

image not found or type unknown



Рассуждая об этических нормах в поведении руководителя, можно задать вопросы, каковы они, насколько актуальны и применимы.

Руководитель - это не только хороший специалист, но и отличный организатор труда своих подчиненных. Организовать работу других - это распределить между ними конкретные задания, причем распределить эффективно. От организаторских способностей руководителя зависит эффективность работы подчиненного ему подразделения и соответственно качество работы самого руководителя. Если коллектив работает хорошо и качество его работы улучшается, то можно сделать вывод, что он работает под началом хорошего руководителя, который должен научиться делать работу руками своих подчиненных.

Огромную роль в формировании авторитета играют и правила этикета. Кроме правил культурного поведения, существует еще и профессиональный этикет. В нашей жизни огромная роль отводится отношениям между людьми. И именно отношения обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций.

Любой руководитель должен быть, в какой-то степени, психологом, обладая знаниями об основных закономерностях межличностных отношений, проявляющихся в процессе управленческой деятельности. Руководителю следует знать и помнить, что разные люди в различное время могут реагировать совершенно по-разному на одинаковые воздействия, выраженные указаниями, приказами, просьбами, наставлениями и т. п. Часто это происходит от того, что руководитель может избрать способ воздействия на сотрудников, не подходящий в данный конкретный момент, а подчиненные выбирают - защищаться, чтобы максимально сохранить свою честь и достоинство.

Таким образом, руководитель должен четко понимать, что в сфере управленческой деятельности существует объективная зависимость восприятия людьми внешних воздействий от различий их психологических характеристик, т.е. мотиваций поведения, способностей и свойств.

Важно помнить, что ущемление чувства собственного достоинства, самоуважения и личного статуса человека - прямой путь к конфликтам и стрессам. Руководителю

следует в корректной и ненавязчивой форме давать разъяснения своим сотрудникам по поводу того, что лежит в основе его письменных и устных указаний, наставлений и просьб.

Руководитель должен знать и постоянно помнить о том, что любой человек включен в систему общественных связей и отношений, а потому является их выражением и отражением. Человеку очень важно – чувствовать нужность и в какой-то мере – незаменимость. Этому и способствует этичное поведение.

Этика деловых отношений предполагает, что руководитель владеет следующим инструментарием.

Во-первых, знает много о конфликтах, умеет их устранять и предупреждать, постоянно совершенствуя этот навык.

Во-вторых, умеет правильно вести деловую беседу, что подразумевает создание доброжелательной, доверительной обстановки, умение корректно и заинтересованно выслушать собеседника, способность руководителя воспринимать невербальную информацию во время беседы.

В-третьих, владеет навыками проведения критического разбора деятельности подчиненных сотрудников. Невыполнение правил критики, имеющих многолетний опыт, ведет к обострению отношений в коллективе. Критиковать сотрудников - объективная необходимость в работе любого руководителя. Но при этом важно показывать личный пример корректного, конструктивного отношения к ситуации, не допускать ущемления личного статуса и чувства собственного достоинства критикуемого сотрудника. Исходя из этого, руководителю не следует критиковать кого-либо в присутствии третьих лиц, начинать разговор непосредственно с критики, подвергать разбору личные качества, а не действия сотрудника. Как говорится, важно – не переходить на личности.

В-четвертых, умеет совмещать деловую активность с полноценным отдыхом, искать удовольствие в работе, вместе с подчиненными радоваться успехам и огорчаться неудачам. Обеспечение хорошего отдыха сотрудников, включая рациональное использование свободного времени, поддержание их здоровья, предмет первостепенной заботы руководителя. Это поднимает деловой настрой людей, увеличивает их энергию, повышает жизненный тонус и в конечном счете помогает преодолевать напряженность во взаимоотношениях.

Если руководитель «трудный», а для многих подчиненных это, чаще всего, так, то сам руководитель всегда это имеет ввиду. Но следует принять во внимание, что это субъективные оценки отдельных конкретных людей. А как говорится, насильно мил не будешь. Вероятно, это связано с тем, что многие сотрудники недостаточно ясно представляют себе особенности должностной роли руководителя, не учитывают тот факт, что многие руководящие функции, направленные на подчиненных сотрудников, изначально вызывают у них негативную реакцию.

Руководитель - фигура, как правило, более заметная, чем остальные сотрудники, он практически постоянно находится под пристальным вниманием своего внешнего окружения. Поэтому отдельные результаты труда, проявления профессионального поведения, характера личных качеств, которые остались бы вне поля зрения применительно к обычному сотруднику, для руководителя выступают на первый план и часто их негативное проявление (может быть даже не столь острое) ему не прощается. Конечно, с одной стороны, руководитель должен предъявлять к себе повышенные требования, но с другой стороны, его оценка со стороны подчиненных сотрудников не всегда корректна и объективна.

В силу своей должностной роли руководитель должен выполнять такую общую функцию управления, как контроль. Ее выполнение практически всегда вызывает негативную психологическую реакцию у подчиненных сотрудников. Но хороший руководитель всегда старается урегулировать все рабочие и сложные моменты, следуя этическому кодексу.

Этический кодекс, по сути, является сводом правил и норм поведения, которые разделяют участники группы. С помощью кодекса задаются определенные модели поведения и единые стандарты отношений и совместной деятельности. В настоящее время наиболее распространены два вида этических кодексов - профессиональные и корпоративные, которые регулируют отношения людей внутри данных групп.

Кодексы регламентируют поведение специалиста в сложных этических ситуациях, характерных для данной профессии, повышают статус профессионального сообщества в социуме, формируют доверие к представителям данной профессии (например, клятва Гиппократова у врачей).

Когда наиболее значимые этические дилеммы задаются организацией, деятельность сотрудников регламентируется корпоративным кодексом.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что этические нормы необходимы руководителю, а вот насколько умело он ими пользуется в своей деятельности, зависит от уровня компетенции руководителя. Очевидно, что хороший руководитель служит для сотрудников примером высокопрофессионального поведения, плохой, напротив, является наглядным свидетельством того, как не надо руководить. Столь же несомненно, что руководитель участвует в управлении социально-психологическим климатом не только своими профессиональными действиями, но и словом, всем своим обликом, авторитетом, культурой поведения, личным "магнетизмом". Таким образом, нормы и принципы поведения руководителя базируются на основных правилах этики делового общения.