УДК 174

Х. О. Сарабун
Науковий керівник – к.і.н., доц.. Лаврецький Р.В.
м. Львів, Львівський державний університет безпеки життєдіяльності

МОРАЛЬНА КУЛЬТУРА ТА ЕТИКЕТ КЕРІВНИКА ЯК СКЛАДОВІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

Успішність управління працівниками будь-якої сфери й результативність виконання ними службових завдань значною мірою залежать від особистих якостей керівників, зокрема, їх моральної культури та етикету. Про це свідчать наукові досягнення таких наук, як управління персоналом, професійна етика, психологія, соціологія, а також значний практичний досвід управлінців.

На думку науковців, у своїй діяльності керівник має поєднати два завдання: реалізувати суспільне призначення служби (наприклад, для працівників ДСНС – рятування людей та їх майна) та використати свій колектив для досягнення суспільної мети. З точки зору моралі важливим є встановлення рівноваги між двома цими завданнями.

Розумний молодий керівник намагається якомога швидше увійти в курс справи з допомогою досвідчених працівників, стати обізнаним у фахових питаннях. Адже здавен відомо, що влада керівника дорівнює його авторитету. Моральний авторитет в очах підлеглих здобути важко, але можливо, за умови наполегливості у самовдосконаленні та тактовного ставлення до оточуючих.

Нерідко можна зустріти випадки, коли керівники нарікають на своїх підлеглих, що ті, нібито, не виконують поставлених перед ними завдань або перекручують їх. Підлеглі у відповідь виправдовуються, що керівник ставить завдання нечітко, вони не розуміють, що від них вимагають. Як правило, у таких випадках винен сам керівник, який не вміє ставити завдання і контролювати їх виконання.

Не треба забувати, що керівництво – це досягнення мети за допомогою інших людей. Тому керівник повинен не тільки бути фахівцем своєї справи, але й знати психологію поведінки людей у колективі. Розумний керівник завжди використовує знання і досвід своїх колег та підлеглих, радиться з ними у

важливих справах, дає членам колективу творчу свободу, яка є супутником відповідальності.

Своїми вчинками, ставленням до підлеглих керівник створює атмосферу та формує морально-психологічний клімат. Характерними рисами здорового морально-психологічного клімату в колективі є: невимушеність, ясність і розуміння завдань колективу, щире та ввічливе ставлення до колег, вирішення розбіжностей “мирним шляхом” і без втручання вищого керівництва, відсутність в колективі значних непорозумінь і конфліктів, вільне вираження своїх почуттів і думок, орієнтація на справедливість і об’єктивність керівника, відсутність дрібної опіки і недовіри, мажорний настрій.

Передусім, керівник повинен розвинути лідерські якості:

1) вміти ставити цілі і прагнути до їх досягнення, тобто бути цілеспрямованим;

2) заряджати колектив ентузіазмом, своїм прикладом спонукати підлеглих до дії;

3) в екстремальних ситуаціях завжди бути біля керма, випромінювати впевненість та професіоналізм;

4) легко адаптуватись до нових умов, беземоційно переживати невдачі і рухатися далі до досягнення мети.

Керівник повинен пильно слідкувати за своїм зовнішнім виглядом: чистотою одягу, рук, обличчя, зачіскою, манерами. Бадьорість, енергійність, “підтягнутість” – важливі складники успіху керівника.

На роботі обов’язкове дотримання субординації: начальник повинен тримати в стосунках з підлеглими певну дистанцію, не допускати проявів неповаги до себе та панібратства.

Керівник має бути привітним з усіма підлеглими, знати їх прізвища, ім’я та по батькові, особливості характеру, настрої, уподобання, стан сімейних справ (в допустимих межах), житлово-побутові умови та інше.

Для нормальної роботи колективу начальник повинен знати сильні та слабкі сторони своїх співробітників, довіряти їм, бути толерантним до окремих недоліків та упущень.

Віддаючи накази чи доручення, керівник повинен ввічливо звертатися до підлеглих, не підвищувати голос під час розмови.

Вказуючи на помилки та упущення підлеглого, начальник має робити це так, щоб не принизити людську гідність. Водночас, керівник повинен уміти визнавати власні помилки. У колективі, в якому діє неписане правило "керівник завжди правий", неможливо створити відносини доброзичливості, поваги, ввічливості та відповідальності.

Керівник не повинен нехтувати проханнями підлеглих особистого характеру, зважаючи на те, що у кожної людини можуть бути сімейні проблеми, проблеми зі здоров'ям членів сім'ї чи родичів, родинні свята та інше.

Таким чином, моральна культура та етикет керівника значною мірою впливають на ефективність управління колективом. Гнучке плюралістичне мислення, тверда життєва позиція, послідовність та відповідальність у вчинках, розвинені моральні якості, застосування новітніх досягнень у сфері управління персоналом, психології управління, етики та етикету дозволять керівнику будь-якого рівня досягнути авторитету в очах підлеглих та ефективно вирішувати службові завдання.

Література

1. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений : учебное пособие / Р. Н. Ботавина. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 208 с.
2. *Браим И. Н.* Культура делового общения / И. Н. Браим. – Минск : ИП «Экоперспектива», 1998. – 174 с.
3. *Василевська Т. Е.* Особистісні виміри професійної етики державного службовця : автореф. дис. ... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.03 / Василевська Тетяна Едуардівна ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К., 2010. – 36 с.
4. *Деркаченко В. Г.* Деловое общение руководителя : (пособие для менеджеров, бизнесменов и политиков) / В. Г. Деркаченко. – СПб. : Издательский дом «Бизнес-пресса», 2004. – 368 с.
5. *Джордж Р.* Деловая этика : пер. с англ. / Р. Джордж – М. : Прогресс, 2003. – 736 с.
6. Діловий етикет : етика ділового спілкування / авт.-уклад. І. Афанасьєв. – К. : Альтерпрес, 2003. – 368 с.
7. *Лаврецький Р.В., Мовчан І.О., М'якуш І. І.* Професійна етика та етикет працівника МНС : навч. посібник / Р. В. Лаврецький, І. О. Мовчан, І. І. М'якуш ; вид. 2-ге, перероблене і доповнене. – Львів : „СПОЛОМ", 2010. – 208 с.
8. *Митчелл М.* Деловой этикет / Мэри Митчелл, Джон Корр ; пер. с англ. О. И. Максименко. – М. : АСТ ; Астрель, 2005. – XVIII, 285 с. : ил.