

МОРАЛЬНІ ЯКОСТІ КЕРІВНИКА ЯК ОСНОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ ТА ЕТИКЕТУ

Плотніченко С.Р., к.е.н., доцент, кафедри менеджменту,
Таврійський державний агротехнологічний
університет ім. Дмитра Моторного
м. Мелітополь, Україна.

Summary: *Ethical norms of handling in a team of leaders: attitude, communication, human values, decision-making, conflict resolution. The etiquette of official relations obliges employees to establish a careful attitude to working hours in general and to their own particular. The attitude of the head to the subordinates is perceived by the latter not as a rule, norms, which he is guided in communicating with them, but as his personal moral qualities, as a natural manifestation of the nature of their leader.*

Keywords: *Head, etiquette, relationships, ethics, martially qualities, official relations. Chief, manager, team, parenting, decency*

У фірмі, організації, де людина проводить більшу частину життя, велике значення для людей має рівень культури керівника. Приємно і цікаво працювати під керівництвом людини доброзичливого, поважного своїх підлеглих, виявляє культуру і такт у спілкуванні з ними.

У колективі, очолюваному таким керівником, створюється доброзичлива творча атмосфера. І навпаки, своєю поведінкою, заснованим на неповагу до людей, інший керівник сприяє створенню на робочому місці важкої, напруженої обстановки, що веде до зриву завдань і хронічного емоційного перенапруження співробітників. Це з часом негативно впливає на їх здоров'я і знижує продуктивність праці.

Ввічливість у поводженні з підлеглими відіграє роль свого роду архімедового важеля. Керувати колективом під час різних ситуацій, ні разу не підвищивши голосу, жодного разу не видавши наказу за номером, - це і вважається торжеством авторитету глави колективу, проявом продуманої системи управління, придатної для різних обставин. Великим авторитетом користується той начальник, який намагається створити в колективі таку атмосферу, коли кожен працівник відчуває себе безпосереднім помічником "шефа". Це зовсім не означає, що відносини між співробітниками можуть бути запанибратськими, однак і начальницький строгий окрик - далеко не кращий засіб спілкування з підлеглими. Хороший керівник пам'ятає, як звучить його підлеглих по імені та по батькові; завжди вітається з усіма; не зриває гнів на інших, коли винен сам; не підвищує голосу під час розмови; не нагадує багаторазово підлеглому про зроблені ним помилки і визнає свої помилки. Він вміє оцінити хорошу жарт і посміятися разом з усіма, однак не над слабкостями підлеглому; довіряє своїм співробітникам, дорожить їх часом і не відволікає від основних занять безперервними дрібними дорученнями. Керівник по можливості відгукується на прохання особистого характеру, не

намагаючись потім виставити свою участь як неоціненну послугу; звертаючись до підлеглого з діловим дорученням, робить це у ввічливій формі; досить терпимо до окремих недоліків своїх підлеглих і приймає їх до уваги в повсякденній роботі.

Гуманність, коректність, такт у спілкуванні з людьми, тим більше з підлеглими по службі (звичайно, в поєднанні з необхідною вимогливістю), - повинні бути невід'ємними якостями того, кому довірено керувати іншими людьми.

Ставлення керівника до підлеглих сприймається останніми не як правила, норми, якими він керується у спілкуванні з ними, а як його особисті моральні якості, як природний прояв природи їхнього керівника. У цьому сенсі керівник завжди перебуває «під контролем» своїх підлеглих, які швидко виявляють фальш і лицемірство відносин, «подвійний стандарт», якщо це має місце. Професійно підготовлений керівник - це щось більше, ніж спеціаліст, який має сертифікат про вищу освіту (часто - про декілька вищих) і вражаючий послужний список. За влучним висловом М. Монтеня, «тому, хто не збагнув науку добра, всяка інша наука приносить лише шкоду». [2. с.3-7].

Крім цих відзначаються такі етично важливі якості керівника, як людяність, порядність, гуманність. Людям імпонують керівники з переважанням названих рис, за наявності яких підлегли не рідко прощають своєму керівникові навіть деякі його слабкості, які стосуються якостей іншої властивості (знання, розум, професійно-ділові якості, фізичні та ін.) [3. 45-47]. Чи не протиставляючи моральні якості іншим, слід зазначити, що якщо підлегли хочуть насамперед бачити у свого начальника моральні якості, то самі керівники на перше місце ставлять у своїх підлеглих ділові, професійні якості. Це пояснюється, з одного боку, тим, що у керівників крім моральних і педагогічних засобів впливу на підлеглих є й інші (правові, матеріальні), тоді як підлеглий поки має мало можливостей впливати на свого начальника.

Етикет службових взаємин зобов'язує співробітників установи дбайливо ставитися до робочого часу взагалі й до свого зокрема. Люди з великим досвідом і знаннями здатні чимало зробити для суспільства, але часто-густо мусять марнувати свій час на всілякий адміністративний дріб'язок: писати й підписувати листи, які можна було б написати вдесятеро швидше, якби у штаті була стенографістка, і які міг би підписати навіть службовець невисокого рангу; займатися питаннями, що їх у змозі самостійно вирішити кмітливий секретар, тощо

Щоб управляти, керівник має опанувати найголовнішу науку — "науку мати справу з людьми". Вміння керувати приходить із практикою, але багато чого можна навчитися. Доктрина людських взаємин, стверджують американські вчені, змусила й наблизилася до усвідомлення того, що "краще витратити десять тисяч доларів на пошуки тямущого, розумного, вихованого керівника, начальника, менеджера, ніж втратити сто тисяч за поганого керівника, начальника, менеджера, оскільки все зрештою збігається в економіці" [1.с.1].

Добре вихований, інтелігентний керівник, особливо якщо він порівняно молодий, першим привітає старших за віком співробітників і жінок. Входячи в офіс, учительську, на кафедру, у відділ, керівник також вітається перший. Співробітники відповідають, але ніхто не підводиться. Установа — не школа.

Інтелігентному керівникові (начальникові), менеджерів має бути притаманна здатність приваблювати людей, а не відштовхувати їх від себе. Якщо установу очолює інтелігентна людина, то атмосфера шанобливості, доброзичливості панує тут повсюдно. І, навпаки, якщо на чолі установи стоїть брутальна, черства людина, то атмосфера грубості, безкультур'я поширюється скрізь. Підлеглий проковтує грубість керівника (нічого не вдієш, начальник є начальник), а потім зганяє свою образу на підлеглому рангом нижче, а той на попередньому... і починається ланцюгова реакція. За приклад може правити відома у гумористів ситуація за назвою "бумеранг"[1.с.2].

Отже, вміння слухати людину — найважливіша професійна риса керівника, менеджера, службовця установи. Під час бесіди бажано пам'ятати, що більшість людей люблять говорити і не люблять слухати. Буває нелегко, коли підлеглий критикує стан справ, ба й самого керівника. Саме в ці хвилини начальник ризикує забути, що він зобов'язаний головним чином слухати, а не говорити чи виправдовуватися.

Список літератури

1. Етикет керівника та підлеглого. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.info-library.com.ua/books-book-170.html>
2. Моральні якості керівника і етика прийому відвідувачів. . [Електронний ресурс]. - Режим доступу: https://studme.com.ua/185904187298/etika_i_estetika/nravstvennye_kachestva_rukovoditelya_etika_priema_posetiteley.htm#929
3. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування / Т.К. Чмут , Г.Л. Чайка // .Навч.посіб. 3-те вид., стер., - К.: Вікар, 2003.