що при тривалому спілкуванні може виникнути напруженість. Не нехтуйте законом „перенасичення“. Ознаки: посилення безпричинної незадоволеності партнером, дратівливість, образливість;
- завершуючи розмову, постарайтеся у будь-якому випадку залишити про себе гарне враження. Фраза: „Сподіваюся, що наші контакти будуть корисними“ залишить приємне враження;
- за етикетом розмову завершує його ініціатор. Але якщо Ви відчуваєте, що час розмови проходить даремно або діалог перетворився на монолог, постарайтеся дати зрозуміти це співбесідникові: „Думаю, ми з'ясували основні деталі“.

Якщо телефонують Вам:

- представтеся від імені організації;
- якщо Вам не представилися і причину не назвали, уточніть ці дані в коректній формі: „Пробачте, представтеся, будь ласка“;
- не можна запитувати: „З ким я говорю, або що Вам потрібно“;

- демонструйте увагу до слів співбесідника репліками „так”, „розумію”, „цілком правильно”;

- не варто говорити: „Я не знаю”; „Ми не можемо це зробити”; „Ви повинні”; „Зачекайте секунду”; „Нам це не цікаво” і так далі. Краще сказати: „Мені потрібно уточнити...”; „В даний час це задовольнити складно...”; „Для Вас має сенс краще...”; „Щоб знайти ці матеріали, мені знадобиться хвилини 3...4”; „Зараз ми займаємося діяльністю іншого профілю”.

Правила поведінки у віртуальному світі

Інтернет – це перше в історії цивілізації середовище спілкування, порядок в якому підтримується самими користувачами. Для цього ними вироблені певні правила поведінки в мережі – *віртуальний етикет*, який значною мірою визначається практикою. У віртуальному світі правила ввічливості дещо інші, ніж в реальному світі.

Найбільше правила віртуального етикету стосуються електронної пошти. Для цього необхідно:

а) регулярно перевіряти вміст своєї поштової скриньки;

б) невідкладно відповідати на кожен лист, адресований безпосередньо Вам. Дотримуватись лаконічності, іноді цілком досить декілька слів. Відсутність відповіді рівносильна тому, що Ви проігнорували вітання, відмовилися б потиснути протягнуту руку або обернулися б спиною до свого співбесідника;

в) у електронному посланні завжди треба указувати його основну тему. Це правило з'явилося не відразу, воно виробилося поступово, у результаті певних практичних вимог. Необхідно врахувати, що листи, не забезпечені чітко сформульованою темою, можуть бути проігноровані;

г) висилаючи лист незнайомому адресатові, користуйтеся звичайним текстовим кодом, інакше не виключено, що він просто не зможе його отримати, і послуги зв'язку коштуватимуть дешевше;

д) в кінці кожного електронного послання обов'язково слід вказати своє ім'я, прізвище, посаду і місце роботи, Ваш номер електронної пошти, а також телефон і звичайну поштову адресу, ці відомості не повинні перевищувати чотирьох рядків;

е) не перенавантажуйте електронне послання додатковими матеріалами (фотографіями, малюнками тощо);

ж) правильно вибирайте формат тексту (текстовий формат займе в сто разів менше місця, ніж документ будь-якого застосування);

и) великий об'єм доповнень висилайте тільки зі згоди або на прохання адресата. Уточніть, чи є у його поштової скриньки обмеження на інформацію, що приймається;

к) послання з прикріпленими файлами (exe, com), а також документи Microsoft Office можуть нести комп'ютерні віруси, які, як правило, знищують вміст комп'ютера адресата;

л) для швидкої відповіді на електронне послання досить скористатися кнопкою „Відповідь”, щоб одержати готовий до відправлення лист;

м) відповідаючи на лист, не слід повторювати всю кореспонденцію цілком, досить відтворити тільки ті її фрагменти, на які Ви хочете послатися (таке цитування зовсім не обов’язкове, але є певним жестом ввічливості стосовно Вашого віртуального кореспондента, який міг і забути суть свого послання або окремих аргументів в дискусії);

н) кожне електронне послання одного кореспондента іншому є приватним, тому кожен користувач повинен дотримуватися правила таємниці листування (тобто, перш ніж передати зміст листа іншим особам, необхідно отримати дозвіл автора);

п) на кореспонденцію, не адресовану особисто Вам і не від автора послання, відповідати не слід, найчастіше Вам нав’язується непотрібна комерційна інформація.

Отже, в Інтернеті постарайтеся за можливості не віднімати час у інших і не дозволяйте нікому віднімати його у Вас, тоді спілкування у віртуальному світі буде плідним і радісним.

Як нас перевіряють роботодавці. Інформація для роздумів

Перевірка претендентів і осіб, прийнятих на роботу, останнім часом проводиться все частіше і ретельніше. Справа в тому, що професійні навички претендента на ту чи іншу посаду з’ясувати можна. Набагато складніше оцінити рівень довіри, якого заслуговує людина, оскільки описується він такими важковловимими критеріями як чесність, моральна стійкість, лояльність. Часто при спробі оцінити дані характеристики використовуються різні психодіагностичні методики. Але вони громіздкі і ненадійні. При їхньому використанні може припуститися помилки і найкращий психолог. Надійність детекторів брехні теж викликає масу питань, до того ж, їхнє застосування не врегульовано законодавством. А колишні роботодавці тих чи інших кандидатів, побоюючись притягнення до відповідальності за наклеп, часто утримуються від негативних відгуків. Тому керівництво багатьох фірм сьогодні прагне максимально захистити себе, збираючи біографічні дані про кандидата. Служби безпеки підсумовують дані, отримані з різних джерел, на основі яких складають узагальнений висновок про фінансове становище людини, що влаштовується на роботу, її кримінальне минуле, про ділові зв’язки тощо. Часто це робиться ще до співбесіди з кандидатом, і, якщо отримана інформація говорить не на користь претендента, його кандидатура безумовно відхиляється. Так що рішення найчастіше приймаються на основі „лівих” відомостей про людину, а не шляхом аналізу його особистих якостей.

Перевіркам на лояльність тією чи іншою мірою сьогодні піддаються всі фахівці. Рекрутери, відділи персоналу і служби безпеки фірми наводять

довідки про попередні місця роботи нового співробітника. Працівники деяких компаній, в основному фінансових і охоронних, піддаються обстеженню на детекторі брехні, а їхнє минуле перевіряють у базах даних правоохоронних органів. Існують і більш серйозні методи перевірки, про законність застосування яких скромно промовчимо. Так, стеження і прослуховування телефонних розмов застосовуються до кандидатів на серйозну і відповідальну посаду, а також якщо роботодавці підозрюють когось у витоку секретної інформації чи спробі вступити в змову з конкурентами. Чим вища посада людини і з чим ціннішою інформацією вона має справу, тим більше в неї шансів стати об'єктом „щільнішої” перевірки.

Послуги з „комплексного збору інформації” пропонують дуже багато спеціалізованих фірм. У різних країнах сьогодні цей бізнес буквально процвітає. Запит біографічних даних в „крутих” охоронних агентствах може коштувати багато тисяч доларів, якщо справа стосується прийому на роботу представника керівної ланки, тоді як інформація про рядового співробітника обійдеться роботодавцям в 100 – 200 доларів.

У прайс-аркушах спеціалізованих компаній ці речі ховаються за формулюваннями типу „перевірка надійності кадрів”, „одержання додаткових відомостей про фізичну особу”, але в дійсності мова нерідко іде про банальне стеження. За словами експертів, для виявлення потенційно нелояльного співробітника часом буває досить прослуховування його телефонних переговорів. Не маючи спеціальної підготовки люди часто без вагань довіряють найтаємнішу інформацію звичайним або стільниковим телефонам, навіть не підозрюючи, наскільки просто здійснити перехоплення їхніх розмов навіть без установлення хитромудрих „жучків” і закладок. Якщо ж людина поводиться обережно – не довіряє телефону або персональному комп'ютеру відомості, здатні його скомпрометувати, – то в дію вступають більш складні механізми стеження: прихована відеозйомка, зовнішнє спостереження – аж до лазерного сканування коливань вікон квартири, за допомогою чого можна прослуховувати розмови в кімнаті.

За словами фахівців з безпеки, при стеженні застосовується і старий метод – так званий „установлення за місцем проживання”, коли детективи під пристойним приводом проводять опитування сусідів про людину, що їх цікавить. Люди, серед яких ми досить довгий час живемо, найчастіше не розуміють, що відбувається, але фіксують зміни поведінки людини, навіть нюанси, – говорить один експерт. Людина про це не замислюється, а насправді сусіди у дворі фіксують навіть незначні зміни в її поведінці, які можуть дати фахівцеві багато інформації для міркувань, – оцінки типу: „він став частіше затримуватися після роботи”, „став дорого одягатися”, „купив нову машину” тощо.

Слід зауважити, що таке стеження – надто дороге і заморочливе, а тому далеко не масове явище: навіть великі корпорації, що міцно стоять на ногах, ідуть на використання таких методів далеко не завжди. За словами представників охоронних агентств, тільки елементарна перевірка фізичної особи обійдеться не менше \$1000 у день. Перевірка з підключенням людей і техніки (прослуховування домашніх і стільникових телефонів, перегляд повідомлень на пейджер, відеозйомка тощо) коштує набагато дорожче – до \$10000. Ціни коливаються залежно від рівня і соціального статусу об'єкта, способів його пересування тощо. Тому, якщо Ви претендуєте на посаду рядового програміста в якій-небудь напівпідвальной фірмі – не напружуйтеся.

За визнанням самих працівників служб безпеки, заходи „розробки” суперечать законодавству: організувати стеження за людиною, прослуховувати її телефонні розмови можуть тільки правоохоронні органи із санкції прокурора. І теоретично людина, яка помітила за собою стеження, може звернутися із заявою до міліції. Хоча, за словами фахівців, якщо робота професійна, то людина не помітить, що її „пасуть”.

Якщо розраховувати „на підвищену увагу” у вигляді стеження можуть тільки кандидати, які за посадою будуть мати доступ до конфіденційної інформації, то таким видам контролю, як збір біографічних даних, перевірка на детекторі брехні, психофізіологічне зондування, може піддаватися практично весь персонал компанії – все залежить від ступеня підозрілості керівництва.

А вже перевірка благонадійності співробітника при найманні на роботу практикується практично всіма рекрутинговими агентствами, а потім часто дублюється корпоративними службами безпеки. В охоронних структурах і органах держуправління перевірка співробітника по базах даних МВС і СБУ проводиться обов'язково для всіх: людина, що мала коли-небудь проблеми із законом, не має права працювати в цих сферах. У фінансових компаніях служба безпеки також зазвичай перевіряє по своїх каналах минуле співробітника і навіть його родичів: чи були в них адміністративні порушення, чи перебували під слідством тощо.

Деякі компанії включають у контракт зі співробітником пункт, за яким, на вимогу керівництва, співробітник повинен пройти перевірку на детекторі брехні або/і психологічний тест. Нерідко підозрілість досягає параноїдальних форм. Так, в одному банку з метою профілактики проводили обстеження всіх співробітників на детекторі брехні кожні півроку. До речі, використання компаніями детекторів брехні ніяк не регулюється чинним законодавством, тому звільнений за результатами перевірки на поліграфі співробітник може опротестувати це в суді і вимагати відшкодування моральної шкоди. Однак той, хто відмовився від цієї процедури, теж, найімо-

вірніше, на роботі довго не затримається.

Зрозуміло, перевіряти благонадійність майбутнього співробітника можна і потрібно, – таке життя. Але, на жаль, у багатьох босів прагнення захистити свій бізнес набуває вкрай нездорових форм. Про пануючу в їхній організації параною можна довідатися вже при прийманні на роботу – прийшовши на співбесіду в офіс. Безліч ґрат, що перегороджують коридори, блокпостів внутрішньої охорони, важкі оцінювальні погляди охоронців з „сек’юриті”, пропускна система зі спеціальними картками і десятизначними секретними кодами для кожного співробітника, відеокамери спостереження навіть у туалетних кабінках. У такій фірмі обов’язково є „крута” посада за назвою „начальник з внутрішнього режиму”. Не плутайте з „начальником відділу комерційної безпеки” – це само собою. Загалом, різного роду шукачів, що постійно заглядають Вам через плече, буде багато.

Слушна Вам порада: гарно подумайте перед тим, як давати згоду на роботу в такій організації. Дуже складно продуктивно працювати, коли тебе безупинно в чомусь підозрюють і необхідно вічно доводити, що ти не верблюд. Влаштувуйчись на роботу в таку компанію, будьте готові до того, що під приводом забезпечення безпеки бізнесу, будь-хто буде постійно сунути свій ніс у Ваші особисті справи.

Влаштувуючи „спеціальні заходи”, такі роботодавці не розуміють, що стопроцентово захистити своє добро, в принципі, неможливо. А злочинство і несумлінність співробітників виникають зовсім не там, де немає охорони і тотального стеження. Вони з’являються там, де є непрозорі фінансові та матеріальні потоки усередині підрозділів, утаювання, недомовки, непідконтрольні суми і незрозуміло за що виплачені премії. Можна найняти персонал „на ставку” і виплачувати зарплату „у конверті”, тримаючи в незнанні щодо дійсної вартості виконуваних робіт і оплати праці інших співробітників подібної кваліфікації і обов’язків. А можна обговорити все відкрито і встановити відсоток оплати, виходячи з реально принесеного фахівцем прибутку. Де більше шансів для нелояльності співробітників і в яку фірму краще йти працювати, вирішуйте самі.

Наостанок слід відмітити, що надмірна підозрілість ще нікого не рятувала. Як не рятує тотальний збір інформації про кандидата на ту чи іншу посаду до його сьомого коліна включно. А в подібних організаціях персонал у підсумку не витримує нездорової психологічної атмосфери і починає активно „голосувати ногами”, нехтуючи часом високою заробітною платою. І першими завжди ідуть найкращі, чесні і талановиті. Найцікавіше полягає в тому, що потенційні злодії і шпигуни конкурентів залишаються – чекають зручного моменту.