

УДК 395.6:351.85

Гіряк К.М., к.е.н., ст. викладач[©]*Львівський національний університет ветеринарної медицини
та біотехнологій імені С.З. Гжицького***ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ У СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ**

Проведено визначення форм, методів та зв'язків елементів ділового етикету, що складають систему ділових взаємовідносин у колективі. Також проведено дослідження у виробничій сфері з визначення дотримання ділового етикету та взаємовідносин у системі управління персоналом.

Ключові слова: діловий, етикет, управління, персонал, система, відносини, колектив, поведінка, виробництво, дослідження.

Постановка проблеми. Розбіжності та суперечності неминучі в тих випадках, коли відбувається зіткнення інтересів, позицій та думок, які постійно виникають у колективі. Виникнення суперечностей є проявом закону єдності та боротьби протилежностей, одного з класичних законів розвитку. Однак опанування основними елементами ділового етикету дає змогу налагодити сприятливий психологічний клімат у колективі та звести до мінімуму боротьбу протилежностей у взаємовідносинах. Тоді колектив починає працювати як злагоджений механізм.

Хороші манери дають людям можливість жити у великому колективі без конфліктів. Ввічливість, шанобливість та увага до оточуючих зменшують негатив та підвищують ефективність на робочих місцях. Тому, хороші манери є необхідною рисою сучасної людини.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивченню ділового етикету взаємовідносин у колективі присвячені праці багатьох вчених. Особливо привертають увагу роботи Башуко Т. О., Батюка Б. Б., Брустінов В. М., Горголюк Н. Г., Казимирова І. А., Кузьміна О. Є., Маренича А. І., Тимошенко Н. Л., Хожило І. І., Хижняка М. О. [1-8] та багато ін.

Мета статті. Метою статті є визначення форм, методів та зв'язків взаємопов'язаних елементів ділового етикету, що складають систему ділових взаємовідносин у колективі.

Виклад основного матеріалу дослідження. В умовах ринкової економіки є важливим реалізація людського капіталу. Відомо, що злагоджена і продуктивна робота колективу і кожного працівника значною мірою залежать від моральної атмосфери і рівня сформованості соціально-психологічного клімату. Так, Б.Д. Паригін зазначає, що соціально-психологічний клімат – «один із вирішальних чинників успішної діяльності людини в усіх сферах життя суспільства» [10, с. 24]. На думку

К.К.Платонова і В.Г. Казакова, соціально-психологічний клімат – це така властивість групи, яка визначається міжособистісними стосунками, що створюють стійкі групові настрої і думки, від яких залежить міра активності в досягненні цілей, що стоять перед групою [11, с. 47]. Однак, особливо певних застережень потребує моральний компонент етикету, оскільки порядність, чесність, дисциплінованість, дотримання моральних норм професійної діяльності та поведінки, рівність, справедливість, необхідність бути уважним до чужої думки, навіть якщо вона виявиться невірною, а спростовуючи її, виявляти терпіння, такт і не піддаватися роздратуванню, доброзичливість в умовах цивілізованого ринку цінуються не менше, ніж кваліфікація, навички та досвід. Без цих якостей практично неможливо створити колектив однодумців, забезпечити моральний клімат, завоювати авторитет, створювати та підтримувати імідж надійних, порядних партнерів. Отже, етикет службових взаємин стосується усіх: і керівників, і підлеглих. Його правила і вимоги обов'язкові, оскільки сприяють створенню здорового морально-психологічного клімату.

Нами було проведено дослідження на прикладі підприємств західних областей України. Однак посилаючись на Закон України «Про захист персональних даних», а також з етичних міркувань ми закодували назви підприємств: ФГ «Б»; ПП «П», «М», «К»; ТОВ «Р», «З»; ЗАТ «П», «К»; ВАТ «В»; ПрАТ «П», «Н»; ДП «М», «Г». Отже, опрацьовано 13 підприємств, які відрізняються між собою розмірами, умовами, формою та підходами до господарювання.

Отримані результати вказують, наскільки об'єктивно дотримуються ділового етикету взаємовідносин між співробітниками. Слід зазначити, що оцінка фахівців здійснювалася стосовно усіх принципів ділового етикету, включених нами в опитувальний лист експертів.

Загальна сума оцінок складала 356, із них: суб'єктивних – 292, що становить 82 %, об'єктивних – 64, або 18 відсотків.

Таким чином, застосування експертного методу аналізу дозволяє сформулювати бачення рівня якісних характеристик працівників, зокрема, уміння дотримуватися ділового етикету взаємовідносин у колективі.

Вивчення етичних стандартів поведінки підлеглих та вимог до них і цінностей у самих керівників негативно впливає на стосунки «підлеглий – керівник» (37 % вважає за необхідне дарувати подарунки керівникам). Водночас з'ясування необхідності дотримання нормативної культури в партнерських взаєминах керівників ідентифікувало провідну роль особистісного фактору, зростання індивідуалізації керівних відносин, потребу в освоєнні техніки партнерського спілкування. Як свідчать результати проведених досліджень, у частини керівників (24 %) серед бажаних етичних норм майже відсутні такі категорії, як взаємна «моральна вимогливість», «відповідальність», «обов'язок», «принциповість», що

свідчить про обмежений діапазон моральної культури як окремих керівників, так і підлеглих.

Слід зазначити, що застосування норм і правил сучасного ділового етикету базується на таких основних принципах:

- гуманізму й людяності, що виявляється у вимогах бути ввічливим, талановитим, люб'язним, скромним і точним;
- доцільності, згідно з чим етикет дає можливість людині поводитися розумно, просто і зручно для неї самої та її оточення;
- етичної привабливої поведінки;
- поваги до звичаїв та традицій даної організації.

Діловий етикет – встановлений порядок поведінки у сфері бізнесу та ділових контактів. Відносини у будь-якому колективі утворюються сукупністю установок, орієнтацій, очікувань, стереотипів, через які люди сприймають та оцінюють один одного [9, с. 397]. Відомо, що будь-який співробітник підприємства – обличчя компанії, і важливо, щоб це обличчя було одночасно симпатичним і професійним, доброзичливим і непохитним, поступливим і самостійним [6, с. 17]. А, отже, культура поведінки співробітника та його вміння спілкуватися з колегами можна сказати про весь колектив даного підприємства.

На нашу думку, сучасний діловий етикет – знання пристойності, уміння тримати себе в колективі так, щоб заслужити загальну повагу і не образити при цьому своєю поведінкою іншого.

Вчинки людини, які суперечать переконанням, цінностям, нормам, правилам поведінки та традиціям колективу часто призводять до конфліктів, що виконують як позитивні, так і негативні функції, і можуть мати різні наслідки. Конструктивний конфлікт є джерелом інновацій, сприяє рухові організації вперед, стимулює розвиток колективу, появу нових правил і форм трудової поведінки. Саме новатори найчастіше є ініціаторами конфліктів, пов'язаних із нововведеннями; конфлікт може впливати на ефективність спільної діяльності колективу, звільняючи його від факторів, які його спричиняють; конфлікт може впливати на міжособистісні стосунки, сприяти підвищенню дисципліни й поліпшенню управлінських впливів.

Деструктивний конфлікт полягає в тому, що [12]: часті конфлікти призводять до зниження внутрішньогрупової згуртованості; у результаті конфлікту відбувається погіршення взаємин у колективі, соціально-психологічного клімату, можливе звільнення працівників; порушуються комунікації та взаємозв'язки, що призводять до порушення трудового ритму. Слід також зазначити, що особливостями деструктивного конфлікту є тенденція до розширення, загострення, зростання емоційної напруги, неприязні й агресії відносно іншої сторони конфлікту, погіршення комунікації, використання неприпустимих дій, що суперечать моральним нормам та правилам поведінки, застосування психологічного або фізичного насилля, є дуже небезпечним явищем через свої негативні наслідки. Робочий

процес зупиняється, коли зацьковані або захоплені грою у вияснення відносин співробітники систематично утримуються від прийняття рішень, приховують інформацію або навмисно спотворюють її. Такі відносини стають гальмом для підприємства. Такі наслідки інколи досить важко визначити й прорахувати заздалегідь [1]. Після завершення конфлікту спостерігається погіршення якості спільної діяльності в 15-16 % ситуацій. Дослідження показало, що 7 % працівників свідомо створювали конфліктні ситуації, які мали за мету створити неприязнь і агресію до окремих осіб.

Агресивні випадки проти колег, недозволений тон у спілкуванні, плітки, чутки, вигадки часто характеризують нездоровий виробничий клімат у колективі, від якого страждають працівники. Так, наприклад, розповсюдження такої “інформації” в колективі проходить крізь “фільтр довіри”, або “недовіри”. Така система може діяти з протилежними наслідками. Правда інформація може не сприйматися, а неправда – бути прийнятною.

За нашими результатами 93 % працівників брали участь у пліткуванні з приводу своїх колег та керівництва, з них 56 % спотворювали інформацію або перекладали вину за невиконання роботи на своїх колег, займалися дрібними неприємностями – 14 %, інтригами – 4 %, емоційне насильство відчували – 16 %, комплекс жертви – 5 %. Досить великий відсоток (63 %) працівників вважають, що в підприємстві неефективне управління персоналом. Окремі керівники на перше місце ставлять особисті інтереси над колективними.

Місце праці – це територія конкурентної боротьби, часом жорстокої, за можливість просування вгору по кар'єрних сходах. Тому на роботі відносини формуються, скоріше, на рівні коректної професійної взаємодії всіх членів команди, але не стають по-справжньому дружніми. Не варто розраховувати на те, що, як тільки ви в розмові щиро розповісте колезі про всі ваші проблеми і почнете співчутливо розпитувати про його справи, він відразу ж стане вашим відданим другом. Отже, там, де праця, немає місця для друзів. На підприємстві працівники можуть самоствердитися, самореалізуватися як фахівець, професіонал [8, с. 124].

Інформація з нашого дослідження говорить про наступне: 70 % працівників вважають, що дружба у колективі є визначальним фактором, яка має бути побудована на взаємоповазі. Тільки завдяки діловій співпраці і відповідальності не лише за себе, але й інших колег за весь колектив буде діяти як єдине ціле.

У сучасному суспільстві ринкових відносин існує реальна загроза формування ринкового соціального характеру, що є все більшим відчуженням від моральних норм та правил. Професійна честь та гідність – це показники моральної цінності людини, які є мірою професіоналізму в кожній сфері діяльності. Добропорядні якості також є завдатком становлення авторитету керівника. Порядність, чесність, принциповість

завжди були головними якостями, що слугували для оцінення будь-якої особистості. Дослідження окремих науковців [4, 7] свідчать, що особливе значення приділяють таким якостям керівника, як справедливість, повага до людей, обов'язковість, доброзичливість. Стиль спілкування керівника має величезний вплив на ставлення людей та психологічний клімат у колективі. Дотримання морально-етичних норм поведінки дозволяють одержувати ще більшу підтримку та взаємодопомогу з боку оточуючих, внутрішній спокій та комфорт, допомагають розвитку особистості.

Висновок. Важлива роль у створенні колективу й нормальної робочої атмосфери належить керівникові. Його авторитет забезпечується такими етичними факторами, як абсолютна чесність, добросовісність, знання своєї справи, принциповість, повага до людей, турбота про них. Над створенням колективу однодумців повинен попрацювати і керівник, і працівники, тому що колектив не буде командою, якщо її члени не зацікавлені в досягненні мети, не проявляють ініціативи в тому, щоб успішно виконувати роботу.

Дослідження показало, що міжособистісні стосунки в групах залежать від багатьох факторів і можуть складатися по-різному. Виділяють кілька типів взаємовідносин у групі, найбільш бажаний з них – командна робота. Існує багато рекомендацій з створення згуртованого колективу, тобто команди однодумців, відповідно ці рекомендації будуть корисні всім працівникам і керівнику. Водночас слід зауважити, що рекомендації не можуть бути шаблоном для колективу. Будь-який колектив є унікальним, тому що складається з різних людей і функціонує в різних умовах.

Отже, кожен працівник повинен ознайомитися з проблемами колективу, з теорією міжособистісних відносин у цілому, а також необхідно вміти робити діагностику ділового спілкування, і за даними результатами робити висновки про те, як покращити взаємовідносини в колективі.

Література

1. Башук Т. О. Управління різними типами конфліктів у креативному колективі / Т. О. Башук, М. О. Хижняк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Mimi/2012_3/11.pdf.
2. Батюк Б. Б. Психологічні особливості стилю керівництва в процесі прийняття управлінських рішень / Б. Б. Батюк // Науковий вісник ЛНУВМБТ ім. С.З. Гжицького. – Львів, 2012. – Т.14, Ч.4 (54). – С. 33-38.
3. Брустінов В. М. Діловий протокол: теоретичні засади та історія розвитку / В. М. Брустінов, Брустінов Д. В. // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.vmurol.com.ua/upload/publikatsii/nauka/pdf_2012/2/Diloviy_protocol.pdf.
4. Горголюк Н.Г. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини / Н. Г. Горголюк, І. А. Казимирова; За ред. В.М. Бріцина. – [2-е вид. випр. і допов.]. – К.: Довіра, 2010. – 687 с.

5. Кузьмін О.Є. Сутність та типологія креативних колективів на промислових підприємствах / О.Є. Кузьмін., О.О. Горячка // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/13428/1/005_Sutn%D1%96st%20ta%20tipolog%D1%96ja_22_27_714.pdf.
6. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура: діловий етикет. – К., 2011. – 457 с.
7. Хожило І. І. Етикет у публічному адмініструванні: сутність, стан та особливості формування / І. І. Хожило // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/Patp/2009_2/09hiisof.pdf.
8. Маренич А. І. Про проблеми мобінгу в трудових колективах / А. І. Маренич, Н. Г. Мехеда // Вісник Університету банківської справи Національного Банку України. – 2010. – № 3 (9). – С. 27.
9. Психолого-педагогический словарь / сост. Е.С. Рапацевич. – Минск: Современ. слово, 2006. – 928 с.
10. Парыгин Б.Д. Социально-психологический климат коллектива: пути и методы изучения. / Под ред. В.А. Ядова. – СПб.: Изд-во «Наука». – 215 с.
11. Платонов Ю.П. Психология коллективной деятельности. – М., 1998. – 311 с.
12. Герасіна Л. М. Конфліктологія / Л. М. Герасіна, М. І. Панова, Н. П. Осіпова; За ред Л. М. Герасіної. – Харків: Право, 2002. – 256 с.

Summary

Hirnyak K.M.

*Lviv National University of Veterinary Medicine and Biotechnologies
named after S.Z Gzhyskyj*

BUSINESS ETIQUETTE IN THE PERSONNEL MANAGEMENT

A definition of the forms, methods and communication of business etiquette elements that make up the system of business relationships in the group. Also, a study in the manufacturing sector to determine the compliance of business etiquette and relationships in the system management.

Key words: *business, etiquette, management, personnel, systems, attitudes, collective behavior, production, research.*

Рецензент – д.е.н., професор Шульський М.Г.