

There are no translations available.

Матеріал підготувала:

Стрілецька М.В.

м. Нікополь, Україна

[Біографія](#)

Переклад з російської: Стрілецька М.В..

Етика ділового спілкування: взаємини в колективі

Діловий етикет визначає взаємини між начальником і підлеглими, між співробітниками усередині установи, між працівниками і відвідувачами.

Взаємини між начальником і підлеглими багато в чому визначають атмосферу в колективі. Існує кілька правил, які повинен виконувати керівник, який прагне, щоб у колективі панувала дружня атмосфера, що допомагає краще і швидше впоратися з дорученою справою.

Начальник - підлеглий: субординація



У діловому спілкуванні «згори-униз», тобто відносно керівника до підлеглому золоте правило етики можна сформулювати так: «Ставтеся до свого підлеглому так, як ви хотіли б, щоб до вас ставився керівник».

Мистецтво і успіх ділового спілкування багато в чому визначаються тими етичними нормами і принципами, які використовує керівник стосовно своїх підлеглих.

Під нормами і принципами мається на увазі те, яке поведження на службі є етично прийнятно, а яке - ні. Ці норми стосуються, насамперед того, як і на основі чого віддаються розпорядження в процесі керування, у чому виражається службова дисципліна, що визначає ділове спілкування. Без дотримання етики ділового спілкування між керівником і підлеглим більшість людей почувають себе в колективі некомфортно, морально незахищеними.

Відношення керівника до підлеглих впливає на весь характер ділового спілкування, багато в чому визначає його морально-психологічний клімат. Саме на цьому рівні формуються в першу чергу моральні еталони й зразки поведження. Розглянемо деякі з них:

- Керівник повинен прагнути перетворити організацію в згуртований колектив з високими моральними нормами спілкування. Залучити співробітників до мети організації. Людина буде тільки тоді почувати себе морально і психологічно комфортно, коли відбудеться його ідентифікація з колективом. Разом з тим кожний хоче залишитися індивідуальністю і хоче, щоб його поважали таким, яким він є.

- При виникненні проблем і труднощів, пов'язаних з несумлінністю, керівникові варто з'ясувати її причини.

- Не слід нескінченно докоряти підлеглому його слабостями, недоліками. Подумайте, що ви можете зробити, щоб допомогти йому перебороти їх. Опірайтеся при цьому на сильні сторони його особистості.

- Якщо співробітник не виконав вашого розпорядження, необхідно дати йому зрозуміти, що вам відомо про це, інакше він може вирішити, що провів вас. Більше того, якщо керівник не зробив підлеглому відповідного зауваження, то він просто не виконує своїх обов'язків і поводить себе неетично. Зауваження співробітникові повинне відповідати етичним нормам. Зберіть всю інформацію з даного випадку. Виберіть правильну форму спілкування. Спочатку попросіть пояснити причину невиконання завдання самого співробітника, можливо, він приведе невідомі вам факти. Робіть ваші зауваження один на один - необхідно поважати достоїнства і почуття людини.

- Критикуйте дії та вчинки, а не особистість людини. Тоді, коли це доречно, використовуйте прийом «бутерброда» - сховайте критику між двома компліментами. Закінчуйте розмову на дружній ноті і незабаром знайдіть час поговорити з людиною, щоб показати йому, що ви не тримаєте зла.

- Ніколи не радьте підлеглому, як поводити себе в особистих справах. Якщо порада допоможе, то вам, швидше за все, не подякують. Якщо не допоможе - на вас ляже вся відповідальність.

- Не обростайте мазунчиками. Ставтеся до співробітників як до рівноправних членів і до усіх з однаковими мірками.

- Ніколи не давайте можливість помітити, що ви не володієте ситуацією, якщо ви хочете зберегти їхню повагу.

- Дотримуйтеся принципу розподільної справедливості - чим більша заслуга, тим більша повинна бути винагорода.

- Заохочуйте свій колектив навіть у тому випадку, якщо успіх досягнутий, головним чином, завдяки успіхам самого керівника.

- Зміцнюйте у підлеглому почуття власного достоїнства. Добре виконана робота

заслуговує не тільки матеріального, але і морального заохочення. Не лінуйтеся зайвий раз похвалити співробітника.

- Привілеї, які ви робите собі, повинні поширюватися і на інших членів колективу.
- Довіряйте співробітникам і признавайте власні помилки в роботі. Члени колективу, однаково, так чи інакше довідаються про їх. Але утаювання помилок - прояв слабості та непорядності.
- Захищайте своїх підлеглих і будьте їм відданими. І вони зможуть відповісти вам тим же.

Вибирайте правильну форму розпорядження, з огляду на два фактори:

1. Ситуацію, наявність часу для нюансів.
2. Особистість підлеглого (хто перед вами, сумлінний і кваліфікований працівник або людина, яку потрібно підштовхувати на кожному кроці). Залежно від цього варто вибирати і етично найбільш прийнятні норми поведінки і форми розпорядження.

Довідка

Формами розпорядження можуть бути: наказ, прохання, запит і так званий «доброволець»

Наказ

Найчастіше варто використати в надзвичайній ситуації, а також відносно несумлінних співробітників.

Прохання

Використовується в тому випадку, якщо ситуація рядова, а відношення між керівником і підлеглим засновано на довірі і доброзичливості. Така форма дозволяє співробітникові висловити свою думку на проблему в тому випадку, якщо вона за якимись причинами не може бути вирішена. А якщо відповідним чином промовити фразу, то у співробітника не виникне ніякого сумніву, що це наказ.

Питання

«Чи є сенс зайнятися цим?», «Як ми повинні це зробити?». Краще застосовувати в тих випадках, коли ви хочете викликати обговорення, як краще зробити роботу або підштовхнути співробітника до того, щоб він взяв ініціативу на себе. При цьому співробітники повинні бути добровільними й досить кваліфікованими. У протилежному випадку деякі можуть сприйняти ваше питання як прояв слабості й некомпетентності.

«Доброволець»

«Хто хоче це зробити?». Підходить для такої ситуації, коли роботу не хоче робити ніхто, але проте вона повинна бути зроблена. У цьому випадку доброволець сподівається, що

його ентузіазм буде відповідним чином оцінений у подальшій роботі.

Підлеглий - начальник: субординація

У діловому спілкуванні «знизу-нагору», тобто відносно підлеглого до свого начальника, загальне етичне правило поведінки можна сформулювати так: «Ставтеся до свого керівника так, як ви хотіли б, щоб до вас ставилися ваші підлеглі».

Знати, як варто звертатися і ставитися до свого керівника, не менш важливо, чим те, які моральні вимоги варто пред'являти до своїх підлеглих. Без цього важко знайти «загальну мову» і з начальником і з підлеглими. Використовуючи ті або інші етичні норми, можна залучити керівника на свою сторону, зробити своїм союзником, але можна настроїти його й проти себе, зробити своїм недоброзичливцем.

От кілька необхідних етичних норм і принципів, які можна використовувати в спілкуванні з керівником.

- Намагайтеся допомагати керівникові в створенні в колективі доброзичливої атмосфери, зміцненню справедливих відносин. Пам'ятайте, що ваш керівник має потребу в цьому в першу чергу.
- Не намагайтеся нав'язувати керівникові свою точку зору або командувати їм. Висловлюйте ваші пропозиції або зауваження тактовно та чемно. Ви не можете прямо йому щось наказати.
- Якщо в колективі насувається або вже трапилося яка-небудь радісна або, навпроти, неприємна подія, то про це варто повідомити керівника.
- У випадку неприємності намагайтеся допомогти, полегшити вихід із цієї ситуації, запропонувати своє рішення.
- Не розмовляйте з начальником категоричним тоном, не кажіть завжди тільки «так» або тільки «ні». Співробітник, який завжди підтакує, набридає і робить враження підлесника. Людина, яка завжди каже «ні», служить постійним подразником.
- Будьте віддані і надійні, але не будьте підлабузником. Майте свій характер і принципи. На людину, яка не має сталого характеру і твердих принципів, не можна покластися, її вчинки не можна передбачати.
- Не варто звертатися за допомогою, порадою, пропозицією і т.д. «через голову», відразу до керівника вашого керівника, за винятком екстрених випадків. У противному випадку ваша поведінка може бути розцінена як неповага або зневага до думки начальника або як сумнів у його компетентності. В такому випадку ваш безпосередній керівник втрачає авторитет і достоїнство.
- Якщо вас наділили відповідальністю, делікатно підніміть питання і про ваші права. Пом'ятайте, що відповідальність не може бути реалізована без відповідного ступеня свободи дій.

Співробітники - співробітник: координація

Загальний етичний принцип спілкування «по горизонталі», тобто між колегами (керівниками або рядовими членами групи), можна сформулювати в такий спосіб: «У діловому спілкуванні ставтеся до свого колеги так, як ви хотіли б, щоб він ставився до вас». Якщо ви не знаєте, як поводитися в тій або іншій ситуації, поставте себе на місце вашого колеги.

Відносини співробітників друг до друга повинні бути гранично ввічливі і коректні. Якщо в колективі панує доброзичлива атмосфера, то настрої піднімається, робота кипить, будь-яка справа виконується набагато швидше і легше.

От кілька принципів етики ділового спілкування між колегами:

- Розглядайте вашого колегу як особистість, яку потрібно поважати саму по собі, а не як засіб для досягнення ваших власних цілей.
- Не вимагайте до себе якого-небудь особливого відношення або особливих привілеїв з боку іншого.
- Спробуйте досягти чіткого поділу прав і відповідальності у виконанні загальної роботи.
- Якщо коло ваших обов'язків перетинається з вашими колегами, це досить небезпечна ситуація. Якщо керівник не розмежує ваші обов'язки і відповідальність від інших, спробуйте зробити це самі.
- У відносинах між колегами з інших відділів вам належить відповідати самому за свій відділ, а не звалювати провину на своїх підлеглих.
- Якщо вас просять тимчасово перевести в інший відділ вашого співробітника, не посилайте туди несумлінних і некваліфікованих - адже по ньому там будуть судити про вас і ваш відділ в цілому. Пам'ятайте, може трапитися, що з вами поведуться таким же чином.
- Не ставтеся з упередженістю до своїх колег. Наскільки можливо відкидайте забобони та плітки в спілкуванні з ними.
- Називайте своїх співрозмовників по імені і намагайтеся робити це частіше.
- Посміхайтесь, будьте дружелюбні і використовуйте все різноманіття прийомів і засобів, щоб показати ваше добре відношення до співрозмовника. Пом'ятайте - що посієш, те й пожнеш.
- Не давайте обіцянок, якщо ви не зможете їх виконати.
- Не перебільшуйте свою значимість і ділові можливості. Якщо вони не виправдаються, вам буде незручно, навіть якщо на це були об'єктивні причини.
- Не лізьте людині в душу. На роботі не прийнято запитувати про особисті справи, а тим більше проблеми.
- Намагайтеся слухати не себе, а іншого.
- Не намагайтеся здаватися краще, розумніше, цікавіше, ніж ви є насправді. Рано або пізно все впливе назовні і все стане на свої місця.
- Посилайте імпульси ваших симпатій - словом, поглядом, жестом, дайте учасникові спілкування зрозуміти, що він вас цікавить. Посміхайтесь, дивіться прямо в очі.
- Якщо хтось у роботі допускає помилки, то важливо тактовно вказати на них

товаришеві по службі. При цьому пояснювати й вказувати на недоліки в роботі треба спокійно і по-діловому.

- Поводитися на роботі потрібно врівноважено та тихо. Необхідно навчитися уникати того, що могло б перешкодити роботі людей, які працюють поруч. Не можна кричати, шуміти, голосно сміятися, ляскати дверима, займатися сторонніми розмовами, які відволікають від роботи, робити двозначні і цинічні зауваження і т.п.

- У випадку якого-небудь інциденту потрібно відверто поговорити і з'ясувати всі обставини справи.

- Відносно жінок-співробітників діють всі правила ділового етикету, плюс правила взаємин між чоловіком і жінкою. Товариші по службі повинні пропускати жінку вперед, зустрічаючи у дверях або в ліфті, першими привітати її і т.д., але це в жодному разі не означає, що вони повинні виконувати за неї частину роботи. Чоловіки-колеги можуть розмовляти з жінкою-співробітницею сидячи, не встаючи зі свого місця.

- Для жінки потрібно пам'ятати, що інформацію несуть не тільки слова, але й одяг, зачіска, положення тіла, жести і т.д. Одягатися і зачісуватися потрібно скромно, уникати всього зухвалого і провокуючого.

Дружба між начальником і підлеглим: всі за і проти

«Дружба - дружбою, а тютюнець нарізно» - каже відоме прислів'я. Дійсно, багато керівників впевнені, що ділові відносини не варто змішувати з особистими. Більшість із них має негативний досвід спільної роботи із друзями і родичами. Але чи так все однозначно?

Спільна дорога в бізнесі не буває рівною. Однак життя свідчить про те, що цей шлях істотно можна полегшити, вибравши своїм супутником надійного друга, на якого можна покластися і без тіні сумніву, довірити самі відповідальні справи. Поки один компаньйон заповнює податкові декларації, другий - займається пошуком вигідних клієнтів або спілкується із кредиторами. Із цієї причини ділове партнерство між двома добре знайомими людьми - ситуація у світі бізнесу досить розповсюджена. Як правило, друзі бажають відкривати спільну справу з нуля, на паритетній основі, наприклад, маючи однакові фінансові частки в якомсь проекті. Вони заздалегідь розписують свої права, обов'язки і привілеї в загальному бізнесі, і, якщо обоє компаньйони споконвічно були настроєні на взаємовигідне співробітництво, за збереження між ними дружніх відносин можна не турбуватися.

Проблеми починаються, коли товариші перебувають на різних щаблях посадової ієрархії або, якщо їх вкладення в бізнес не в рівних частинах. Їм доводиться прикладати чимало зусиль для того, щоб зберегти дружбу і одночасно досягти успіху в спільній справі.

Крім потенційної можливості відкритого розриву відносин між двома товаришами існує чимало інших, не менш небезпечних підводних каменів. І перший з них - навіть чудові особисті якості ніколи не замінять людині професіоналізму і робочого досвіду.

Практично будь-яка людина, замислюючись про пошук нової роботи, в першу чергу розпитує про наявність «теплого містечка» всіх своїх друзів і знайомих, перед тим як зважиться опублікувати своє резюме в газеті або мережі Інтернет. Це і приводить до того, що на роботу частіше попадають по дружбі або протекції, ніж завдяки своїм професійним якостям. Але запрошувати на роботу і тим більше брати в підлеглі навіть кращого друга, який не володіє необхідними професійними знаннями, не варто. Адже велика ймовірність, що, наприклад, новоявлений бухгалтер не зможе звести баланс, так само як і налагодити стосунки з інспекторами з податкової, а відіб'ється це на роботі всієї компанії.

Однак, навіть у тому випадку, якщо керівник впевнений, що його друг - уособлення професіоналізму, заспокоюватися і вважати, що далі справа піде «саме собою» не варто. Складності в роботі неодмінно будуть, і визначаються вони самим характером відносин «начальник - підлеглий».

Дружба завжди зв'язана з особливими привілеями. Приміром, друзям звичайно багато чого прощають. У той же час - для гарного начальника всі підлеглі по визначенню повинні бути рівні. Тобто, якщо, наприклад, головний бухгалтер взяв на роботу свого товариша, інші співробітники не повинні відчувати, що начальник ставить когось вище, ніж їх - треба постаратися, щоб відношення до усіх було рівним.

Багато фахівців виділяють ще один негативний момент, здатний стати каменем спотикання для нормального спілкування друзів, які вирішили співробітничати - різниця в прибутках і соціальному статусі. Ця обставина теж може зіграти із дружбаю злий жарт.

Але при всьому цьому, якщо друзям вдасться перебороти всі труднощі, пов'язані з організацією спільної діяльності - колектив одержить унікальну робочу зв'язку, здатну вирішувати самі складні завдання. І той факт, що товариші будуть мати різні права і повноваження, тільки зміцнить їхній союз і послужить на благо фірми.

В особі друга-підлеглого керівник одержує провідника своїх ідей серед інших товаришів по службі. Не секрет, що слова шефа багато співробітників сприймають трохи упереджено. А от почути інформацію з вуст колеги, який володіє тим же статусом, що і вони самі, деяким людям набагато легше. Більше того, співробітник, який перебуває з начальником у дружніх стосунках, цілком може взяти на себе роль людини, яка відповідає і за встановлення зворотного зв'язку між членами робочого колективу й керівником. Таким чином, директор завжди буде в курсі подій, які відбуваються у колективі.

Джерела:www.bizkiev.comwww.buhgalteria.ruwww.itiket.ru

На нашому сайті Ви можете дізнатися більше про діловий етикет:

- [Діловий етикет](#)

[У разі використання матеріалів цього сайту активне посилання на сайт обов'язкове](#)