

І. І. Дахно

ДІЛОВА КАР'ЄРА

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

Київ
«Центр учбової літератури»
2011

УДК 331.5
ББК 65.240
В 67

Дахно І. І.
В 67 Ділова кар'єра. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 528 с.

ISBN 978-611-01-0227-8

У книзі розглядаються різноманітні аспекти ділової кар'єри на всіх її етапах, розпочинаючи з перших трудових кроків і закінчуючи виходом на пенсію. Книга є своєрідним мінімумом знань, необхідних для правильної побудови стратегії і тактики службової кар'єри. Створена на основі власного досвіду автора, а також передового вітчизняного і зарубіжного досвіду, висвітленого у різних засобах масової інформації.

Книга може використовуватися при вивченні, наприклад, таких дисциплін як «Управління персоналом», «Трудове право», «Етика ділового спілкування» тощо.

Науково-популярна форма викладу матеріалу спрямована на розширення читацького загалу. Книга буде у нагоді всім читачам, які хочуть правильно працювати і добре заробляти у непростих умовах XXI століття.

УДК 331.5
ББК 65.240

ISBN 978-611-01-0227-8

© Дахно І. І. 2011.
© Центр учбової літератури, 2011.

ПЕРЕДМОВА

Професор І. І. Дахно вітає всіх, хто взяв у руки цю книгу і приступив до ознайомлення з нею. Сподівається, що таке ознайомлення буде корисним, приємним і, разом з тим, повчальним. Оскільки Козьма Прутков попереджав, що не можна обійняти те, що не обіймається, то автор і не збирається зірвати зірки з небосхилу, але вважає, що завдяки його праці стало на книжкових полицях на одну потрібну книгу більше.

Дотримується думки, що у фірмовій та особистій бібліотеці сучасного бізнесмена мають бути, принаймні, одна-дві книги про сучасний діловий етикет. Таких книг на нинішньому книжковому ринку є вже чималенько. В особистій бібліотеці автора цих рядків є дві книги з цієї сфери. Далі наведемо їх зміст для того, щоб у читача склалася уява про той матеріал, який містять подібні книги.

«Современный этикет. — М.: Изд-во Эксмо, 2005. — 320 с. (Золотая библиотека хозяйки)»

Содержание
ПОВСЕДНЕВНАЯ ЖИЗНЬ

Встречи	7
Автомобиль	14
Городской общественный транспорт	24
Домашние животные	27
В кино	33
Курение	35
Мать и ребенок	37
Одежда	41
Переписка	52
Театр	61
Телефон	62
Хорошие манеры дома	68
Церкви и другие культовые места	75

ОСОБЫЕ СЛУЧАИ

Бракосочетание	81
Визиты в гости	91
Гостиница	96
Крещение ребенка	99
Знакомства	102
Одежда для выхода в свет	105
Подарки	107
Поездки и отпуска	111
Помолвка	124
Похороны	127
Приглашения	131
Цветы	142

ЗАСТОЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ

Безупречные манеры	147
Глава 1. Посуда, столовые приборы и их использование	
Основные положения	152
Основные навыки и правила использования столовых приборов	157
Стекло и фарфор	177
Тарелки	184
Салфетки и скатерти	188
Глава 2. Ловушки	194

Глава 3. Основные правила поведения за столом

Еда в одиночестве	217
Жуем без перерыва	219
Завтрак	222
Ленч	226
Чай	232
Пикники	237
Обед	239
Обед в ресторане	253
Прием гостей дома	283

Дещо ширшим за обсягом є зміст наступної книги.

Берков Б. В., Беркова Г. И. Приемы и банкеты. — Ростов-на-Дону, Феникс, 1995. — 576 с.

Оглавление

Приемы и банкеты	5
Введение	7
Разновидности приемов и банкетов	9
Подготовка к проведению приема	12
Форма одежды	20
Банкет за столом с полным обслуживанием	23
Столовые приборы	27
Сервировка банкетного стола	31
Аперитивы	37
Подача закусок, блюд и напитков	40
Банкет за столом с частичным обслуживанием	51
«Шведский стол»	54
Банкет-фуршет	57
Банкет-коктейль	67
Банкет-чай	70
Комбинированный банкет	72
«Фруктовый стол», «Пивной стол»	73
Свадебный банкет	74
Речи и тосты	77
О некоторых правилах хорошего тона	79
Деловые встречи	93
Визитные карточки	95
Как повязать галстук	96

Способы складывания льняных салфеток	98
Сервировка домашнего стола, приглашение в гости, застольный этикет	103
Сервировка стола для семьи	105
Приглашение в гости	107
Сервировка праздничного стола, подача закусок, блюد и напитков	109
О правилах поведения за столом	114
Приглашаем в гости детей	126
Закуски, блюда и напитки, рекомендуемые для банкетов	131
Холодные закуски и блюда	133
Горячие закуски	195
Супы прозрачные, пюреобразные, заправочные, молочные, холодные и сладкие (фруктово-ягодные)	218
Вторые горячие блюда	247
Горячие напитки	347
Холодные напитки	352
Сладкие (десертные) блюда	360
Мучные изделия	406
Соусы	415
Холодные соусы	417
Горячие соусы	427
Пасхи творожные, пасхи дрожжевые, яйца крашеные пасхальные	445
Пасхи творожные	445
Пасхи дрожжевые (пасхальные куличи), яйца крашеные пасхальные	450
Кулинарная справка	457
Овощи и грибы	459
Плоды.....	460
Орехи	460
Зерновые культуры	460
Рыба и нерыбные продукты моря	461
Обработка рыбы с хрящевым скелетом	462
Приготовлевание котлетной массы из рыбы	463
Приготовлевание кнельной массы	464

Мясные полуфабрикаты	465
Приготовление котлетной массы из мяса	467
Супы	468
Тепловая обработка продуктов	471
Специи и пряности, применяемые в кулинарии	476
Как украсить блюда	485
Кулинарные секреты	495
Продукты взвесим без весов	495
Как солить блюда	498
Молоко и молочные продукты	498
Овощи, грибы	500
Первые блюда	508
Мясо	512
Птица	517
Рыба, кальмары, крабы, креветки, раки	518
Яйца	522
Крупы	524
Тесто и мучные изделия	526
К сведению	530
Как проверить качество продуктов	540
Как уменьшить содержание нитратов в овощах и фруктах и улучшить качество воды	546
Приложение I	548
Приложение II	550
Список литературы	559
Указатель рецептов	560
Оглавление	572

Згадані вище дві книги — це, так би мовити, книги практичного спрямування.

Існує велика кількість книг, де службовий етикет розглядається з виключно наукової чи науково-практичної або ж практично-наукової точки зору.

Для прикладу вкажемо книжку, видану Міжрегіональною академією управління персоналом.

Етика ділового спілкування: Курс лекцій/Т. К. Чмут, Г. П. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. — 2-ге вид., стереотип. — К.: МАУП, 2003. — 208 с.

Ось її зміст.

Зміст

Вступ	3
Лекція 1. Предмет і завдання курсу	5
Лекція 2. Спілкування як науково-практична проблема	19
Лекція 3. Моральні передумови ділового спілкування	31
Лекція 4. Психологічна природа спілкування	44
Лекція 5. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті етики та культури ділового спілкування	55
Лекція 6. Моральна культура спілкування та службовий етикет	70
Лекція 7. Добір способів ділового спілкування	83
Лекція 8. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет	100
Лекція 9. Невербальні засоби спілкування та культура поведінки	113
Лекція 10. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування	126
Лекція 11. Колективне обговорення ділових проблем	144
Лекція 12. Етичні та психологічні вимоги до виступу в аудиторії	162
Лекція 13. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями	177

Книг про ділову кар'єру (а вона має багато дотичних з діловим етикетом), як здається, існує менше, ніж є попит на них. Ось тому автор цих рядків вирішив взяти у руки ручку (бо й досі створювати щось наукове він вміє лише ручкою, бажано кульковою) і написати популярним стилем про ділову кар'єру. Саме про ділову, а не про якусь іншу. Іншими видами кар'єри можуть, наприклад, бути політична, військова, артистична. Ті сфери автора не цікавлять, хоч з суспільної точки зору, можливо, є важливими. Автор знає їх недостатньо. Але знає анекдот про оперну професію. У ньому йдеться про те, що до директора оперного театру прийшла працевлашто-

вуватися співачка. Оглянувши поглядом директорський кабінет, вона дещо не помітила та й здивовано запитала директора: « А де у вас диван, на якому провіряється голос? ».

Можливо між диваном і голосом є якийсь причинно-наслідковий зв'язок, але про це автор достеменно не знає, бо навіть у дитинстві не мріяв бути артистом чи співаком. До політики, а особливо до вітчизняних політиків, ставиться з огидою, не дивлячись на те, до якого блоку вони себе приписують. Військова кар'єра була впродовж 1971–1973 років, коли після закінчення університету довелося два роки покомандувати взводом на далекосхідному радянсько-китайському кордоні. Кар'єру розпочав лейтенантом, а закінчив — старшим лейтенантом. На тому знайомство з військом, слава Богу і закінчилося, якщо не рахувати кількох двотижневих вечірніх зборів, що проводилися для офіцерів запасу. Про військову, політичну, мистецьку кар'єру хай пише хтось інший. У цій книзі про зазначені види не йдеться.

Ділову ж кар'єру автор добре знає, бо як не як, а у квітні 2008 року досягнув пенсійного віку. За плечима — робота у академічних та галузевих науково-дослідних закладах, державна служба, адміністративно-викладацька діяльність. Є чималий власний трудовий досвід. Зрозуміло, — як позитивний, так і негативний. Опрацьована велика кількість матеріалу, опублікованого у засобах масової інформації. Врешті і народилася ця книга, яка буде у нагоді не лише тим, хто робить перші кроки на своїй трудовій ниві, але й тим, хто вже пройшов на ній довгий шлях.

Очевидно, найчисельнішим контингентом читачів цієї книги буде студентство. У них — прекрасний вік, але, зрозуміло, замало досвіду, в т. ч. і у сфері ділової кар'єри.

На сторінці 148-й «New Webster's Dictionary and Thesaurus of the English Language» (Danbury (CT); Lexicon Publications, Inc., 1993) поняття «кар'єра» (career) пояснюється наступним чином:

- швидкий рух, імпульс, рушійна сила, поштовх (swift movement, impetus);
- прогрес у житті щодо чиеїсь роботи (progress through life with respect to one's work);
- засоби для заробітку на життя (means of earning a living);
- професія (використовується визначальнокар'єрний дипломат) (a profession (also used attributively, a career diplomat);

- рухатися швидко і нестійко (to move swiftly and erratically).

Наступна у зазначеній книзі нотатка «кар'єрист» (careerist) пояснює, що це — амбіційна людина, яка покладається на успіх своєї кар'єри, навіть, за рахунок інших (an ambitious person set on success in his career even at other's cost).

Як бачимо, в англійській мові поняття «кар'єра» має позитивне (щонайменше нейтральне) забарвлення, а поняття «кар'єрист» — негативне. За радянських часів поняття «кар'єрист» мало дуже негативний відтінок. Між поняттями «кар'єрист» і «ворог народу» тоді знак рівності, все ж таки не ставився. Можна було зрозуміти, що кар'єрист — це, так би мовити, кандидат у «вороги народу».

У цьому світі у чистому вигляді трапляється хіба-що кохання. Решта явищ і речей може мати як негативні, так і позитивні наслідки. За допомогою звичайнісінького кухонного ножа, мабуть, чималенько людей відправилися до Бога раніше, ніж вичерпали свій життєвий ресурс. Дияволу завжди ж вдається щось втнути тоді, коли Бог спить. Історія людства знає чимало випадків, коли до своєї мети хтось йшов по кістках інших людей.

Оскільки у сусідній з Україною країні кажуть: «Що занадто, — то не здорово », то у цій книзі читач не побачить екстремізму. У книзі немає порад про те, як до свого службового добробуту йти по чужих кістках.

Якось під час лекції автор цих рядків нагадав студентам-заочникам слова Емануїла Канта про те, що у людини є лише два гальма — страх і совість. Негайно одна студентка сказала, що Е. Кант не врахував ще одне гальмо — лінь. Можливо ця студентка влучно доповнила німецького філософа, могила якого знаходиться у нинішньому Калінінграді.

Три гальма згадано для того, щоб наголосити — ця книга для тих, хто має перші два гальма (страх і совість) і не має третього гальма (лінь). Робота не любить лінивих і Бог допомагає тим, хто допомагає сам собі.

Автор висловлює вдячність за комп'ютерний набір розділів цієї книги студентам-заочникам Міжрегіональної Академії управління персоналом (МАУП): Білявській Оксані, Гончарук Ірині, Новрузовій Тетяні, Тищенко Аліні, Кучанській Людмилі, Сангурській Оксані, Беляк Любові, Денисову Артему, Конобрицькому Василю, Мойсейонку Сергію, Калашниковій Лілії, Акоюн Карині,

Озерузі Тетяні, Кожевниковій Альоні, Кутузу Геннадію, Костюк Марії, Варчуку Дмитру, Чуб Руслані.

Особлива вдячність методисту кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності МАУП Бабіч Ганні Валеріївні за надану допомогу.

На закінчення цієї «Передмови» автор зичить читачам, щоб для них справдилися слова з тосту у фільмі «Кавказька полонянка». Тост був короткий як постріл: «Так выпьем же за то, чтобы наши желания совпадали с нашими возможностями!» У рамках зазначених вище обмежень хай кожний з вас досягне того, чого вартий, а ця книжка хай допоможе зробити це красиво.

Краса, як відомо, править світом. Отже: «Вип'ємо ж за жінок, які потіснили чоловіків на багатьох відповідальних роботах, у багатьох сферах і у багатьох професіях, але не витіснили їх зі своїх сердець!»

Контактний телефон І. І. Дахна у Києві: 494-47-32 з переключенням на 14-87.

РОЗДІЛ 1

ПРАЦЯ

1.1. Робота у далекому зарубіжжі

Кожна країна має свої специфічні особливості практично у всіх сферах свого життя. Завдяки цьому світ є цікавим і різноманітним. Національні особливості виявляються і у сфері праці.

Далі стисло ознайомитися з тим як працюють у США.

Там знайти роботу — завдання не з простих. Зрозуміло, що попит на низькокваліфіковану, а отже і невисокооплачувану працю, завжди є. Що ж стосується пристойної роботи, то для працевлаштування потрібно докласти зусиль. Необхідними є стаж роботи та вагомні рекомендації. Кота в мішку американці купувати не звикли.

Існують у США, так би мовити, негласні вимоги роботодавців. Оскільки американським компаніям є притаман-

ним командний дух, то при прийомі на роботу там приділяють серйозну увагу такій рисі кандидата на робоче місце як умінню працювати у команді. Ціниться та заохочується готовність співробітника виконувати певний час обов'язки, які прямо не стосуються його посади.

Перед потенційним роботодавцем не прийнято з'являтися у пригніченому стані. З тіла кандидата має випромінюватися енергія. Американці не люблять хворих. Вважають, що американці мають бути здоровими хоч би з огляду на те, що вони — американці.

Позитивними рисами роботодавці вважають впевненість кандидата та наявність щирої посмішки на його обличчі.

Якщо шукача роботи взяли на неї, то це не означає, що його проблеми закінчилися і він може бути спокійним до кінця днів своїх. Розслабитися в Америці — не прийнято.

Втратити роботу там не складно. Передусім необтяжливою ця процедура є для приватних компаній. Слід зазначити, що оскільки США — країна федеративна, то це накладає свій відбиток і на трудове законодавство. Єдиного уніфікованого і всеосяжного законодавства у сфері праці там немає. У кожного штату воно своє.

Під час пошуку роботи шукач мусить регулярно звітувати про здійснені ним спроби знайти роботу. Наприклад, у штаті Нью-Йорк шукачів роботи два рази на місяць запрошують на співбесіду. Під час неї розглядають ті дії, які були вчинені у пошуку роботи. Пропонують варіанти працевлаштування.

Бюро з працевлаштування видають безробітним спеціальні щотижневики, куди записуються відомості про роботодавців, до яких шукачі звертаються.

Безробітним в Америці сплачується допомога. Прожити, хай не жирно, а все ж таки можна. Автор цих рядків восени 1995 році під час свого перебування у США бачив у негритянських кварталах м. Балтимора натовпи афро-американської (чорношкірої) молоді, які безцільно вешталися туди-сюди. Американська професура розповідала, що поміж чорношкірих є безробітні у третьому поколінні. Себо не працювали (а жили на допомогу) дід і баба, потім батьки, а нині — вже й онуки. Автор цієї книжки доходив висновку, що й внуки вже не запрацюють, бо потяг до праці у них атрофіювався.

У США вже давно ведеться боротьба з будь-якими дискримінаціями (особливо расовою). Сексуальні домагання там вважаються серйозним правопорушенням. Немало працівників втратили з-за

цього свою роботу. Для багатьох політиків звинувачення у сексуальному домаганні означало кінець кар'єри. Згадаймо, які проблеми мав президент США Біл Клінтон.

Під час свого перебування у США автор цих рядків інколи ловив себе на думці, що американки видають бажане за дійсне. Все ж таки обминав їх як міг.

Американський роботодавець не має права цікавитися сімейним статусом жінки чи наявністю у неї дітей.

В Америці дозволяється роботодавцям влаштовувати працівникам тести на вживання наркотиків. Тестуванню підлягають і ті, кого беруть на роботу.

У США завжди високими були зарплати. Очевидно це пояснюється силою профспілок.

У всі часи США були пристанню для мільйонів некваліфікованих робітників — мігрантів. Найчастіше їх залучали і залучають на виконання ручної праці.

Дешева некваліфікована робоча сила знижує зарплату. Далі зазначимо річні зарплати деяких категорій працівників. Не слід забувати й те, що розміри зарплат вказуються до сплати податків. Після сплати податків вони суттєво зменшуються. Відомості про зарплату американських працівників містяться і у рубриці «Професії» цієї книги.

Отже станом десь на 2006\2007 рік торічна зарплата складала (у тис. дол.): терапевти і хірурги — 247, юристи — 153, фінансові консультанти — 122, фармацевти — 90, адміністратори початкового рівня — 60, адміністратори з досвідом роботи — 83,5, викладачі вузів — 81,5, асистенти лікарів — 75, кадрові працівники — 73,5, психологи — 66,5, оцінщики нерухомості — 66.

Під час свого перебування у США в 1995 році автор цих рядків дізнався про особливості оплати праці професора юридичного факультету Балтиморського університету. Впродовж року йому платили 100 тис. доларів. Платили лише за 9 місяців. Під час щорічної 3-місячної відпустки той мав жити за рахунок зекономлених коштів. Міг підшукати підробіток — чи то в університеті, чи то поза його межами. Після п'яти чи шести років роботи йому надавалася за рахунок університету можливість впродовж півроку виконувати якусь творчу роботу (навіть за межами США).

Національною рисою трудових відносин у США є короткі відпустки (це не стосується професури та, можливо, ще деяких катего-

рій). Повідомлялося, що американські штати не мають будь-яких законів, що стосуються мінімальної тривалості відпусток. Як правило, тривалість відпустки визначається у контракті працівника з роботодавцем. На тривалість відпустки впливає статус компанії, посада, термін роботи у компанії, а також штат, де знаходиться компанія.

Пересічна річна відпустка у США триває близько 10 днів. При цьому близько 20% американців взагалі її не використовують. Оцінювалося, що в 2007 році працівники подарували своїм роботодавцям близько 439 млн днів відпусток. Це забезпечило збагачення роботодавців на суму в 60,5 млрд. доларів.

Пересічний американський чоловік мав відпустку, що на півдня буда більша, ніж жіноча відпустка.

Відпустка американців підраховується за простою формулою. За кожний відпрацьований місяць надається 8 годин відпустки.

Якщо працівник самовіддано відпрацював у компанії 15–20 років, то він мав право на місячну відпустку.

Виконані дослідження засвідчили, що у переліку головних пріоритетів американців відпустка знаходилася далеко позаду таких показників, як розмір заробітної плати, наявність медичного страхування, якість роботи.

Американські лікарі ставлять діагноз деяким працівникам «синдром відсутності відпустки». Тривала робота без відпустки може стати причиною виникнення серцевих нападів та інших серйозних захворювань.

Вчені дійшли висновку, що тривалість життя людей, які довго потерпали від цього синдрому, була меншою, ніж у алкоголіків. Щорічна відпустка знижувала ризик смерті на 20%.

Департамент праці США назвав навички, які найбільше цінують роботодавці. Це:

- здатність до самостійного розв'язання проблем;
- вміння спілкуватися з людьми;
- комп'ютерна грамотність;
- педагогічні знання.

Результати проведеного весною 2008 року у США соціологічного дослідження вказали, що для більшості американців можливість мати достатньо вільного часу була важливішою, ніж бути багатим. Лише 13 відсотків з понад 2,4 тисячі людей, які взяли участь у телефонному опитуванні, відповіли, що багатство для них — найосно-

вніша цінність у житті. 67 відсотків респондентів зазначили, що їх основним пріоритетом є вільний час. Він для них був важнішим, ніж зробити кар'єру, створити сім'ю та мати дітей.

Дослідження виконувала організація «Pew Social and Demographic Trends Project». Представник цієї організації Річард Марін зазначив-всі хочуть мати вільний час, щоб опікуватися тим, що їм подобається.

Соціологічне опитування також виявило, що люди з університетською освітою цінували кар'єру більше, ніж багатство.

Люди ж, що мали матеріальні труднощі, вважали гроші одним із своїх пріоритетів. Поміж тих, для кого гроші були одним з основних пріоритетів — представники етнічних меншин, малоосвічені люди та іммігранти.

Дослідження також виявило, що молодь думає про гроші більше, ніж старше покоління.

Багатство не потрапило до верхнього рядка рейтингу. Все ж таки 43 відсотки респондентів зізналися, що гроші відіграють у їх житті неабияку роль.

Британська компанія з трудових ресурсів «Investors in People» була замовником соціологічного опитування. Його тема-спупінь задоволення населення Великої Британії місцем своєї роботи. У квітні 2008 року було опубліковано результати цього соціопитування. Виявилось, що майже 40 відсотків працюючого населення Великої Британії були незадоволені місцем своєї роботи.

Основні чинники незадоволення:

- відсутність стимулів на роботі;
- занадто велике навантаження;
- низька зарплата;
- відсутність підтримки та уваги з боку начальства.

Умовами праці були незадоволені, передусім, співробітники великих компаній. Їх частка складала 39%.

В організаціях і фірмах з численністю до 250 чоловік незадоволених було дещо менше-приблизно 30%.

Згідно з підрахунками статистичного бюро Євросоюзу, австрійці є найпрацелюбнішою нацією Європи. Щотижня вони відпрацювали 44,3 години. Друге місце посідали Греція. Греки щотижня працювали 43,8 години. Великобританія мала показник 43 години.

Організація економічного співробітництва і розвитку (ОЕСР) складала рейтинг найбільш працюючих народів світу. Перше міс-

це посіли жителі Південної Кореї. Інформацію про це навесні 2008 року оприлюднив американський журнал «Forbes». Рівень працелюбності оцінювався за середньорічною кількістю робочого часу. На південного корейця впродовж року припадало 2357 годин робочого часу. У Південній Кореї 6-денний робочий тиждень вважається нормою, а не винятком з правила. 2004 року у школах та компаніях, де штат співробітників перевищував 1 тис. чоловік, було запроваджено 5-денний робочий тиждень. З огляду ж на давно усиновлені традиції цей захід залишився на папері. Південні корейці мирилися з мінімальною відпусткою. Нерідко вона складала щороку не більше ніж три дні. Максимальна відпустка у Південній Кореї-10 днів. Навіть заборони властей не могли змусити корейців працювати менше.

Другим за працелюбністю народом вважались греки. Пересічно на грека впродовж року припадало 2050 годин відпрацьованого часу. Наступні місця у першій п'ятірці країн — трудоголіків посідали Чехія, Угорщина та Польща. Пересічно впродовж року чехи відпрацьовували 1997 годин. Угорці щорічно працювали 1986 годин, а поляки — 1985 годин. Шосте місце посідала Туреччина. Її мешканці щороку віддавали праці 1918 годин свого життя. Сьоме місце було за Мексикою — 1883 години. Восьме місце дісталось Італії — 1800 годин.

У цьому рейтингу США посідали 9-е місце. На пересічного американця припадало лише 10 днів відпустки. Працював щороку пересічний американець близько 1797 годин. Американське законодавство не змушує компанії у примусовому порядку надавати відпустки. З огляду на це 25 відсотків працівників відпочивають лише у вихідні дні.

Наприкінці рейтингу працелюбності місця належали низці європейських країн. У Франції був 35-годинний робочий тиждень. Жителі Данії пересічно щорічно працювали 1391 годину, а Норвегії, Німеччині та Голландії — 1390 годин.

Дані про Україну у цьому рейтингу відсутні з огляду на дуже просту причину — Україна не є членом ОЕСР.

Портал hrzone.uk виконав дослідження ефективності використання робочого часу у Великій Британії. Результати було оприлюднено на початку осені 2008 року. Виявилось, що 40 з 365 днів витрачались даремно. Понад 80 відсотків респондентів зізналися,

що частину часу впродовж робочого дня вони витрачали не на виконання функціональних обов'язків. Половина опитаних зазначила, що даремно марнують щодня 2 – 3 години.

Дослідження виконувалося з метою спростувати поширену точку зору про те, що у працівників немає часу на навчання. Той час, що марнується, міг би використовуватися на навчання.

Журнал «Business Week» на початку осені 2008 року оприлюднив щорічний рейтинг найкращих роботодавців для початківців. До рейтингу ввійшло 119 компаній. Переважна більшість їх — міжнародні. Це значило, що знайти роботу у їх філіалах можна було у багатьох країнах світу.

Вимоги — профільна освіта та добре володіння англійською мовою.

Порівнюючи з минулорічним рейтингом, відбулися значні зміни. До першої десятки вірвалася готельна мережа «Marriott». Раніше була на 45-му місті. У низці лідерів виявилися інвестиційні банки «Goldman Sachs» та «JP Morgan», які раніше до десятки не належали.

Як і раніше до новачків прихильного ставляться аудиторські компанії.

Далі наводимо таблицю найкращих для новачків роботодавців світу.

Місце	Компанія	Сфера діяльності	Пересічна щорічна зарплата (тис. дол.)	Пересічна щорічний бонус
1	Ernst and Young	Аудит	50–55	2864
2	Deloitte	Аудит	50–60	5305
3	Pricewater House Coopers	Аудит	50–55	3761
4	Goldman Sachs	Інвестиційний банк	60–65	-
5	KPMG	Аудит	50–55	2875

Розділ 1

6	Marriott International	Готельний бізнес	35–40	2000
7	Google	Інтернет	дані відсутні	
8	Lockheed Martin	Промисловість	55–60	4000
9	IBM	В и с о к і технології	65–70	3800
10	JP Morgan	Інвестиційний банк		

У травні 2008 р. було проведено опитування у 13 країнах колишнього СРСР про ті держави, де жителі цих країн хотіли б попрацювати. Соціологічне дослідження виконало Міжнародне агенство «Євразійський монітор». Брали участь 2019 респондентів з України. 64% українських респондентів не бачили необхідності шукати роботу в інших країнах СНД. 15,6% респондентів були не проти того щоб попрацювати у Росії.

Населення ж інших колишніх союзних республік з усіх варіантів близького зарубіжжя віддавало перевагу саме Росії. Найвагомішою була частка у Таджикистані (52%). Інші країни: Узбекистан (43%), Вірменія (34%), Грузія та Казахстан (по 25,8%).

У травні 2008 року генеральний директор Федерації роботодавців України Володимир Грищенко заявив, що до 2015 року трудовий потенціал України скоротиться щонайменше на 25%. Основні причини: застаріла і неефективна система охорони праці і здоров'я та негативна динаміка чисельності населення країни.

1.2. Престижні роботи та спеціальності

Для того, щоб збагнути, яка робота для вас була б ідеальною, слід час від часу ставити собі запитання:

- що вам насправді подобається робити?;
- що ви вмієте добре робити?;
- що вам слід робити, щоб відчувати голос своїх справжніх бажань?;
- що потрібно доквіллю, що вас оточує?

Фахівці радять знаходити час для роздумів про ваш потенціал. Багато людей це не роблять. Вони витрачають час на роздуми про свої плани та на думки інших людей про них. Плани, що нав'язуються зовні, управляють їх поведінкою. Психологи кваліфікують це як крадіжку власної індивідуальності. Загроза вказаної крадіжки є цілком реальною і поширеною. Зазвичай люди мало розмірковують над тим, як розмежувати себе і соціум. Хтось з мудреців сказав: « Коли людина знайшла дзеркало, вона почала втрачати душу». Вислів вказує на те, що з дзеркалом людина почала більше опікуватися своєю зовнішністю, а не своїм внутрішнім «я».

Для того, щоб досягти успіху, психологи радять більше зосереджуватися на тому, що розвиває ваші здібності і заряджує їх енергією, а також на реалізації тієї потреби вашого довкілля, яка найкраще прилипає до вашої душі. Саме так зможете визначити роботу своєї мрії. Вона може і не співпасти з поширеними у суспільстві уявами про успіх (гроші, матеріальні цінності, статус). Ви ж відчуєте себе успішним від того, що розумітимете, ким ви насправді є.

До початку розгортання фінансово-економічної кризи, впродовж кількох років, на українському ринку праці була велика пропозиція професій менеджерів з продажу, бухгалтерів та фінансистів. Цьому сприяло те, що економічні вузи інтенсивно випускали фахівців цих напрямів.

Серед шукачів роботи чимало маркетологів. Особливо великим попит був на вакансії фахівців середньої ланки — маркетинг — менеджера, бренд — менеджера та PR — менеджера.

Професія програміста була однією з найбільш високооплачуваних і такою, яка мала незаповнені вакансії.

За даними українського порталу rabota.ua десятима найпопулярнішими професіями 2007 року були такі (у дужках — пересічна місячна зарплата у доларах):

1. менеджери з продажу — 600–800;
2. робітники — 300–800;
3. економісти і фінансисти — 750;
4. системні адміністратори — 800–900;
5. інженери, технологи, проектувальники — 800–850;
6. бухгалтери, аудиторі — 600;
7. секретарі, офіс-менеджери — 500;

8. розробники програмного забезпечення — 1000–1250;

9. торговельні представники — 600;

10. менеджери з логістики — 700–750.

На думку складачів рейтингу, збут продукції та прибуток компаній найбільше залежить від менеджерів, що опікувалися продажами. На їх зарплату впливали досвід роботи та результати професійної діяльності.

Категорія «робітники» охоплювала не лише слюсарів, механіків та будівельників, а й водіїв, кухарів тощо. Попит на ці професії був стабільним, хоч і залежав від сезонних коливань.

Більшість вакансій для економістів відкривалася у банках або страхових компаніях.

Найменша платня була у секретарів. Попит на цих фахівців був стабільним. Зарплата не перевищувала 500 доларів.

Претендентів на посаду програмістів було менше, тож існували вакансії.

В Україні у січні 2008 року найпопулярнішими були вакансії у банківській сфері. Портал rabota.ua повідомляв що цими вакансіями цікавилися 109 тисяч відвідувачів сайту. На другому місці були вакансії у раздрібних торговельних мережах (94 тис. відвідувачів сайту). Абсолютним лідером був «Приватбанк» — 39725 відвідувачів.

У січні 2009 року за даними рекрутингової агенції на портал вже надійшли 900 нових вакансій для фахівців і менеджерів різних рівнів. На ринку праці найбільше пропозицій було для працівників сфери продаж. Частка вакансій у цій сфері від загальної кількості пропозицій сягала 23%. Частки інших вакансій були такими: інформативні технології (21%), бухгалтерія і фінанси (13%), банки та інвестиції (12%), маркетинг, реклама, PR (8%).

1.3. Професії

У цьому підрозділі подамо інформацію, що оприлюднювалася у газетах і яка стосувалася професій, які існували в Україні і за її межами. Зрозуміло, що цю інформацію вичерпно вважати не можна. Порядок подачі інформації — алфавітний.

Антиколектори

Професія антиколектора з'явилася як реакція на виникнення професії колектора. Коли людство свого часу винайшло меч, то невдовзі з'явився і щит. Основне завдання антиколекторів полягає у захисті своїх клієнтів від неправомірних дій колекторів. Станом на перший квартал 2009 року пересічна помісячна зарплата складала 3–3,5 тис. грн.

Банкіри

Портал job.ukr.net виконав аналіз понад 5 тисяч вакансій та склав огляд зарплат у банківській сфері України. Найвищі зарплати були у керівників банків — 3–4 тис. доларів щомісячно. Найменше у банках отримували охоронці — 400 доларів. Дані наводяться станом на літо 2008 року.

Членами правління, зазвичай, були власники банків. Окрім них, гарні гроші отримували у банках директори напрямів (4 тис. доларів). Вони відповідали за широке коло завдань. Достатньо високо цінувалася робота начальників відділів. Щомісячно вони отримували приблизно 2 тис. доларів. Багато що залежало від спеціальності і рівня відповідальності. Лідировали керівники ІТ — проектів (2,5 тис. дол.). Фінансові контролери пересічно отримували 2 тис. дол.

До їх обов'язків належало:

- аналіз затрат;
- складання фактичної фінансової звітності втрат від неефективного використання грошей.

Окрім професіоналізму у контролерів особливо цінувалися порядність. Її мотивували високою зарплатою.

У всіх банках високо цінували роботу програмістів. Їх щомісячна пересічна платня складала 1,5–1,8 тис. доларів. Відчувався дефіцит висококваліфікованих програмістів. Впродовж перших шести місяців 2008 року кількість вакансій для програмістів збільшилася на 96 відсотків.

Невеликими були зарплати у економістів офісу. Щомісячно вони пересічно отримували 500 доларів. Їх головне завдання по-

лягало у бухгалтерському супроводженні банківських операцій. Від працівника вимагалось знання основ бухгалтерії, володіння персональним комп'ютером, уважність та відповідальність. Вітався досвід роботи, бажано понад рік.

В інформаційних кол-центрах співробітники пересічно щомісячно отримували 400–500 доларів. Окрім цього вони могли розраховувати на бонуси від продаж, адже вони безпосередньо спілкувалися з клієнтами. Додаток до зарплати міг щомісячно сягати 600–700 доларів.

Вакансії в інформаційних відділах, як правило, швидко закривалися оскільки не вимагали вищої освіти. Роботу можна було виконувати за гнучким графіком та частковою зайнятістю. Це приваблювало, зокрема, студентів та молодих мам. Головні вимоги: комунікабельність, грамотна мова, володіння персональним комп'ютером. На посади охоронників підшукувалися молоді чоловіки віком 25–40 років з досвідом служби в МВС, внутрішніх військах, СБУ.

Жорсткі вимоги до освіти були відсутніми. Вимагалася лише добра фізична підготовка.

Внутрішні аудитори

Впродовж першого кварталу 2009 року попит на них зріс на 6%. Внутрішні аудитори опікувалися контролем прибутків і витрат компанії, складанням бюджету компанії і аналізом ефективності його виконання.

Наприкінці осені 2008 року внутрішніх контролерів наймали переважно великі фірми, які переходили на режим жорсткої економії. Приблизно 70 відсотків роботодавців належали до цієї категорії підприємців. На початку 2009 року внутрішніх аудиторів розпочали наймати і середні фірми. Їх частка сягнула 30 відсотків.

Зарплата внутрішніх аудиторів залежала від знання ними міжнародних стандартів фінансової звітності IAS, IRFS та від наявності у компанії іноземного капіталу.

Пересічна щомісячна заробітна плата внутрішніх аудиторів коливалася у межах 6–15 тис. грн.

Водії

За результатами дослідження, виконаного порталом Superjob.ru, найбільш «чоловічою» професією станом на початок весни 2008 р. була визнана професія водія. 99 відсотків претендентів на неї належали не до кращої частини людства.

Економісти

Ринкові умови диктують свої вимоги. Вони дають шанс вижити лише успішним компаніям. Складні завдання з аналізу, планування і прогнозування діяльності підприємств у сучасних умовах покладаються на їх економістів.

Обов'язки економістів нині є досить широкими і залежать від обраної спеціальності. Вони виконують аналіз господарської діяльності компаній, виконують розрахунки економічних показників, опрацьовують заходи щодо їх поліпшення. Економісти складають бізнес-плани, контролюють хід їх виконання, беруть участь у маркетингових дослідженнях, ведуть облік укладених договорів, готують періодичні звіти.

Портал Superjob.ru виконав дослідження та вивчив пропозиції роботодавців економістам у м. Києві. У червні 2008 року результати дослідження було оприлюднено.

Виявилось, що:

- вік найбільш бажаних економістів — 25–40 років; більша їх частина (75%) була у віці до 30 році, а 17% — від 30 до 40 років;
- 76% економістів — жінки;
- 84% мають закінчену вищу освіту (решта — неповну вищу та середню спеціальну);
- 19% володіли розмовною англійською мовою.

Заробітна плата молодих фахівців коливалася від 250 до 500 доларів.

Освіту сучасні економісти здобувають на фінансових і економічних факультетах вузів. Були поміж компаній і такі, які брали на роботу людей з незакінченою вищою освітою.

Кількість вакансій для «білих воротничків» у січні 2009 року була втричі меншою, ніж у січні 2008 року, — давалися взнаки

кризи. Претендентам доводилося знижувати деякі вимоги для працевлаштування (віддаленість від дому, соціальний пакет, інші привілеї).

Експерти порталу rabota.ua склали рейтинг з п'яти професій, якими найбільше цікавилися роботодавці у першому кварталі 2009 році.

Ними були:

- менеджери з продаж;
- кризові менеджери та керівники компаній;
- юристи;
- колектори;
- внутрішні аудитори.

Жінок найбільше цікавили вакансії у сфері адміністративного персоналу, наймання працівників, бухгалтерії і маркетингу. Чоловіки ж переважно шукали роботу у сфері інформаційних технологій, виробництва і продаж. Про це у березні 2009 р. повідомляла компанія «Head Hunter».

Традиційно керівні посади хотіли посісти переважно чоловіки. У сфері вищого управління чоловіків було вчетверо більше, ніж жінок. Впродовж року, що минув, кількість жінок — претенденток на керівні посади зросла на 4%.

Чим вищим був рівень матеріальної винагороди за вакантною позицією, тим більше було чоловіків, які бажали її обійняти. Частина жінок у групі кандидатів зменшувалася зі збільшенням рівня заробітної плати.

Жінки готові були довше (два роки) чекати на підвищення зарплати, порівнюючи з чоловіками. Ті зазначали півроку — рік.

Чоловіки рідше погоджувалися працювати на одній посаді без підвищення, ніж жінки.

Освіти, як такої, для сучасного економіста вже замало. Роботодавці вимагають, щоб економіст:

- володів персональним комп'ютером, у тому числі обов'язково знав 1 С та Excel;
- твердо орієнтувався у бухгалтерії та податковому обліку;
- мав, принаймні невеликий, досвід роботи, набутий під час навчання у вузі.

Для стрибка до вищої зарплати вимагається наявність стажу. Той, хто мав стаж в 1–2 роки, міг у Києві щомісячно отримувати до 1 тис. доларів. Економісти зі стажем 2–3 роки могли претендувати на щомісячну зарплату до 1800 доларів.

Пересічна зарплата економістів складала щомісячно 650 доларів. На одне вільне робоче місце припало шість кандидатів.

Журналісти

В умовах світової фінансово-економічної кризи, в Україні практично всі рекрути стверджували, що від журналістів роботодавці будуть позбавлятися в останню чергу. Вважали, що до звільнення роботодавці застосують весь «антикризовий арсенал» (зменшення сторінок у виданнях, відмова від раніше обіцяного підвищення зарплати, позбавлення соціальних благ). Прогнозувалося, що до звільнення справа дійде лише у крайньому випадку.

Станом на листопад 2008 року зазначалося, що зарплати співробітників збільшаться на 25%.

У великих ділових виданнях зарплата сягала 5 тис. грн. Особливо зросла зарплата у головних редакторів. У коректорів зарплата зросла на 10–15%.

Успіх будь-якого видання залежав від матеріалу (за це відповідав журналіст) та від правильності його подачі (за це відповідав головний редактор).

Для порівняння наводимо інформацію про щомісячні зарплати працівників органів інформації (у доларах).

2007 р.			
Посада	Мінімальна зарплата	Пересічна зарплата	Максимальна зарплата
Журналіст	200	455	1000
Редактор	200	572	1700
Коректор	300	443	600
Головний редактор	500	1050	2000

Розділ 1

2008 р.			
Посада	Мінімальна зарплата	Пересічна зарплата	Максимальна зарплата
Журналіст	100	720	1500
Редактор	200	798	3000
Коректор	320	459	600
Головний редактор	500	1336	3000

Інформаційна безпека

За дослідженням, яке виконував портал Superjob.ru, станом на початок весни 2008 р. 96% претендентів на спеціальність «інформаційна безпека» були особами чоловічої статі.

Колектори

Це — фахівці, що опікуються стягненням з боржників несплачених ними банківських кредитів.

Про існування такої професії наше суспільство ще зовсім недавно не знало. Впродовж перших двох місяців 2009 р. попит на таких фахівців зріс на 8%. Кількість колекторних компаній у Києві за цей же період часу зросла вдвічі. Дефіцит співробітників вони відчували постійно. В Україні ще ніде не велася їх підготовка.

Вимоги до колекторів:

- знання нюансів фінансової сфери;
- досвід роботи у силових структурах.

Нині вітчизняні колектори поділяються на дві категорії:

- ті, хто «опрацьовує» боржників по телефону;
- ті, хто працює з боржниками особисто.

Щомісячна зарплата перших становила 2–2,5 тис. грн., а других—4,5–5 тис. грн.

Кризові менеджери та керівники компаній

У першому кварталі 2009 р. у Києві таких кандидатів було мало (1 людина на 250 компаній). Від початку року попит на них зріс на 15%.

Таким фахівцям був притаманний авторитарний стиль управління. Приступаючи до роботи, вони гарантували, що виведуть компанію зі скрутного становища. Як правило, мали 5–7-річний досвід. Були керівниками фірм, що зазнавали падіння прибутків. Поміж них були і ті, хто мав досвід кризових 90-х років. Оплата їх праці залежала від розміру компаній, які вони рятували — від 10 тис. до 100 тис. грн. щомісячно.

Лікарі

У травні 2008 р. журнал «Forbes» оприлюднив щорічний рейтинг найвище оплачуваних професій США. Цей рейтинг очолювали лікарі.

Найвища зарплата була у анестезіологів. Сягала близько 193 тисяч щорічно. У США їх була 1 тисяча. Дещо від них відставали хірурги — 191,4 тис. та лікарі, що опікуються вирівнюванням зубів — ортодонтологи. Вони щорічно заробляли 185,3 тис. Далі у переліку зазначалися гінекологи, стоматологи, терапевти та сімейні лікарі.

У переліку не було топ-менеджерів відомих компаній. Підрахунок їх доходів журнал «Forbes» виконує окремо. Генеральний директор компанії «Ochagie» Лоренс Еллісон 2007 р. заробив майже 193 млн доларів.

Психіатри у США посідали 12-е місце, дещо поступаючись директорам компаній (зокрема у сфері відео-індустрії) та пілотам. За ними йшли дантисти, педіатри, ортопеди.

Була інформація про те, що на лікарів частіше, ніж на претендентів інших професій, нападає депресія. Крім того, вони частіше бувають невдоволеними своєю роботою. Головна причина — брак у лікарів вільного часу.

Маркетологи (менеджери з маркетингу)

Зростає кількість фірм, де ця посада введена до штатного розпису. У середніх та великих компаніях створюються цілі відділи з маркетингу.

Портал roboota.ua провів дослідження — хто це такі менеджери з маркетингу. У лютому 2008 р. результати дослідження були оприлюднені. Виявилось, що дві третини менеджерів з маркетингу в Україні — це жінки. Що ж стосується віку цих менеджерів, — то це, переважно, молоді люди. 85% фахівців цієї категорії — люди у віці 23–30 років.

Щодо маркетингу є багато дефініцій. Одні — ширші, інші — вузьчі. Деякі — вдалі, а ще деякі — ні. Скільки фахівців — стільки і визначень. У принципі ж це здатність утримати тих, хто є і набути нових клієнтів на продукти і послуги фірми.

Функції менеджера з маркетингу полягають у тому, щоб збити компанію відомою і успішною. Поле діяльності маркетологів є широким. Вони опікуються рекламою, просуванням товару, піаром, маркетинговими дослідженнями, розвитком брэнда, моніторингом ринку та конкурентів.

Результати роботи менеджера з маркетингу можна побачити не відразу. Їх оцінити — не просто. Неозброєним оком оцінити неможливо. Потрібні спеціальні дослідження.

Основні вимоги до маркетолога:

- комунікабельність;
- володіння аналітичним мисленням;
- гарні організаторські здібності.

Діяльність маркетолога надає йому можливість реалізувати свої стратегічні плани та втілити творчі ідеї.

На початку 2008 року місячна зарплата менеджера з маркетингу складала приблизно 700 доларів. Менеджер-початківець з вищою або неповною вищою освітою заробляв щомісячно 300–600 доларів. Спеціалісти з дворічним стажем клали щомісячно собі у кишеню 600–800 доларів. Були поміж маркетологів і ті, хто щомісячно заробляв 1700 доларів. Для цього вимагався досвід керівної роботи та вміння вести ефективні переговори.

Нині, мабуть, простіше знайти вузи, які маркетологів не готують, ніж ті, які опікуються їх підготовкою.

Далі зазначимо низку київських вузів, які навчають маркетингу.

Вуз	Контакти
Міжрегіональна академія управління персоналом (МАУП)	www.maup.com.ua 490-95-05
Київський національний торговельно-економічний університет	www.ktneu.kiev.ua 513-33-48
Київський політехнічний університет	www.ntu-kpi.kiev.ua 236-79-89
Національний авіаційний університет	www.nau.edu.ua 406-79-01
Київський національний університет технологій і дизайну	www.kdu.td.kiev.ua 256-29-75
Київський національний економічний університет	www.kneu.kiev.ua 459-62-05

Впродовж першого кварталу 2009 року попит на менеджерів з продаж зріс у Києві на 18%. Компанії шукали досвідчених працівників, здатних забезпечувати компаніям прибутки у кризових умовах. У вересні 2008 року співвідношення відсотка від продаж і ставки менеджерів складало 50%:50%. У першому ж кварталі 2009 року — 90%:10%. Були випадки й коли дохід менеджера повністю залежав від забезпеченої виручки. Пересічна зарплата фахівця у цій галузі складала 1,5–4 тис. грн.

Менеджери

Професія менеджера набуває в Україні популярності. Актуальними вважаються майже всі спеціалізації: менеджер з роботи з клієнтами, PR-менеджер, бренд-менеджер тощо.

Професії навчали у низці вузів Києва та інших міст України. Найвідомішими закладами у цій сфері вважалися:

- Міжрегіональна академія управління персоналом (м. Київ);

- Київський торговельно-економічний університет;
- Київський національний університеті м. Т. Шевченка;
- Національний технічний університет «Київський політехнічний інститут»;
- Київський національний економічний університет ім. В. Гетьмана;
- Київський національний лінгвістичний університет;
- Національний аграрний університет (м. Київ);
- Дніпропетровський національний університет;
- Київський славістичний університет;
- Національний гірничий університет (м. Дніпропетровськ);
- Сумський державний університет;
- Харківський національний економічний університет;
- Національний університет «Львівська політехніка»;
- Львівський інститут економіки та туризму.

Вартість щорічного навчання знаходилася у межах 5–16 тис. грн.

Менеджери зовнішньоекономічної діяльності

Ця професія з'явилася порівняно недавно, коли зникла державна монополія на зовнішньоекономічну діяльність. Професія вимагає спеціальних знань. Одного лише бажання бути менеджером у сфері ЗЕД — недостатньо. Дилетантів вона не любить.

Станом на весну 2008 р. у Києві вік менеджерів із ЗЕД складав 25–40 років. 63% з поміж них були у віці до 30 років. 57% менеджерів — жінки. 90% мали вищу освіту. 70% володіли розмовною англійською мовою. 62% мали права водія категорії В.

Менеджери мусять володіти іноземними мовами, володіти економічними знаннями, орієнтуватися у законах і правових нормах зарубіжних країн, а також у звичаях, традиціях, діловій культурі тих зарубіжних країн, з якими підтримують зовнішньоекономічні зв'язки їх компанії — роботодавці.

Станом на весну 2008 р. менеджери — початківці заробляли у столиці 500–750 доларів щомісячно. Висувалися високі вимоги і до новачків:

- гарне володіння англійською мовою;
- вища освіта;

Праця

- досвід взаємодій з митниками та транспортними компаніями;
 - навички в оформленні зовнішньоекономічних контрактів.
- Вітався досвід у процесі формування і розширення клієнтської бази.

Більшу зарплату на рівні 1100 доларів отримували досвідчені менеджери. Від них вимагався досвід в оформленні міжнародних перевезень, взаємодії з митними брокерами, участі у переговорах з постачальниками, ведення ділового листування.

Вимагалось також:

- відмінне знання програми 1 С «Підприємство»;
- досвід розробки форм і методів звітності;
- володіння навичками ефективної взаємодії з іншими відділами компанії;
- наявність стажу роботи у ЗЕД щонайменше 2 роки.

До 2 тис. доларів одержували фахівці з досвідом роботи щонайменше 3 роки. Вимоги:

- володіння двома іноземними мовами;
- досвід повного митного оформлення вантажів;
- досвід участі у зарубіжних виставках;
- уміння з «нуля» налагоджувати роботу з ефективного постачання компаній товарних ресурсів.

Зовнішньоекономічній діяльності навчали у багатьох вузах України.

Вуз	Контакти
Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)	490-95-05 www.maup.com.ua
Інститут менеджменту і фінансів при Київському Національному університеті ім. Т. Шевченка	521-33-68 ww.imf.kiev.ua
Університет «Крок» (м. Київ)	455-57-57 www.krok.edu.ua
Національний технічний університет «КПІ»	454-98-67 www.ntu-kpi.kiev.ua
Київський національний економічний університет ім. В. Гетьмана	459-62-05 www.kneu.kiev.ua

Автор цієї книжки очолював кафедру менеджменту зовнішньоекономічної діяльності МАУП з часу її заснування у вересні 1999 р.

У МАУП раніше, ніж в інших вузах, майбутнім менеджерам із зовнішньоекономічної діяльності стали викладали такі дисципліни як:

- «Право інтелектуальної власності»;
- «Міжнародне економічне право»;
- «Міжнародне приватне право»;
- «Антимонопольне і конкурентне право».

На кафедрі під керівництвом автора цих рядків була створена серія навчальних посібників:

- «Зовнішньоекономічна діяльність»;
- «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності»;
- «Управління зовнішньоекономічною діяльністю»;
- «Регулювання зовнішньоекономічної діяльності»;
- «Зовнішньоекономічний менеджмент».

Приділяється увага вивченню студентами іноземних мов. Завідувач кафедри особисто створив три великих та три менших англomовних глосарії у сфері:

- інтелектуальної власності;
- географії;
- права Європейського союзу;
- світової економіки;
- міжнародної торгівлі;
- міжнародного приватного права.

(Див. рубрику 2.2.1 цієї книги).

Всі книги, які вийшли з-під пера автора цих рядків, створювалися з таким прицілом, щоб їх можна були використовувати не лише у навчальному процесі, а й у реальній практичній діяльності.

Окрім вказаних вище зазначимо назви інших книг автора, які доцільно використовувати у процесі здійснення зовнішньоекономічної діяльності.

- Міжнародне економічне право (найновіше видання — 2009 р.);
- Міжнародне приватне право (є дві різні книги — одна видавництва МАУП, інша — видавництва Центру учбової літератури);
- Міжнародна торгівля (найновіше видання — 2007 р.);

- Патентно-лицензионная работа;
- Патентование;
- Право інтелектуальної власності;
- Право інтелектуальної собствениости;
- Країни світу. Енциклопедичний довідник;
- Світова економіка (найновіше видання — 2008 р.);
- Антимонопольне право;
- Історія країн світу. Довідник (2001–2005 р. р.);

Вже вийшли (1997, 2001 р. р.) два юридичних словники офіційної термінології. Накопичено величезний матеріал для нових видань цієї серії.

Моделі

Основа модельної кар'єри — краса, чарівність та фотогенічність.

Мабуть більшість дівчат у своєму житті мріяли стати моделлю. « Досягти успіху на цій царині не так вже й просто. Щоб стати моделлю, потрібно не лише мати зріст від 170 см, а й ідеальну зовнішність. Необхідно пройти курс навчання у спеціальній школі, де навчають нюансам професії.

Коло предметів, які там вивчаються, зокрема, охоплює: акторська майстерність, дефіле, хореографія, стилістика, етика, візаж. У школи беруть на навчання дівчат віком 13–25 років. Юнаків інколи беруть у віці до 28 років.

Після закінчення навчання робляться знімки для міні — портфоліо (це входить у вартість навчання). Видається свідоцтво.

Після кастингу модель заносять до картотеки. Її фотографії і дані (зріст, вік, обсяги, колір очей та волосся, розмір взуття, тощо) розміщуються на сайті агенції.

У подальшому професійну модель можуть запросити працювати на подіумі (на покази та дефіле), брати участь у фото-та кінозйомках, а також у телевізійних проектах.

Ті моделі, кому повезло менше, працюють на виставках, презентаціях та семінарах у ролі хостес, стендисток та промоутерів.

Якщо навчання у школі не входить в план майбутньої моделі, то їй все ж доведеться виготовити якісне портфоліо. Станом на осінь 2007 р. воно коштувало 200–600 доларів. Ціна залежала

від майстерності фотографа. Модель позує у кількох образах. Після закінчення зйомки модель одержує фотографії на диску, а також з десяток роздруківок.

Статистика свідчить про те, що половина дівчат, які приходять в модельне агентство, відсіюються вже після першої співбесіди. Для цього їм достатньо одержати повну інформацію, що стосується кар'єри моделі. Успішно працюють близько 60% дівчат, які вступили до школи та закінчили її.

Успіх у модельному бізнесі — поняття відносне. Бували випадки, коли так звані «сірі мишки» укладали вигідні контракти із західними модельними агентствами.

Успішних вершин досягають 20% від загальної кількості тих, хто бажає потрапити на подіум.

Велику роль у модельному бізнесі відіграє везіння. Немало залежить і від людського фактору — характеру дівчини, її чарівності, уміння вести бесіду, відчуття відповідальності.

Моделі — початківці можуть на старті працювати і безплатно. Досвідчені і успішні укладають контракти на солідні суми. У цілому ж порядок цін в Україні тримається на тому ж рівні як і у Європі та Росії.

Подаємо інформацію про низку модельних шкіл Києва.

Агенство	Тривалість навчання	Контакти	
Олег і Єва	5 тижнів	2876312	http://www.oe.com.ua
Karin	1,5 місяця	5216035	http://www.models-karin.com
Лінія 12i	1,5 місяця	2877476	http://www.linea12.com
Inter Models	2,5 місяця	4516533	http://www.intermodels.com.ua
L-models	2 місяці	2054141	http://www.l-models.com.ua

Охоронці

За результатами дослідження порталу Superjob.ru на початок весни 2008 р. 96% претендентів на посади охоронців були чоловіками.

Програмісти

Зазвичай ними називають всіх спеціалістів, хто опікується розробкою алгоритмів і програм на основі математичних моделей. Представники цієї професії користуються попитом. Мають пристойний заробіток. Працювати можуть не лише в ІТ — компаніях і науково-дослідницьких центрах, але і в достатньо великих фірмах.

Рік платного навчання програміста у вузах України коштував станом на літо 2008 р. від 3 до 12 тис. грн.

Найвідомішими в Україні вузами, де велося навчання за спеціальністю «Комп'ютерні науки», були наступні заклади.

- Національний технічний університет «Київський політехнічний інститут»;
- Національний університет податкової служби (м. Ірпінь Київської обл.);
- Національний університет будівництва і архітектури (Київ);
- Національний університет «Львівська політехніка»;
- Національний аграрний університет (Київ);
- Харківський національний університет;
- Сумський державний університет;
- Національний університет технологій і дизайну (Київ);
- Національна металургійна академія (Дніпропетровськ);
- Донецький національний університет;
- Закарпатський державний університет (Ужгород);
- Національний лісотехнічний університет (Львів);
- Одеський національний морський університет;
- Львівський національний університет ім. І. Франка;
- Запорізький національний технічний університет.

Секретарки

У кожного начальника, який шанує себе, є секретарка. Історично склалося, що функцію секретаря начальника у абсолютній більшості випадків виконують представниці кращої половини людства. Оскільки жінки є істотами капризними і такими, поведінку яких передбачити важко, то навіть наймудріший начальник не до кінця

знає, які саме процеси відбуваються у голові його секретарки і як йому потрібно з нею поводитись.

Якщо читач думає, що автор цих рядків не знає анекдотів про взаємини начальника і секретарки, — то він глибоко помиляється. Про це мова йтиме в іншій, а не у цій, книжці.

Вирізняють три основні види секретарок.

- *Ділова жінка*. Це майже ідеальний варіант, навіть для найвимогливіших начальників. Вона розумна, гарненька, ввічлива і привітлива. Ніколи не запізнюється. Виконує свою роботу професійно — кваліфіковано і швидко. Завжди стильно одягнена. Віддає перевагу тому, щоб її величали «референт» або «офіс-менеджер».

З нею спілкуватися — досить легко. Завжди бажано, навіть начальнику, підкреслювати її професіоналізм і крайню необхідність у ній. Не слід лише грубо до неї підлещуватися. Хоча вона і жінка, але ж розуміє, що те робиться нещиро. Розмовляйте з нею на рівних. Не забувайте «індексувати» її зарплату, бо вже не один ваш щирий друг кинув на неї оком і хотів би переманити до себе.

- *Божа кульбабка*. Російською мовою це — «божий одуванчик». Така секретарка, як правило — особа віку, який встановити важко. Любить побазікати. Розсіяна і безмежно наївна. На роботі одним із своїх обов'язків вважає гортання модних журналів. На почесному місці у неї знаходяться такі важливі заходи як наведення манікюру і підфарбування губ. Може демонструвати мистецтво в'язання. Рідко хто з нею може позмагатися щодо тривалості телефонних розмов. У випадку необхідності, може виконати практично будь-яке завдання напівдержавного значення. До такої секретарки слід звертатися «Оленочка», «Марусенька». Ніколи не можна на неї підвищувати голос. Плачів буде не обберешся. Валер'янка у такому випадку знадобиться не лише секретарці, але і її начальнику. На свята такій секретарці слід дарувати шоколадку і квіти. За це вона буде щиро віддана своєму начальнику аж до свого звільнення.
- *Лоліта*. Це, як правило, студентка — заочниця або дівчина, що вже неодноразово провалювалася, вступаючи на навчання до вузу. Вона є дитям, якого зла доля занесла у світ дорослих людей. Вона ще нічому кепському навчитися не встигла. Це ж саме можна сказати і про добрі спра-

ви. Кожного разу здригує плечима почувши слова «факс». Друкує, але одним пальцем. Зате з багатьма помилками. На щастя для начальника, та й для свого особистого щастя, вона на цій посаді довго не затримується, оскільки врешті — решт вступає до вузу, під час навчання у якому може рішуче піти у декретну відпустку. Заміжжя для цього вирішальної ролі не відіграє.

Поки ж така дівчина перебуває на посаді секретарки, потрібно триматися від неї якомога далі. Боже спаси сприймати серйозно дитяче кокетство секретарки. У радянські часи партія відбирала за це партійний квиток. У наші ж часи можна нажити собі славу розбещувача неповнолітніх і перекреслити собі дорогу до посади Президента України, навіть, за наявності довідки про імпотенцію. З Лолітою начальнику слід поводити себе як батькові з дочкою. Слід нескінчено давати їй поради, бо вона їх негайно ж забуває. Нагадуйте, щоб вона віталася з відвідувачами офіса. Бажано, щоб вітання лунали зрозумілою їм мовою і жестами.

Терпіть! Пам'ятайте, що Ісус Христос теж терпів. Тим часом підшукайте секретарку, яка б, можливо, не вписалася у описані вище типи, але в образі якої сповнилися б мрії вашого дитинства.

Системні адміністратори

За результатами дослідження, виконаного порталом Superjob.ru, на початок весни 2008 р. 96% претендентів на посади системних адміністраторів були чоловіками.

Спеціалісти із зв'язків з інвесторами

Міністерство охорони здоров'я і соціального розвитку Росії внесло до кваліфікаційного довідника посад керівників, спеціалістів та інших службовців позицію «спеціаліст із зв'язків з інвесторами» (Investor Relations). Сталася це 29 квітня 2008 р. Цей день вважається днем народження нової спеціальності. Про це повідомила виконавчий директор. Асоціації розвитку фінансових комунікацій із зв'язків з інвесторами Ольга Ринк.

Сурдоперекладачі

Тому, хто не знає цього страшного і, разом з тим, шанобливого слова пояснюємо: це — перекладач для глухонімих. Вважається, що така професія є однією з найбільш небезпечних у світі. До такого висновку дійшли дослідники з Рочестерівського технологічного інституту (США). Перекладач з мови глухонімих зазнає серйозних фізичних навантажень та психологічного стресу. Ризик отримати ушкодження кисті у сурдоперекладачів на 19% перевищує ризик у представників інших професій.

Юристи

За даними щорічного рейтингу журналу «Forbes», оприлюдненого у травні 2008 р., юристи у США за розміром щорічних доходів посідали 17-е місце. Їх пересічний річний заробіток складав 118,3 тис.

В Україні попит на юристів 2009 року збільшився, порівнюючи з початком року. Зростанню попиту на правників сприяли такі чинники:

- кількість звільнень працівників зросла на 10–15%, що потягло за собою кількість позовів звільнених до компаній — роботодавців і це спричинило потребу останніх у юридичному захисті;
- невідача банками депозитів призвела до того, що вкладники все частіше почали вимагати через суд повернути їм гроші і брали собі надопомогу правників;
- зростання банкрутств підприємств в умовах кризи спонукала їх потурбуватися про юридичне супроводження.

Оплата праці юристів у першому кварталі 2009 р. пересічно складала 3,5–6 тис. грн. щомісячно.

Інші професії

Весною 2008 р. американський журнал «Forbes» оприлюднив перелік найвище оплачуваних професій у США. На останньому

25-му місті знаходилися фінансові менеджери з пересічною щорічною зарплатою 106,2 тис. доларів.

Дещо більше від них отримувати інженери — менеджери у промисловості.

Найменше оплачувалася робота кухарів у фаст-фудах та офіціантів. Їх щорічний пересічний дохід складав 16,7 тис. Невеликі доходи також мали касири, продавці білетів, дрібний персонал гральних закладів та покоївки.

Журналісти підраховали, що кількість представників 25 найвище оплачуваних професій складала 3 млн чол. Перелік найдешевших професій охоплював 15,6 млн чол.

Влітку 2008 р. журнал «Forbes» оприлюднив рейтинг найменш перспективних професій XXI століття. Міністерство США вважало, що майбутнє мають ті, хто стане журналістом, радіоведучим та державним службовцем. Потім у списку зазначалися програмісти, робітники промислових підприємств, турагенти, ювеліри та фермери.

Найбажанішою професією у США, за даними журналу «Forbes» станом на літо 2008 р., була професія комерційного представника. Спеціалісти цього профілю щорічно пересічно заробляли 65–75 тис. доларів. Друге місце у рейтингу посідали розробники та дизайнери програмного забезпечення (85–95 тис.). Покоївки замикали трійку найпотрібніших професій. Щорічна пересічна їх платня — 35–45 тис. доларів.

1.4. Безробіття

В умовах ринкової економіки безробіття є завжди. Не може просто такого бути, щоб всі 100% працездатного населення були працевлаштованими. Навіть, за наявності найкращої роботи знайдуться ледарі, які, попри найпристойнішу платню, не захочуть працювати.

В умовах економічної кризи ситуація з працевлаштуванням загострюється.

Впродовж перших п'яти місяців 2008 р. на обліку у київському міському центрі зайнятості перебували 8200 осіб. За цей період за направленнями служби зайнятості у столиці працевлаштовано близько 3100 безробітних.

Станом на вересень 2008 р. більшість безробітних в Україні — жінки. Шукали офіційно роботу 314,1 тис. жінок та 195,4 тис. чоловіків. Порівнюючи з липнем того ж року безробітних жінок стало на 4,1 тис. менше, а чоловіків — 5,1 тис. У серпні роботу шукали 249,7 тис. жителів села та 259,8 тис. міських жителів.

У листопаді 2008 р. повідомлялося, що в Україні 65% компаній змінили свої плани щодо найму персоналу на найближчі 6 місяців. Більшість компаній все ж не планувала скорочувати персонал. Дослідження про це виконала корпорація «Ernst and Young».

Згідно з результатами досліджень скорочення не зачіпало керівництво компаній. 10% компаній планували скоротити середню керівну ланку. 15% планували скоротити професійний адміністративний персонал, а 25% мали наміри скоротити допоміжний персонал та робітників.

Компанії, які розглядали плани скорочення персоналу, пересічно збиралися скоротити 18% робітників, 12% — професійного адміністративного персоналу та 9% — представників середньої керівної ланки.

До Державного центру зайнятості жодне українське підприємство не подало переліку звільнених працівників. Це свідчило про те, що були відсутніми передумови для масових звільнень.

Станом на листопад 2008 р. більшість організацій «заморозила» плани з підбору певних спеціалістів. Це стосувалося, передусім, операційного, юридичного, адміністративного блоків, а також відділів підбору і навчання кадрів, сфери безпеки, інвестицій, відділів аналізу кредитних ризиків та проблемної заборгованості.

Скорочення персоналу розпочали застосовуватися у банках. Вони ж припинили видачу іпотечних кредитів. Для банків, інвестиційних та лізингових компаній затрати на персонал є однією з основних статей витрат.

Знижувався попит на спеціалістів у сфері фондового ринку. Скорочення штатів у компаніях цього сегменту коливалося від 10% до 70%. Більшість співробітників відправлялися у безстрокову відпустку за свій рахунок.

До рейтингу спеціалістів, яких найінтенсивніше звільняли, потрапили працівники сфери нерухомості і будівництва, а також менеджери з набору персоналу (HR-менеджери), журналісти та працівники сектору професійного сервісу (реклама, маркетинг, юриспруденція).

Згідно з даними Київського міського центру зайнятості, у жовтні 2008 р. було зареєстровано 166 осіб, звільнених у зв'язку із скороченням штату. Вони були працівниками різних професій, — як робітниками, так і інженерами: слюсарями — ремонтниками, водіями, прибиральницями, юристами, страховими агентами, малярами, економістами, керівними працівниками.

На багатьох підприємствах відбувалося так зване «приховане звільнення». Працівникам просто не виплачувалася зарплата. Роботодавці її «заморожували».

Ринок праці відчував потреби у працівниках роздрібних мереж, технічному персоналі на виробництві, фармацевтах.

Актуальними галузями залишилися сфери:

- товарів щоденного попиту;
- обладнання і машинобудування;
- телекомунікацій.

Замовлення на пошук персоналу для цих сфер стабільно надходили до кадрових агенцій впродовж всього 2008 р.

Звільненим працівникам надавалося можливість перекваліфікуватися. Головне при цьому — врахувати свої особистісні якості та можливості.

Фахівці у сфері персоналу вважали, що будь-яку кризу, у тому числі і фінансову, можна пережити з користю.

Перелік найголовніших антикризових заходів, про який повідомлялося у грудні 2008 р., містить таке:

1. Бережливіше ставитись до замовників. Уникати невиконань зобов'язань.

2. Скорочення кадрового баласту. Персонал, що залишився, має діяти активніше. У зв'язку з ним доречно згадати анекдот радянських часів. Приїхав на наш завод японський бізнесмен. На території заводу побачив Дошку пошани з портретами передовиків виробництва. Бізнесмен запитав, що це таке. Йому відповіли, що то — кращі люди заводу. Він тоді запитав: «А навіщо ви тримаєте решту?».

3. Попередження персоналу про відсутність премії. Припинення набору нових працівників.

Наприкінці 2009 р. на брифінгу національний координатор Міжнародної організації праці в Україні Василь Костриця повідомив, що МОП вітає позитивні тенденції на ринку праці України. За січень — вересень 2009 р. в Україні вперше за три роки відзна-

чено приріст економічно активного населення. Число працездатних людей віком 15–70 років збільшилося на 290 тис. осіб і становило 20364000 осіб. Рівень безробіття, підрахований за методологією МОП, становив 8,6% серед людей віком 15–70 років. Для працездатного населення рівень безробіття за підсумками дев'яти місяців 2009 року становив 9,4%. В. Костриця вважав, що відновлення на ринку праці при збереженні тенденцій, відзначених за підсумками 9 місяців 2009 р., можна очікувати через 2–2,5 року після закінчення кризи.

4. Проведення диверсифікацій виробництва. Розробка нових продуктів.

5. Оптимізація рекламного бюджету у рамках загального зниження затрат.

6. Зміцнення відносин з партнерами, споживачами, постачальниками.

7. Перерозподіл активів, зниження резервів.

Економічна криза негативно позначалася і у першому кварталі 2009 р. на рівні зайнятості. За офіційними даними на початок 2009 р. в Україні робити не мали щонайменше 900 тисяч людей. Це складало 3% всіх працездатних українців. Фахівці ж вважали, що безробітних було фактично вдвічі — втричі більше.

1.5. Робота і здоров'я

У цій рубриці розповімо про деякі цікаві результати досліджень, виконаних зарубіжними фахівцями, що стосуються взаємозв'язку між роботою і здоров'ям.

Британський міністр з-працевлаштування і пенсій Пітер Хейн у квітні 2008 р. заявив, що виконане у його відомстві дослідження засвідчило — людина не може спокійно прожити без роботи.

У житті без роботи на людину чатують стреси. Це негативно позначається як на її здоров'ї, так і на здоров'ї її дітей. Вчені зазначали, що діти, батьки яких ніколи не працювали або залишалися без роботи впродовж тривалого часу, помирали в 13 разів частіше, ніж діти тих, хто працював на роботі. У дітей, батьки яких не працювали, частіше зустрічалися психічні розлади.

Виконане вченими Афіньського університету (Греція) дослідження виявило існування причинно-наслідкового зв'язку між

передчасними звільненнями з роботи. Медики спостерігали впродовж семи років самопочуття 17 тис. людей передпенсійного віку. Вони помітили, що ті, хто звільнився на пенсію раніше встановленого віку, помирали раніше. Всі учасники експерименту не мали очевидних проблем зі здоров'ям. Чоловіки, які достроково йшли на пенсію, помирали частіше, ніж жінки.

Достроковий вихід на пенсію — палиця з двома кінцями. Декому цей крок може допомогти поліпшити рівень життя. Для деякого ж може мати негативні наслідки — фінансові проблеми, скорочення фізичної та соціальної активності. Висновок — працювати слід до якомога старшого віку.

Спеціалісти медичного факультету університету Вейк Форесту (США) дослідили щоденний графік роботи понад 3 тисяч працівників фармакологічної компанії. Дійшли висновку, що люди, які працювали за гнучкими графіками роботи, менше хворіли, менше були відсутніми на роботі у зв'язку із захворюваннями і краще виконували функціональні обов'язки.

Фахівці стверджували, що можливість змінювати графік роботи і регулювати цим тривалість робочого дня і місце виконання роботи сприяє підвищенню продуктивності праці та зниженню захворюваності.

Фахівці підраховували, що при використанні музики на робочих місцях активність впродовж першої години роботи підвищується на 10%, брак знижується на 30%, а загальна працездатність зростає на 70%. Дослідження, виконане британською компанією «The Radio Advertising Bureau», засвідчило, що лише 5% аудиторії усвідомлено включають приймачі для підвищення власної працездатності.

Репертуар популярних радіостанцій не завжди сумісний з роботою. Програми функціональної музики потрібно складати неабияк, а за суворими правилами.

Наприклад, якщо співробітнику доводиться працювати в офісі з текстом чи вести розмови, то вокальна музика зі словами, які йому зрозумілі, — вважається невдалим супроводженням виробничого процесу.

Вибір музики має залежати від характеру роботи. Чим монотонніша робота, тим більше вокальної музики можна слухати. Краще якщо тексти будуть на іноземних мовах. Якщо ж робота вимагає уваги, то має бути більше фонової (інструментальної) музики.

Під час виконання господарських робіт може звучати весела, бадьора і яскрава музика, а під час роботи, яка вимагає роздумів — може прослуховуватися стримана, м'яка, легка музика. У процесі виконання рутинної паперової роботи може прослуховуватися приємна, мирна, легка музика.

Тривалість музичного звучання не повинна перевищувати 2,5 години. Музику доцільно включати тоді, коли настає перерва. Під час роботи доцільно щоб музика була темпераментною, а під час перерв — повільнішою. Впродовж дня не повинен повторюватися жодний твір. Рекомендують прослуховувати все — від класики до сучасної музики. Зрозуміло, що слід потурбуватися, щоб прослуховування музики нікому не заважало. Світ — тісний, а офіс — тим більше. Життя ж, як відомо, дається людині лише один раз.

Дослідники британської компанії JVA довели, що без перерви працювати в офісі — шкідливо. Ті працівники, які не покидають стін офісу, частіше не довіряють начальству, відчувають незадоволення та зазнають стресу, порівнюючи з тими працівниками, які, принаймні, один день на тиждень працюють за межами офісу.

57% керівників 150 найбільших компаній США, яких опитала у лютому 2008 р. компанія «Robert Half International», назвали вівторок найпродуктивнішим днем тижня. 60% опитаних зазначили, що п'ятниця — найменш продуктивний день тижня.

Наприкінці літа 2008 р. повідомлялося, що «Microsoft» розробляє програму, яка допоможе роботодавцям відслідковувати продуктивність праці офісних працівників. За допомогою безпроводових сенсорів інформація про частоту серцебиття людини, температуру тіла, рухів тіла, міміку, тиск передаватиметься в комп'ютер начальника. Програма також допоможе виявити у працівника стресовий стан.

Американські медики дослідили, що офісні працівники, що працюють щоденно понад норму 8 годин, на 13 відсотків частіше хворіють на психічні розлади. Такі розлади особливо притаманні чоловікам, які щотижня працюють 60 годин. У жінок з таким графіком ризик захворіти підвищується на 11%.

Американська компанія «Gallup» дійшла висновку, що «жайворонки» багатші ніж «сови». Дослідження спрямовувалося на встановлення залежності між величиною доходу і біоритмами. 70% людей з високими заробітками були активними вранці. «Сови» поміж багатих людей склали 3%.

Психологи університету штату Пенсільванія виконали дослідження під час якого було опитано 50 тис. людей різного віку, статі і соціального становища. Виявилось, що надмірне завантаження роботою є причиною їх хронічного недосипання. Саме кар'єра унеможливила їм нормальний сон.

Ті, хто щодобово спав менше ніж чотири з половиною години, у буденні дні працювали на 93 хвилини довше, ніж пересічні працівники. У вихідні дні різниця ще більше зростала — до 118 хв.

Ті, хто щодобово спав понад 11 годин, мали робочий день, який пересічно був на 143 хв. коротшим. У вихідні дні респонденти цієї категорії працювали на 71 хв. менше, ніж трудовоголіки. Мало спали і найдовше за всіх працювали респонденти у віці 45–54 років.

За результатами дослідження, виконаного компанією «Staples», кожний другий менеджер спить і бачить свою роботу. Кожний третій, прокинувшись, реалізовує ідеї, що спали йому на думку під час сну. Підраховано, що геніальні ідеї спадали на думку лише 6,3% респондентів. Не виключено, що були поміж респондентів і такі, хто про ідеї забув, прокинувшись від сну. Під час сну мозок продовжує інтенсивно працювати, але зв'язки між ідеями, поняттями, згадками часто встановлюються випадково. Звідси — нереалістичність і вигадливість сюжетів. Завдяки саме цьому можуть приснитися справді нестандартні ідеї та рішення.

Фахівці стверджують, що коли сниться робота, то потрібно її призупинити на певний час або змінити рід діяльності. Сни можуть сигналізувати, що пора розв'язати деякі проблеми, інакше вони перетворяться на снігову лавину.

Втіху від сну можна вбачати у тому, що коли у людини є сон, то у неї немає безсоння.

У цьому місці хотілося б згадати бабусю автора по материній лінії, яка померла понад 30 років тому. Коли їй хтось з близьких людей розпочинав розповідати про сон, то вона казала: « Дурному — дурне й сниться».

Відволікання на сторонні речі під час роботи є корисним. Психологи Південно-Західного університету штату Іллінойс (США) довели, що короткочасне переключення уваги дозволяє розслабитися.

Під час переключення мозок працівника перезавантажується і краще розв'язує проблеми. Вчені спростували думку про те, що розсилання повідомлень електронною поштою і спілкування ICQ знижують IQ вдвічі швидше, ніж паління маріхуани.

Вчені Каролінського інституту (Швеція) дійшли висновку, що:

- працівники менше хворіють, коли керівництво компанії уміє чітко формулювати свої вимоги;
- жінки менше хворіють, коли працюють у переважно «чоловічих» колективах, порівнюючи з тими жінками, які працюють у колективах з рівним гендерним складом.

Вчені зазначеного вище Каролінського інституту дійшли висновку, що зайва година у ліжку у понеділок вранці і невелике запізнення цього дня на роботу знижують ризики серцевого нападу. Найчастіше серцеві проблеми виникають у людей по понеділках після весняного переведення годинникової стрілки на годину вперед. Найменше цих проблем трапляється у крові людини після осіннього переведення стрілки на годину назад.

Давно помічено, що зміна рівня певних гормонів у крові людини визначає її поведінку. Гормональні стрибки в організмах біржових маклерів, очевидно, є причиною економічних піднесень та депресій, що настають опісля.

Британські вчені провели дослідження і встановили, що від рівня тестостерону у крові маклера залежить його доход. Рівень гормону стреса, — кортизолу, — вказує на те наскільки маклери готові ризикувати. Виявилось, що денний рівень тестостерону спостерігається значно вищим у ті дні, коли маклери отримують високі прибутки. Подібне трапляється і зі спортсменами. Їхні успіхи спричиняють підвищення рівня тестостерону. Це посилює впевненість у собі і підвищує здатність ризикувати та вигравати.

Якщо ж перебувати у такому стані занадто часто, то знижується здатність до прийняття раціональних рішень. В період підвищення біржових курсів ризики у маклерів зростають.

Хоч емоційні і гормональні чинники ще недостатньо вивчені, але вже зрозуміло, що гормони впливають на успіхи у стресових умовах.

Помічено, що гормон кортизол виробляється в організмі в період нестабільності ринку. Якщо у кров надходить занадто багато кортизолу, то біржові маклери намагаються якомога менше ризикувати.

Стрес та успіх підвищують рівень того чи іншого гормону у крові людини. Що ж стосується маклерів, то коливання рівнів гормо-

нів сприяють одержанню маклерами гарних доходів чи зазнанню збитків. Вивчення проблеми триває.

Можна вважати доведеним факт впливу на економіку не лише раціональності біржовиків, але і їх емоційно — психологічного стану.

Коли старий вчитель помер, то потрапив у пекло. До нього згодом підійшов головний наглядач пекла і попрохав вибачення за помилку, що сталася – вчитель мав бути у раю. Вчитель же відповів, що після школи йому й пекло здалося раєм.

РОЗДІЛ 2

ОСВІТА

2.1. Бізнес-освіта

2.1.1. Бездипломники

Мільйони абітурієнтів щорічно наштовхуються на проблему вибору професій. Майбутні фахівці намагаються визначитися з вузом та факультетом. Вступають на навчання з надією отримати гарну освіту, яка гарантуватиме добробут у подальшому житті.

Американський журнал «Forbes» провів дослідження. Його результати певним чином вражали. Вони вказували на те, що для підняття службовою драбиною диплом про вищу освіту є непотрібним. Журнал оприлюднив перелік найбільш високооплачуваних у США професій, які не передбачають наявності вищої освіти.

Щонайменше 5 тисяч доларів щомісячно одержували стюардеси і дизайнери, установлювачі ліфтів, оператори атомних

електростанцій. Очолювали рейтинг найбільш високооплачуваних професій, що не вимагали вузівської підготовки, — спортсмени. Освіта потрібна і спортсменам — якщо не у спорті, то у подальшому житті.

Американське бюро трудової зайнятості повідомляло, що люди з дипломом про вищу освіту, впродовж свого життя заробляли на один млн доларів більше, ніж ті, хто диплома не мав.

Отже, освітою нехтувати не слід.

У результаті виконання досліджень було встановлено, що професії, які не вимагають наявності вищої освіти, часто викликають у людей депресії. Дослідження виконане співробітниками.

Адміністрації національного способу життя та зловживання наркотиками, виявило, що найчастіше страждають за інвалідами, людьми похилого віку та дітьми.

11 відсотків працівників цієї категорії повідомляли, що їх робота викликає апатію, безсоння та незадоволення собою. У тих, хто доглядає за дітьми, зникає апетит, їм складно на чомусь зосереджуватись. Схожі симптоми спостерігалися у працівників закладів громадського харчування: офіціантів, барменів, кухарів.

Задоволення від роботи отримують представники професій діяльністю яких щось створюється. Мова йде про представників творчих професій. Елементи творчості можуть прикрасити будь-яку повсякденну рутину.

Поміж вчених, інженерів та архітекторів лише 4,3% респондентів вказали на наявність у них депресії.

На думку згаданого вище журналу «Forbes», найменш перспективними професіями будуть професії журналістів, радіоведучих та державних службовців. Міністерство праці США вважало, що найнижчий приріст робочих місць у США спостерігається саме у цих сферах.

2.1.2. Магістри ділової адміністрації. (MBA)

MBA — це абривіатура слів (Magister of Business Administration). У перекладі — магістр ділового адміністрування. Не дивлячись на те, що MBA міцно асоціюється з професіями, які не можна кваліфікувати як творчі, одержана освіта, яка засвідчена цим дипло-

мом, надає широкі можливості випускникам бізнес-шкіл. Успіх залежить від того, де і як застосовуються набуті знання. Якщо добре придивитись, то ступінь MBA стане у нагоді в будь-якій сфері.

Взяти, наприклад працівника чи керівника відділу кадрів (згідно з англomовною термінологією — HR — manager). Від директора з персоналу багато що залежить для успіхів компанії. Розуміння основних принципів ведення бізнесу дозволяє HR — менеджеру забезпечувати відповідність персоналу глобальним завданням і перспективам. Такий директор з освітою MBA може допомогти керівництву і персоналу йти у ногу.

Не завжди випускники бізнес — шкіл самостійно адаптують одержані знання до нетрадиційної кар'єри. У низці бізнес — шкіл вже відбулася спеціалізація. Наприклад, у бізнес — школі французького міста Бордо можна отримати MBA з вина. Програма підготовки такого магістра передбачає ознайомлення з різними подробицями індустрій виноробства та покликана готувати майбутніх її лідерів.

Існують програми MBA для тих, хто бажає працювати у сфері державного управління чи управління недержавними організаціями. Наприклад, Школа менеджменту при Женевському університеті (HEC School of Management) пропонує програму MBA «Міжнародні організації» (International Organizations MBA) для тих, хто хотів би працювати у міжнародних некомерційних організаціях. Нагадаємо, що у Женеві їх чимало.

Бізнес — школа при Йельському університеті США пропонує програму MBA/PhD. Випускники школи отримують ступінь магістра з ділового адміністрування та ступінь доктора філософії однієї з наук, якою опікується університет. Ступінь доктора філософії може стосуватися права, економіки, управління персоналом тощо. Цей ступінь приблизно дорівнює вітчизняному ступеню кандидата наук. В Україні вже з'явився цей ступінь. Вперше це сталося у Міжрегіональній академії управління персоналом (м.Київ).

Вартонська школа (Wharton School) при університеті Пенсільванії запровадила сумісну програму з університетською школою дизайну. Окрім бізнес — освіти, випускники отримують ступінь магістра архітектури або міської планівки. Керівництво Вартонської школи мало наміри запровадити «екологічну програму з MBA». Ці приклади вказують на унікальність самої ідеї нетрадиційного MBA.

Слід зазначити, що слово «School», згідно з американським його розумінням у сфері університетів, означає «факультет», слово ж «faculty» у них означає не факультет, а професорсько — викладацький склад.

2.1.3. Кращі бізнес — школи світу

Британська газета «Financial Times» весною 2008 року склала рейтинг найкращих бізнес — шкіл світу. У соціологічному дослідженні взяли участь 8,3 тисяч випускників МВА — шкіл. З 149 шкіл, які відповідали вимогам проекту, було відібрано 112. У 37 вузах на запитання анкети відповіли менше, ніж 20% випускників. З огляду на це анкети з цих шкіл не бралися до уваги при складанні підсумкового рейтингу.

Перші чотири місця у рейтингу посіли американські школи:

- Вартонська школа Пенсільванського університету (University of Pennsylvania Wharton School);
- Гарвардська школа бізнесу (Harvard School of Business);
- Школа бізнесу Стенфордського університету (Stanford University G S B);
- Школа бізнесу Колумбії (Columbia Business School).

Нагадаємо читачеві, що столиця США Вашингтон знаходиться на території федерального округу, який має назву «Колумбія». Цю назву не слід змішувати з назвою латиноамериканської країни.

Британська Лондонська школа бізнесу у рейтингу посіла п'яте місце.

Далі вкажемо ще й інші кращі школи світу у сфері бізнесу. У дужках зазначено місце, яке вони посіли у рейтингу:

- французька «Insead» (8);
- іспанська «Instituto de Empresa» (12);
- швейцарська 1 МД (14);
- канадська «York University: Schulich» (18);
- китайська «Ceibs» (21);
- нідерландська «RSM Erasmus University» (24);
- італійська «SDA Bocconi» (34);
- південноафриканська «University of Cape Town» (66);
- австралійська «Melbourne University» (69);
- ірландська «Trinity College Dublin» (85);

- коста-ріканська «Incose» (90);
- бразильська «Corread» (92);
- сінгапурська «University of Singapore» (92);
- мексиканська «Irade».

У рейтингу бразильська і сінгапурська посіли 92-ге місце.

2.1.4. Ліцензія Європейської бізнес-компетентності

В Україні запроваджуються нові міжнародні схеми отримання вищої освіти. У їх рамках академічна освіта підсилюється кращими програмами професійної сертифікації.

Реалізація зазначеної схеми в Україні розпочалася впровадженням програми управління бізнесом «European Business Competence Licence» (Європейської ліцензії бізнес-компетентності) в Університеті банківської справи Національного банку України.

Ліцензія EBCL була визнана станом на весну 2008 року у 25 країнах Європи. З січня 2007 року цю ліцензію можуть одержувати випускники зазначеного університету.

Ліцензія EBCL — це перепустка у європейський бізнес. Ліцензія стане у нагоді тим, хто починає освоювати абетку бізнес-управління. Не завадить вона і тим, хто хоче підвищити рівень своєї кваліфікації і хоче робити собі кар'єру у сфері менеджменту та фінансів.

Програма EBCL, на відміну від дорогих і тривалих у часі програм MBA, розрахована на молодого споживача. Тривалість загального курсу тренінга складає рік-півтора. Вартість програми EBCL — на порядок нижче, ніж програм з MBA. Виконавці програми стверджують, що вже після перших чотирьох днів людина, яка не мала жодних знань у сфері бізнесу, може освоїти фінансову справу.

Навчання за програмою допоможе і у працевлаштуванні, — як стверджує про це керівництво Університету. За результатами навчання можна судити про рівень підготовки спеціаліста до роботи.

Ліцензія може згодитися і при працевлаштуванні за межами України.

Знання, одержані за програмою EBCL, допоможуть краще адаптуватися на новому робочому місці тим, кого підвищили у посаді.

2.1.5. Перекваліфікація

Процес працевлаштування може спростити перекваліфікація. Вона надасть можливість освоїти нову професію, яка є актуальною для ринку праці.

У Києві безплатну перекваліфікацію пропонує Державна служба зайнятості. За умови реєстрації у Центрі зайнятості у якості безробітного, можна пройти перепідготовку на курсах підвищення кваліфікації або навчитися новій спеціальності. Термін навчання — від 1 до 8,5 місяців.

Професійне навчання проводиться виходячи з потреб ринку праці і оплачується за рахунок фінансів Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування. Направлення на перекваліфікацію видають, коли працівники Центру не можуть знайти безробітному робоче місце, яке б його влаштувало.

У навчанні є потреба, коли людина втратила можливість обіймати попередню посаду, не має спеціальності або професії, чи вперше шукає роботу. У Києві існувало понад напрямів навчання, 24 — зпоміж них стосувалися підвищення кваліфікації для спеціалістів з вищою освітою, 6 — з перепідготовки людей з другою вищою освітою. Решту напрямів підготовки фахівців диктуються попиту на ринку праці.

Отримати другу спеціальність можна і самостійно. Найчастіше на перекваліфікацію йдуть педагоги. Нерідко вони стають менеджерами з персоналу. Деякі дипломовані інженери йдуть на курси митних брокерів.

Якщо людина самостійно опікується перекваліфікацією, то це відбувається на платній основі. Інтенсивні курси з перепідготовки (4–7 днів) у сфері банківської справи коштували близько 5 тисяч грн.

Щоденно таке навчання тривало 6 годин.

Курси фітодизайну тривали півтора місяця. Заняття проводилися тричі на тиждень. Вартість — 1200 грн. Курси з дизайну інтер'єру мали тривалість 2 з половиною місяці. Плата за навчання — близько 2700 грн.

Багато роботодавців віддавали перевагу кандидатам, які закінчили курси перепідготовки при державних вузах.

2.2. Ділова іноземна мова

2.2.1. Мова для бізнесу і бізнес-мова

Мовні програми для бізнесу розраховані на людей, які опікуються повною професійною діяльністю та тих, хто бажає отримати за кордоном роботу за певним профілем.

Перша вирізняльна риса бізнесових мовних програм від загальних мовних програм полягає у контингенті тих, хто навчається. Друга вирізняльна риса полягає у тому, що курси загальної іноземної мови (наприклад, англійської чи будь-якої іншої) розраховані на те, щоб студенти навчилися чотирьом основним лінгвістичним умінням та навичкам — усній мові, аудіюванню, читанню та письму. Навчання цим основним чотирьом засадам спирається на найрізноманітнішу тематику від побуту до країнознавства. Спеціалізація — відсутня.

Мовні програми для бізнесу призначені для тих, кому іноземна мова необхідна для ведення власної підприємницької діяльності чи підвищення своєї привабливості на міжнародному ринку праці. Ділова іноземна мова має чітко відображений зміст.

Вивчення іноземної мови на загальних курсах, може відбуватися у групах з 15 чоловік. На курсах ділової мови кількість слухачів у групах не перевищує 4–6 осіб.

Курси з ділової іноземної мови можна розділити на дві групи:

- А) мова для бізнесу;
- В) бізнес-мова.

Мова для бізнесу — це навчання лінгвістичним тонкощам для певного виду професійної діяльності. Наприклад, мова для заняття правом, медициною є виконання роботи у складі екіпажем повітряних і морських суден, виконання обов'язків секретаря чи готельного персоналу.

Завдання курсів бізнес-мови полягає у тому, щоб навчити клієнта спілкуватися з бізнес-партнерами, не залучаючи до цього перекладачів.

Спільним для обох типів програм є те, що навчатися на них доцільно тоді, коли слухачі вже мають рівень знань з певної мови, який можна вважати як середній чи вище.

Середній рівень знань іноземної мови забезпечують зарубіжні лінгвістичні школи за умови занять впродовж 20 тижнів. Відбуваються щонайменше 20 уроків щотижня, тобто по 4 уроки кожного робочого дня.

Лінгвістичні школи опрацювали також такі програми навчання, як мова для керівників чи мова для дуже важливих персон (VIP). Їх сутність полягає у тому, щоб впродовж найкоротшого часу дати слухачам максимум мовних знань.

Автор цих рядків є автором таких книг:

1. Англо-русский толковый словарь по интеллектуальной собственности.

2. Энциклопедический англо-русский словарь по интеллектуальной собственности (К.: Видавець Паливода А. В., 2007. – 296 с.

3. Англо-український географічний глосарій. (К.: Центр учбової літератури, 2007. — 390 с.).

4. Право Європейського Союзу: англо-українсько-російський глосарій (К.: Центр учбової літератури, 2007. — 234 с).

Створив також англо-українські глосарії з: міжнародної економіки (Світова економіка. Навчальний посібник-К.: Центр учбової літератури, 2008. – 280 с.); міжнародної торгівлі (Міжнародна торгівля. Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007. — 296 с.) міжнародного приватного права (ще не опубліковано).

У студентські роки закінчив Другі державні вечірні 3-річні курси іноземних мов м. Києва. Певну користь вони принесли, але не вони були визначальними в оволодінні англійською мовою. Вирішальні фактори – бажання і самоосвіта.

Коли в 1971–1973 роках доля після університету закинула служити командиром мотострілецького взводу на радянсько-китайський кордон на Далекому Сході, то виписав щотижневий журнал «New Times» («Новое время») і перечитував його від початку до кінця, поповнюючи запас слів. Повернувшись з армії, придбав ламповий радіоприймач і впродовж більше трьох десятиліть слухав англomовну програму «BBC World Service». Нині – не можу її знайти.

Спираючись на власний досвід, автор формулює такі основні поради:

- орієнтуйтеся у граматиці; варто виготовити таблицю із зразками часів — (Indefinite, Continuous, Perfect) та іншими засадами граматики;
- читайте вголос англійські тексти;

- не лінуйтеся спілкуватися з англомовними людьми, коли така можливість є;
- не лінуйтеся перекладати з англійської на українську (російську), а згодом і навпаки;
- слухайте радіо чи слухайте і дивіться телевізор з англомовними програмами.

Кількість освітніх програм, що викладаються англійською мовою у неангломовних країнах, продовжує збільшуватися. Лідером станом на весну 2008 року були Нідерланди. До такого висновку дійшла Асоціація з академічного співробітництва. Її фахівці виконали соціологічне дослідження 2,2 тис. навчальних закладів, що знаходилися у 27 країнах Європи. Впродовж 5 років, що передували опитуванню, кількість англомовних курсів у вузах Європи збільшилася втричі і сягнула 2,4 тис. програм.

Найбільш інтенсивно цей прогрес відбувався у північних країнах Європи. Там було сконцентровано більшість програм вищої освіти, що викладалися англійською мовою.

Окрім англійської мови, у Києві станом на весну 2008 року популярністю користувалися курси німецької, французької, іспанської, арабської і китайської мови.

Курс вивчення мови, як правило, мав 6 рівнів. Тривалість навчання на одному три-чотири місяці. Фахівці радили пройти щонайменше три рівні для того, щоб оволодіти мовою на розмовному рівні.

Як правило, учбові групи складаються з 4–6 осіб. Вартість навчання впродовж трьох місяців коливалася від 900 до 2,6 тисяч грн. — залежно від рівня знань та вибраної мови. Ціна занять з німецької, французької та іспанської мови на початкових (1–2) рівнях складала від 900 грн. до 1,2 тис. грн. Середні рівні (3–4) коштували 1–1,5 тис. грн., а 5–6 рівні — 1,5–2,2 тис. грн. Кожний рівень китайської, арабської та інших екзотичних мов коштував на 150–400 грн. дорожче.

Були і додаткові витрати. Література коштувала 50–120 грн. Диски з розмовними вправами коштували 20–40 грн. Ті, хто хотів навчатися мові індивідуально з викладачем, платив від 25 до 150 грн. за одну годину.

Наводимо перелік низки столичних курсів, які навчали рідким іноземним мовам.

Назва курсів	Контакти	Мови
Магістр	www.magistr-ltd.kiev.ua 272 15 69	Болгарська, португальська, голландська, польська, сербська, чеська, грецька, арабська, японська, китайська, корейська, іврит, турецька
Хельга	www.helgacentr.com 246 76 82	Грецька, польська, чеська, шведська, норвезька, голландська, арабська, турецька, японська
Інтерлінгва	www.interlingva.com.ua 492 09 68	Турецька, арабська, японська, китайська, грецька, польська, чеська
Репетитор	www.repetitor.com.ua 233 93 13	Сербохорватська, румунська, польська
Освіта без кордонів	239 31 19	Турецька, арабська, китайська

2.2.2. Тести з англійської мови

Складання тестів з англійської мови спонукається низкою чинників. Комусь сертифікат потрібний для того, щоб самому собі підтвердити рівень знань. Комусь сертифікат потрібний для роботи чи навчання за кордоном. Ще іншим — для еміграції чи успішної кар'єри в Україні. Як правило, вибір екзамену залежить від тих цілей, які переслідує зацікавлена особа.

Для еміграції, навчання або роботи за кордоном зазвичай вимагаються сертифікати TOEFL або IELTS.

Пояснимо абрєвіатури

TOEFL — Test of English as Foreign Language (Тест з англійської як іноземної мови);

IELTS-International English Language Testing System (Міжнародна система тестування з англійської мови).

Сертифікат IELTS, що засвідчує практичне володіння мовою, визнається більшістю університетів Великої Британії, Австралії та Нової Зеландії, а також університетами інших країн, де викладання відбувається англійською мовою. У США станом на кінець 2007 року цей сертифікат визнавався невеликою низкою університетів, але ця низка зростала.

Сертифікат IELTS у всьому світі визнається як документ, що підтверджує володіння на високому рівні письмовою та усною англійською мовою. У абсолютній більшості випадків сертифікат IELTS вимагають у тих, хто претендує на роботу за багатьма професіями, зокрема, у медсестер, лікарів, журналістів тощо.

Екзамен на одержання сертифіката IELTS вважається одним з найавторитетніших тестів з англійської мови. У Києві станом наприкінці 2007 року можливість скласти тест існувала у Британській Раді (British Council). Вартість сягала 200–340 доларів залежно від центру, де цей тест складався. Тест тривав близько трьох годин. Його результати вважалися чинними впродовж двох років.

Іспит за TOEFL вважається одним з найскладніших, які коли-небудь створювалися фахівцями. Скласти його зовсім непросто, навіть, тому, хто вивчав англійську мову впродовж тривалого проміжку часу.

Висота планки, яку має подолати той, хто тестується, цілком виправдана. Той, хто пройшов тестування готовий до того, щоб без особливих труднощів працювати у команді з тими, для кого англійська мова є рідною. Така людина здатна слухати лекції в університеті з англійською мовою викладання.

Слід мати на увазі, що іспит за системою TOEFL вимагає спеціальної ретельної підготовки. Тест базується на найбільш складних і делікатних темах англійської граматики. Ці теми, як правило, не вивчаються достатньо глибоко у вузах України. Вартість тесту на одержання сертифіката TOEFL складала наприкінці 2007 року 150–300 доларів. Вартість залежала від центру складання тесту.

Український центр оцінювання якості освіти наприкінці жовтня 2008 року оприлюднив методичні рекомендації щодо підготовки до зовнішнього тестування з іноземних мов. Спеціалісти радили старшокласникам якомога більше працювати з матеріалами

з автентичних джерел — радіо — та телепередачами, газетними публікаціями, учбовими аудіо-та відеозаписами.

Час тестування — 160 хвилин. 40 хвилин виділялося на аудіювання учасників. Решта дві години — на виконання завдань з читання і письма. Реєстрація бажаючих розпочиналася 1 листопада 2008 року на інтернет-сайтах регіональних центрів оцінювання якості освіти.

Зовнішнє тестування з англійської мови відбулося 2 червня, а з інших мов — 3 червня 2009 року.

2.3. Закордонна освіта

2.3.1. Найпопулярніші країни міжнародної освіти

Відділ міжнародної освіти уряду Австралії повідомляв, що в 2005–2006 навчальному році найбільше іноземних студентів навчалося у США. Їх там було 564,77 тисяч чоловік.

Друге місце посідала Велика Британія. У цій країні навчалося 234,35 чол. Кількість, порівняно з попереднім роком, зросла на 2 відсотки.

Третьою країною світу, де навчалося найбільше іноземних студентів, була Австралія. Там в 2006 році отримували освіту 172,3 тис. іноземців. Це на 5 відсотків перевищувало показник попереднього року.

Четверте місце посідала Канада. Там навчалися в 2006 р. 140,72 тис. іноземців. Приріст показника за рік — 5%.

У Новій Зеландії за рік кількість іноземних студентів скоротилася на 10%. 2006 року у Новій Зеландії навчалося 42,65 тис. іноземців.

Як бачимо, всі лідируючі місця за кількістю іноземних студентів посідали англомовні країни світу.

Бюро міжнародних інформаційних програм Державного департаменту США оприлюднило влітку 2008 року рейтинг найпопулярніших поміж іноземців вузів США.

Загалом в американських університетах майже 600 тисяч іноземних студентів. У багатьох з-поміж них частка іноземців перевищувала 18–20%.

До першої п'ятірки рейтингу потрапили ті вузи, про які далі подаємо стислу інформацію.

1. Університет Південної Каліфорнії. Вважається одним з провідних державних учбово-дослідницьких центрів світу. У ньому навчалося 7115 іноземних студентів. Їх частка сягала 21,3%. У цьому університеті навчалася найбільша у США кількість іноземних студентів.

2. Колумбійський університет. Знаходиться у Нью-Йорку. Засновано 1754 року. Частка іноземців у цьому університеті сягала 24,3% студентського загалу. Понад 40% студентів були жіночої статі. 12 відсотків мали сім'ї. Повну або часткову стипендію від університету отримували 28 відсотків.

3. Нью — Йоркський університет. Студентський загал — 40 тисяч. Також цих — 6 тис. іноземців. Вони були студентами 14 факультетів та коледжей у п'яти основних центрах на Манхеттені і більше, ніж у 25 країнах світу.

4. Університет штату Іллінойс. Знаходиться в Урбана та Шампейн. Його часто плутають з Іллінойським університетом.

Містечко університету вважається найзручнішим для інвалідів.

В університеті навчаються і мешкають понад 38 тисяч студентів. Поміж них — 5581 іноземців. Університетські програми з інженерної справи, управління, хімії, фармацевтики і проектування вважаються одними з найкращих у США.

5. Мічиганський університет. Належить до провідних державних вузів світу. Його програма з управління комерційними підприємствами вважалася найкращою у США.

Студентський загал — близько 40 тисяч чоловік. Кількість іноземних студентів — 5 тисяч осіб.

Журнал «Business Week» 2008 року виконав дослідження рівнів зарплати випускників американських вузів. Виявилось, що найбільше у США заробляли випускники Йельського університету. Річний дохід фахівців, які закінчили цей вуз, пересічно складав 328 тисяч доларів. Випускники звичайних державних університетів мали щорічні пересічні доходи на суму 124 тисячі доларів.

Співробітники британського університету «Уорік» провели дослідження. Виявилось, що 75% професорів економіки 10 провідних американських університетів отримали ступінь бакалавра

не у США. Це означає, що вони на час своєї університетської освіти не були американцями. Це вже згодом вони переїхали до США.

Виявилось також, що з 158 провідних фізиків світу 44% не працюють у своїх рідних країнах. В основному вони віддають перевагу США та Швейцарії. 44% біологів, які працюють у США народилися і одержали освіту у Японії, Великій Британії та Канаді.

У міжнародній освіті помітні ролі відіграють і інші високорозвинені країни світу. Зокрема, повідомлялося, що 8,27 тис. іноземців, які 2006 року закінчили японські університети, отримали дозволи залишитися на роботу у Японії. Порівнюючи з попереднім роком приріст цього показника склав 40%. Абсолютна більшість працевлаштованих — представники азійських країн.

Канадський університет «Томпсон Ріверс» розширює перелік своїх кооперативних програм, учбовий план яких передбачає обов'язкову практику. Університет, зокрема, покладається на розширення міжнародного співробітництва у сфері стажування.

Студент цього, а також інших канадських університетів, що навчаються за спеціальностями, пов'язаними з інженерією, бізнесом, природничими науками і мистецтвом, отримали можливість відбувати практику у японських компаніях. Деякі студенти негайно ж скористалися наданою можливістю. Вони отримали місця для стажування у машинобудівельних компаніях Японії.

У європейських країнах відбувається не лише економічна, політична, воєнна, дипломатична, а й освітня інтеграція.

Через 20 років після того, як Європейський Союз вжив заходів, спрямованих на вільніше переміщення студентів вузів у рамках цього угруповання, Єврокомісія вирішила поширити відповідну практику і на систему професійної технічної освіти. Мова йде про те, що 1988 року було ухвалено рішення про взаємне зарахування іспитів і заліків (вони вимірюються у балах — credits), отриманих студентами під час навчання у вузах різних країн Європейського Економічного Співтовариства. З цією метою використовувалася система взаємного визнання залікових одиниць (ECTS). За аналогією з ECTS запроваджувалася система взаємного визнання залікових одиниць професійної освіти.

У країнах Євросоюзу нараховувалося, щонайменше, 17 млн учнів професійних коледжів (нашою мовою кажучи — «петеушників»). Вони отримували можливість почати здобуття професійно —

технічної освіти у себе вдома, а потім продовжувати її у коледжах інших країн Євросоюзу.

Користується популярністю британська програми підготовки магістрів ділового адміністрування вищої кваліфікації ЕМВА. Розшифровується — Executive Management Business Administration. В 2007 році кількість заяв на ці програми зросла на 25 відсотків, порівнюючи з 2005 роком. Вартість навчання також зросла. В 2005 р. вона складала 54 тис. доларів, а в 2007 р. — 58 тис. доларів. Середній вік студентів програм ЕМВА становив 36 років, а пересічний досвід роботи — 13 років.

2.3.2. Стажування українських студентів за кордоном

Вітчизняні студенти під час літніх канікул можуть потратити на стажування за кордоном.

Найпопулярнішою нині програмою стажування є «Work & Travel» (W&T). У перекладі — «Працєю і подорожуй». Учасники програми впродовж трьох літніх місяців можуть працювати у сфері обслуговування (готелі, ресторани, крамниці тощо) у багатьох країнах світу.

Програма розрахована на студентів вузів віком 18–25 років денної форми навчання (але не останнього курсу). Вимога знання розмовної англійської мови.

Основний плюс стажування за W&T — самоокупність. Всі учасники мають можливість заробляти 1,5–4 тисячі доларів щомісяця. Студенти мають шанс не лише повністю окупити всі свої затрати, а й привезти з собою в Україну певну суму грошей.

Таке стажування пропонує низка київських агентств. Станом на весну 2008 року вартість послуги складала від 799 до 1,2 тис. доларів. За цю суму агентства обіцяли забезпечити студента житлом та місцем стажування та спростити отримання візи. Якщо ж учасники програми виявляли бажання самостійно підібрати собі місце роботи, то вартість послуги цих агенств зменшувалася на 10–20 відсотків.

Окрім грошей, які потрібно було сплатити агентству — посереднику, були й інші витрати. Щонайменше 700 доларів коштував переліт, 50 доларів йшло на оформлення медичної страховки, 25–200 доларів коштувала віза, а 100 доларів — консульський збір.

Наводимо контактні адреси київських агенств, що опікувалися цим бізнесом:

Агентство	Контакти	Країни
Au-pair	www.au-pair.com.ua 501 12 67	Німеччина, США, Норвегія, Голландія, Франція
Аспект	www.gostudy.com.ua 501 17 15	США, Японія, Німеччина, Голландія, Канада, Іспанія, Італія, Чехія, Норвегія
Студент	www.student.agency.com.ua 229 01 45	Данія, Німеччина, Канада, США, Франція, Іспанія
Алеком	www.alekom.kiev.ua 245 13 04	Чехія, Німеччина, Англія, США, Канада

2.4. Освітня мозаїка

2.4.1. Недоліки студентства

Компанія СВІ/Edexel виконала опитування 735 британських фірм. Предмет опитування — відповідність одержуваних кваліфікацій очікуванням потенційних роботодавців. Результати були оприлюднені весною 2008 року.

86 відсотків опитаних компаній заявляли, що вони потребують співробітників з позитивним ставленням до роботи та з певними професійними навичками. До низки навичок входили:

- здатність до спілкування;
- освідомленість у тій галузі діяльності, якою опікується компанія;
- самоорганізація;
- здатність розв'язувати проблеми.

Високо оцінювалася наявність досвіду роботи та стажувань під час навчання. Цей показник зазначили 62% рекрутерів.

Відповідність одержаній спеціальності у сфері очікуваної роботи позитивно оцінили 56% роботодавців. Фірми, які працюють у таких сферах як природничі науки, технологія, інженерія, вимагали наявності спеціальних знань. За це, зокрема, висловилися 77% респондентів з будівельних компаній, 65% — з виробничих та 61% — з енергетичних.

У інших секторах економіки жорсткі вимоги до кандидатів висували 30% респондентів.

Попит на ринку праці на вузьких спеціалістів у названих сферах був досить високим. 92% опитаних фірм були готові взяти таких працівників на роботу.

Можливо, наведені вище показники не є достатньо представницькими. Все ж з них можна зрозуміти, що, навіть, у такій країні як Велика Британія, яка не мала соціальних потрясінь впродовж трьох останніх століть і де економічний устрій складався природним чином, підготовка фахівців не повністю відповідає вимогам реального життя.

Що ж стосується України, то ситуація тут набагато гірша. Повідомлялося, що 57% роботодавців не дивляться на дипломи співробітників. Очевидно, вважають їх не вартими уваги. У щонайменше 80% відсотків кадрових менеджерів немає шанобливого трепетання душі при погляді на так звані «червоні дипломи», бо часто відмінники не володіють, навіть, і елементарними навичками практичної роботи. Керівники підприємств вважають, що у багатьох вузах вчать не тому, що потрібно для роботи. Випускники вузів вже давно звикли одержувати освіту «для галочки». Оцінки у дипломах багато підприємців не вважає показником знань.

Викладачі ж дотримувалися думки, що оцінки у дипломах могли дати роботодавцям немало інформації про кандидата на робоче місце. Володарі «червоних дипломів», як правило були обов'язковими та старанними студентами. У цьому місці автору книги хочеться розповісти анекдот. У ньому йдеться про те, що дуже п'яний хірург звертається до пацієнта і говорить, що буде робити йому операцію. Пацієнт протестує і каже лікарю, що той п'яний. Лікар з цим не погоджується, стверджує, що він — не п'яний та й каже: «Ви ще не бачили нашого анестезіолога!» Автор цієї книжки, за аналогією з анекдотом, каже тим роботодавцям, які недовірко ставляться до «червоних дипломів»: «ви ще не бачили наших трієчників!».

Викладачі впевнені, що відмінники здатні впродовж тривалого часу показувати стабільні гарні результати.

Зрозуміло, що у вітчизняних вузів є проблеми. Ось, наприклад, наприкінці 2008 року повідомлялося, що лише 30% студентів сільськогосподарських вузів отримують профільну вузу професію. В основному ж ці вузи випускають юристів, економістів, перекладачів. На такі спеціальності студенти вступають з більшою охотою і не лише на держзамовлення, а й за контрактом. Міністерство освіти і науки України дієво вплинути на такі вузи не могло, тому що було чимало вузів, які підпорядковувалися не міністерству освіти, а профільним міністерствам. Наприклад, Міністерству аграрної політики.

Отримані у вузах України знання абсолютно не гарантують одержання гарної роботи.

Як свідчить практика, основний недолік молодих фахівців полягає у тому, що вони зовсім не вміють планувати свій час. Робота вчасно не виконується. Кепська самоорганізація призводить до неефективної роботи у команді. Новички не здатні узгоджувати свої дії з усіма членами колективу.

Молодим працівникам бракує самопрезентації, — тобто мистецтва показати себе з якнайкращого боку. Вони не вміють виступати перед аудиторією та стисло, аргументовано і дохідливо викладати свої думки. Молоді працівники не володіють достатніми навичками у користуванні комп'ютером. Частенько плутаються, навіть, у найпростіших офісних програмах.

Фахівці зазначають, що найкращим способом набуття таких цінних навичок як відповідальність, комунікабельність, ретельність є влаштування на тимчасову роботу ще до завершення навчання у вузі. За 3–4 години щоденної роботи зазначені якості можна набути.

Певні події покладаються на так званий Болонський процес. Він має показати наскільки українська система освіти відповідає світовим стандартам. Основні ідеї Болонського процесу полягають у глобалізації навчання, визнанні оцінок та дипломів різних країн. Завдяки Болонському процесу студентам нескладно буде навчатися і працювати за кордоном.

В Києві є тренінги, які на платній основі ліквідують білі плями університетської освіти. Подаємо далі кілька адрес.

Чому вчать	Хто вчить	Контакти
Публічним виступам та проведенню презентацій	Infor Manager	529 87 18 www.informanager.com.ua
Управлінню своїм часом і плануванню робочого дня	Golden Staff Group	234 09 94 www.staff.com.ua
Впевненості у собі	Центр томалогії	331 17 66 www.tomalogy.com.ua
Правильному аргументуванню своїх думок	Mercury International	525 12 70 www.mercury.kiev.ua

Американське товариство тренінгу і розвитку підрахувало, що кожний долар, вкладений у навчання персоналу, забезпечує до 8 доларів доходу. Збільшення витрат на тренінги на 10% підвищує продуктивність праці на 8,6%. Таке ж збільшення інвестицій сприяє зростанню продуктивності праці лише на 3,8%.

2.4.2. Ідеальний викладач

Доводилося зустрічати інформацію про те, що ідеальний викладач — це такий, що відповідає вимогам, зазначеним нижче.

1. Вміє вміло подати будь-яку інформацію. Викладена ним інформація стає цікавою і корисною багатьом.

2. Слухає думку студента. Для викладача важливо не лише відпрацювати відведені йому години і отримати зарплату, а й зрозуміти, що ж саме хоче дізнатися від нього його клієнт, — тобто студент. Ідеальний викладач готовий змінити матеріал не з огляду на зміну державного стандарту, а на прохання студентів.

3. Не страждає маразмом. Ця хвороба може взяти у свої лабеті викладача будь-якого віку — і молодого, і похилого. Суть хвороби полягає у тому, що викладач, що хворий нею, глибоко впевнений, що він про свою дисципліну знає все і жодних інших думок не допускає. Справжній майстер викладацької справи має бути готовим

вчитися разом зі студентами та змінювати свої наукові позиції, а не догматично триматися їх.

4. У викладання вкладає душу. У словах ідеального викладача присутня жага та величезне бажання навчити студента всьому тому, що знає він сам.

5. Живе у комп'ютерний час. Провіряє роботи, надіслані йому електронною поштою, готує до лекції слайди в PowerPoint, у розрахунках використовує Excel.

2.4.3. Друга вища освіта

Нині нею важко когось здивувати. Її має багато людей. Автор цієї книжки за своєю першою освітою — економіст — географ, а за другою — патентознавець. Не шкодує, що так доля з ним вчинила на цій ділянці життя. На низці інших вона вчинила жорстокіше. Обидві освіти були, є і, очевидно, завжди будуть у нагоді.

Може бути кілька причин для одержання другої вищої освіти. Мабуть, частенько молоді люди ще під час навчання усвідомлюють, що сталася помилка при виборі першої освіти. Частенько першу освіту вибирають батьки, які хочуть, щоб було якнайкраще. Виходить же, як завжди — у кожного своя доля.

Дехто має улюблену роботу, але є потреба ще й у додатковій освіті. Нічого не вдієш. Це — найбільша у світі біда.

Друга вища освіта може знадобитися і для кар'єрного зростання. Ось, наприклад, для абсолютної більшості співробітників банку потрібна вища економічна освіта. Погляньмо на Арсенія Яценюка. За першою освітою він — юрист. Не відкладаючи у довгий ящик, він заочно здобув і економічну освіту. Освіта — вона і в Африці — освіта. Недарма ж колись казали: «Учень — свет, а неучень — чухть свет — і сразу на работу!»

На післядипломну освіту беруть переважно за результатами співбесіди або тестування. Зустрічаються окремі випадки, коли застосовуються іспити.

Найзручнішим варіантом є одержання другої вищої освіти в інститутах післядипломної освіти вузів. Навчальні програми вирізняються гнучкістю. Може складатися індивідуальний план занять. Тривалість навчання — від одного до чотирьох років. Згідно зі ст.

4 Закону України « Про вищу освіту » в Україні друга вища освіта є платною. Вартість після дипломної освіти, зазвичай, дорівнює оплаті стаціонару у вибраному вузі. Залежно від вибраного вузу та спеціальності річні ціни за навчання різко коливаються. Станом на лютий 2008 року у вузах Києва ці ціни знаходилися у межах 4–54 тис. грн.

Можна також скористатися можливістю отримати другу вищу освіту у магістратурі за іншою спеціальністю. Цей варіант не є складним для тих, хто вибирає нову спеціальність, яка є близькою до тієї, яку вже має. Коли ж спеціальності дуже різняться між собою, то далі вкажемо найбільші столичні вузи, які надають другу вищу освіту:

Вуз	Контакти	Форма навчання	Термін навчання	Форма вступного випробування
Національний авіаційний університет	406 74 04 www.nau.edu.ua	Стаціонар, заочна, корпоративна (на базі замовника)	1–2,5 роки	Співбесіда
Київський Національний університет ім.Т.Г. Шевченка	521 33 01 www.univ.kiev.ua	Заочна	2–3 роки	Співбесіда
Київський політехнічний інститут	238 79 89 www.ntu-kpi.kiev.ua	Вечірня, заочна	2–4 роки	Співбесіда
Київський Національний університет технологій та дизайну	256 29 75 www.knutd.com.ua	Вечірня, заочна	2–3 роки	Тестування, співбесіда
Київський Національний торговельно-економічний університет	544 30 18 www.knteu.kiev.ua	Заочна	3,5–4 роки	Іспити

Розділ 2

Національний педагогічний університет ім. М. П. Драгоманова	235 95 83 www.npu.edu.ua	Заочна	2–2,5 роки	Співбесіда
Київський державний університет культури і мистецтв	285 85 27 www.knukim.edu.ua	екстернат	2–3 роки	Співбесіда
Києво-Могилянська академія	425 42 61 www.ukma.kiev.ua	Вечірня, модульна (по чотири дні щомісяця)	1,5–2 роки	Співбесіда
Київський національний економічний університет ім. В. Гетьмана	205 54 72 www.kneu.kiev.ua	Очно-заочна (4 сесії щороку); заочна	2 роки і 2 місяці; 3 роки і 2 місяці	Тестування
Міжрегіональна академія управління персоналом	490 95 05 494 47 47 www.iamp@iamp.edu.ua	Денна; заочна; вечірня; дистанційна	1 рік 3 місяці — 3 роки	

2.4.4. Нові професії

У цій рубриці стисло опишемо нові професії, які з'являються на вітчизняному ринку праці і обіцяють стати перспективними. Не слід боятися освоювати нові знання. Згодом вони можуть стати вашою професією.

Он-лайн рекрутер. Це — фахівець, що опікується пошуком і підбором персоналу за допомогою засобів Інтернет — рекрутинга, розміщенням об'яв на job — сайтах, пошуком кандидатів у соціальних мережах, на блог-ресурсах. Такі фахівці користуються також попитом як аналітики (researchers) в кадрових і рекрутингових

агентствах. Там вони виконують загальний моніторинг Інтернет — простору. Протягом найближчих років он — лайн рекрутери будуть працювати у всіх кадрових і рекрутингових агентствах.

Відслідковувач тенденцій (trend — watcher). Сфера діяльності — рекламний бізнес. Це — фахівець, який відслідковує появу нових тенденцій у середовищі споживачів. На Заході вже діють спеціалізовані агенції, які опікуються ретельним аналізом відданям споживачами переваг та складанням прогнозів на майбутнє. Цей фахівець мусить мати широкий світогляд, відмінні комунікативні та аналітичні навички, бути спостережливим, вміти моніторити інформаційний простір, бути максимально втягнутим у процес вивчення життя споживача. Зокрема, відвідувати різноманітні культурні заходи. Фахівець може мати будь-яку освіту, але повинен знати основи маркетингу. Професія перебуває на етапі становлення.

Кредитний менеджер. Його завдання — розроблення і реалізація кредитної політики компанії. Потреба у таких фахівцях існує в усіх компаніях, які працюють на умовах товарного кредиту і відкладеного платежу. Цих фахівців в Україні поки — що мало, але потреба у них зростатиме, особливо у зв'язку з приходом в Україну зарубіжних інвесторів.

Нейролінгвіст — програміст Мистецтво нейролінгвістичного програмування було створене в 60-х роках минулого століття військовим лінгвістом Джоном Гріндером та психологом Річардом Бендлером. Це мистецтво полягає у використанні глибинних складових психіки людини. Вплив на людину відбувається як на свідомому, так і підсвідомому рівнях.

Більше подробиць можна дізнатися в Українській академії тренінгу, Київському центрі нейролінгвістичного програмування і тренінгів та Українському центрі нейролінгвістичного програмування.

Транс персональний психолог. Це — фахівець, що розуміється у духовному світі людини. Цей напрям — «четверта сила» у психології. Три інші: психоаналіз, біхевіоризм, гуманістична психологія. Фахівець вміє поєднувати різні школи психології, — східну і західну, — а також інші наукові дисципліни.

Одна з основних методик — холотропне дихання. Воно допомагає збагнути зміну стану свідомості, повернутися у раннє дитинство та минулі життя без застосування психодепічних речовин.

Знають про це у Центрі психології сім'ї «Лелека», «Езотерік — студії», «Місті магістрів» та в Українській трансперсональній асоціації.

Тілесно — орієнтований терапевт. Напрямок психології, що започаткований в 30-х роках ХХ ст. Вільгельмом Райхом. Він першим серед лікарів почав виступати за сексуальну освіту, здогадався про зв'язок між здоров'ям і еротизмом, затиском у сексі і агресивністю.

За додатковою інформацією слід звертатися до студії «Крія», Університету ефективного розвитку та Центру емоційного і фізичного розслаблення.

Гештальтпсихолог. Опікується експериментальною гілкою психології. Розглядає людину як гармонічне ціле, яке максимально усвідомлює себе і встановило стійкий контакт з навколишньою дійсністю. Мета гештальтпсихології — самосвідомість, розуміння процесів нашого тіла, пізнання механізмів своїх відчуттів, набуття визначеності у бажаннях і потребах.

Напрямом опікується центр «Ніка» при Київському гештальт — інституті та Гештальт консалтинг груп.

Правник. Експертна група Данила Федорчука виконала соціальне дослідження, результати якого були оприлюднені на початку червня 2008 року. Більшість українських роботодавців (71%) були впевнені, що юридичні вузи України є корумпованими. 29 відсотків респондентів висловилися з цього аспекту нейтрально.

Час доби навчання. Найкраще вчитися у вечірні години, а найгірше нові знання засвоюються ранками. Такого висновку дійшли вчені Університету Аделаїди (США). Вони встановили, що час доби впливає на здатність мозку сприймати інформацію. Отже, «сови» є мудрішими, ніж «жайворонки».

2.5. Освіта дітей

Ця рубрика не претендує на всеосяжність. Вона висвітлює лише окремі цікаві аспекти, що потрапили у поле зору автора цих рядків, коли він проглядав шпальти газет чи знайомився з іншими джерелами інформації.

В окрузі Декаб штату Джорджія (США) власті 2008 року запровадили покарання батьків, діти яких понад 10 днів не були

у школі на заняттях без поважних причин. Покарання — великий штраф або ув'язнення на термін до 30 днів. Власті вдалися до таких рішучих заходів з огляду на те, що у 84% людей, що потрапили 2007 року до окружної в'язниці, не було середньої освіти. Власті вважали, що відсутність освіти штовхає на правопорушення.

Кожний четвертий 15-річний школяр у країнах Європейського Союзу має проблеми з читанням і не розуміє, навіть, нескладні тексти. До такого висновку дійшли експерти «Європейської робочої програми освіти і розвитку». В 2006 році у країнах Євросоюзу проблеми з розумінням текстів пересічно мали 24,1% підлітків. Найнижчі результати мали школярі Болгарії та Румунії.

Фахівці радять привчати дитину до грошей буквально з перших же років її життя. Фінансові уроки спростять життя її батьків та забезпечать дитині успіх у майбутньому.

Передусім з дитиною слід провести довірливу бесіду та пояснити їй природу грошей. Розповісти, що гроші ростуть не у гаманці чи на пластиковій картці, а заробляються.

З дитиною 4–5 річного віку бесіду слід вести з ілюстраціями. Наприклад, показати різні монети і купюри та пояснити, що з них більше, а що — менше.

Вже у цьому віці дитину можна залучати до сімейних нарад. Дитина має знати, що сімейний бюджет — не гумовий.

Дитина має розуміти обсяг і порядок витрачання кишенькових грошей. Слід скласти перелік поточних витрат дитини на шкільні обіди, солодощі, розваги. Потім пояснити, що, наприклад, дві третини кишенькових грошей слід використовувати на поточні витрати, а одну третину — заощаджувати на придбання якоїсь омріяної речі. Слід застерегти дитину від небезпек, пов'язаних з крадіжкою грошей чи іншою їх втратою.

Педагоги не радять застосовувати поточну учбову мотивацію, тобто давати дитині гроші за кожну одержану нею «п'ятірку». Таке банальне матеріальне заохочення є шкідливим. Воно не сприяє усвідомленню того, що дитина вчиться, щоб здобути знання для себе.

Вважається припустимим і бажаним матеріальне стимулювання за успішними результатами навчального року.

Наприкінці радянських часів автор цих рядків начитався інформачії, про те, що у зв'язку з поширенням калькуляторів (у нас

тоді вони були ще дорогими) американські школярі так облінувалися, що не вчать і не знають таблиці множення.

Під час свого перебування у США восени 1995 року автор поділився цією інформацією зі своїми колегами — професорами юридичного факультету Балтиморського університету. Почувши таку інформацію, на їх благородних обличчях з'явився не менш благородний гнів. Стверджували, що лише окремі debilі можуть не знати табличку множення. Повідомили, що в Америці табличка множення охоплює число 12. Американський школяр знає, що $12 \times 12 = 144$. Вітчизняні ж школярі знають табличку множення на «10», тобто $10 \times 10 = 100$.

Автор згадує свої шкільні роки у сільській школі. Щоправда, школа вважалася сильною. Вчителька математики, — вже нині покійна Марія Федорівна Каца, — навчила як блискавично вираховувати квадрат двозначних чисел, що закінчуються на «5», тобто квадрат чисел:

15, 25, 35, 45, 55, 65, 75, 85, 95.

Дві останні цифри при піднесенні до квадрату завжди будуть 25. Якщо підноситься до квадрата число 55, то перші дві цифри вираховуються так:

- Глянути на першу цифру — у даному випадку «5»;
- Взяти до уваги, що наступною після цифри «5» є цифра «6»;
- «5» помножити на «6» — одержуємо 30;
- Після цифри 30 дописуємо 25;

Таким чином 55 у квадраті дорівнює 3025. Квадрат зазначених вище чисел відповідно становить 225; 625; 1225; 2025; 3025; 4225; 5625; 7225; 1025.

Практично всі молоді люди, які нещодавно закінчили школи, про вказаний вище простий прийом не чули. Надалі він вже не загубиться на історичних стежках, адже його зафіксовано на сторінках цієї книги.

2.6. Цікава вікторина

Ті, хто добре вчився у середній школі, не кажучи вже про вузи, вміє вирізнити Гоголя від Гегеля, Бабеля від Бебеля, кобеля від

сучки. Такі люди також знають, що Кобо і Йосип Віссаріонович Сталін — одна і та ж особа. Чули вони і про те, що Йосип Кобзон — не родич Йосипу Джугашвілі.

Ім достеменно відомо, що Фрідріх Енгельс — це не дружина Карла Маркса та про те, що немає різниці між Володею Ульяновим та Володимиром Іллічем Леніним і є певна відмінність між Адольфом Шикльгрубером і Левом Троцьким, бо перший — це Адольф Гітлер, а другий — вождь IV Інтернаціоналу, життя якого вкоротила сокира підсланого Йосипом Віссаріоновичем вбивці.

Далі наведемо з певними модифікаціями запитання, які прозвучали у публікації «Истинный эрудит найдет ответ на любой вопрос» у газеті «Обзор» за 5 січня 2008 року. Питання NN 18–21 сформулював особисто автор цієї книжки.

1. Азартні ігри суперечили статуту ордена домініканців. Монахам домініканцям заборонялися азартні ігри. Вони видумали гру, яка згодом набула широкої популярності і у яку грають ще й досі. Яку гру видумали монахи — домініканці?

2. Перші оранжереї з'явилися у Франції. Вони отримали таку назву від того фрукту, для вирощування якого вони були створені. Як називається цей фрукт?

3. Древні греки використовували речі для того, щоб створити певним частинам людського тіла комфортніші умови. Ці речі виготовлялися з кори сандалового дерева. Що використовували греки?

4. Російський письменник І. С. Тургенєв зазначав, що людина багато про що говорить цікаво, але з апетитом говорить лише про..... Про кого, на думку І. С. Тургенєва, людина говорить з апетитом?

5. Стародавні єгиптяни винайшли сандалії. Що вони зображували на підшвах сандаліїв?

6. У Вашингтоні меморіал Авраама Лінкольна, який збудовано у грецькому стилі, оточено тридцятьма шістьма колонами. Чому меморіал має саме 36 колон?

7. Чим риба корюшка схожа з птахами?

8. Яка трава є найвищою у світі?

9. Де російські мужики одягали шапки та рукавиці, незалежно від пори року?

10. Російський полководець О. В. Суворов у віці 70 років на чолі армії перетнув Альпи. Як звали тих молодих полководців, які перетнули Альпи раніше, ніж О. В. Суворов?

11. Як у старовину називали матір перлини?

12. Англійською мовою це — «капля, що впала на сніг», французькою це означає «проткнути сніг». Німці називають це «сніговим дзвіночком».

13. По — тюркськи команда «охороняй поселення» звучить «пара янь». Як це поняття вимовляється нині російською мовою?

14. При використанні у побуті абсолютна частка цієї сільськогосподарської культури згорає, а решта — викидається. Яка назва цієї рослини?

15. Яка квітка у Франції вважалася символом королівської влади?

16. Поміж них — щонайменше 13 живих істот, у т.ч щонайменше 5 людей. Як називається єдиний поміж них неживий предмет?

17. Ці заклади у стародавні часи називали «кухнями відьом». Згодом думка про ці заклади змінилася на позитивну. Як ці заклади називаються нині?

18. Французи називають цей овоч «земляними яблуками». Росіяни називають його так, як німці. Перші п'ять літер назви українською мовою цього овочу співпадають з його назвою російською мовою. Овоч в Україні почав вирощуватися раніше, ніж у Росії. Що це?

19. Дерева, що плодоносять цими фруктами, були перевезені європейцями з одного регіону земної кулі до іншого і настільки там прижилися і поширилися, що всі думають — ці фрукти споконвіку ростуть там, звідки їх нині везуть до України. Як називається цей фрукт?

20. Більшість людей вважає, що це — дерево, хоч насправді це — гігантська трава, з такими великими дулами, яких достатньо для того, щоб там набродило браги для цілого гурту слонів. Що це?

21. На льодовиках глибина тріщин не перевищує кількох десятків метрів і вони не поширюються вниз тому, що далі лід.....

Відповіді: 1. Доміно; 2. Апельсин (французькою мовою orange); 3. Сандалії; 4. Про себе; 5. Фігури і портрети своїх ворогів; 6. Тоді США нараховували 36 штатів; 7. В'є гнізда; 8. Бамбук; 9. У лазні; 10. Ганнібал і Наполеон; 11. Перламутр; 12. Пролісок; 13. Караул; 14. Тютюн; 15. Лілія; 16. Ваги; 17. Аптеки; 18. Картопля; 19. Банан; 20. Бамбук; 21. Аморфний.

РОЗДІЛ 3 ЕТИКЕТ

Нагадаємо читачеві, що у навчальному посібнику «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності» за редакцією автора цих рядків (К.: Центр учбової літератури, 2006.- 304 с.) міститься розділ 13 «Міжнародний діловий етикет». Сказане там не будемо повторювати у цьому розділі книги.

3.1. Правила поведінки

Здавна відомо, що незнання закону не звільняє від відповідальності. Не звільняє від неї і незнання етикету.

3.1.1. Десять основних правил

З Біблії відомо про десять заповідей. Один джентльмен якось справедливо зазначив: «Щоб там не говорили про де-

сять заповідей, слава Богу, що їх лише десять». Є десять табу. Все, що ці табу не охоплюють, — дозволяється. Автор цих рядків дотримується думки, що працювати можна і у релігійні свята, оскільки заборони щодо цього Біблія не містить. Вважає, що заборона працювати — це вигадка священнослужителів, а не вказівка від Бога. Заклик священнослужителів працювати і не йти до церкви мав би такий неприродний вигляд як і заклики професора до студентів не ходити на лекції.

Психологи Київської асоціації практикуючих психологів і психотерапевтів сформулювали десять заповідей, які спрямовані на створення і підтримання іміджу надійної ділової людини.

1. *Обов'язковість*. Її необхідно проявляти, навіть, у дрібницях. Спізнення не лише шкодять роботі, але й свідчать про ненадійність і необов'язковість. Відомо, що третій президент України — В. Ющенко мав схильність до запізень і це шкодило його репутації. Начальник може оцінити запізнення як неповагу особисто до нього. Просування по службі може загальмуватися.

2. *Небагатослівність*. Не слід говорити зайве. Працівники мусять зберігати секрети фірми чи організації так ретельно, як і свої особисті секрети. Ніколи не слід переоповідати те, що інколи вдалося почути від співробітника, керівника або підлеглого про його особисте життя.

3. *Доброзичливість і привітність*. Слід докладати зусиль до того, щоб ввічливо і доброзичливо ставитися до оточуючих вас людей, не дивлячись на те, що вони можуть прискіпуватися до вас, навіть, занадто агресивно. Доброзичливе і ввічливе ставлення зовсім не означає необхідність бути друзями з усіма, з ким доводиться мати службові справи.

4. *Відсутність егоїзму*. Думати слід не лише про себе, але й про інших. Слід рахуватися з думкою інших, доцільно зрозуміти їх точку зору. Необхідно прислухатися до критики і порад колег, підлеглих і начальства. Не варто негайно огризатися, коли хтось ставить під сумнів якість виконаної вами роботи. Покажіть, що для вас цінність становлять міркування і досвід оточуючих. Зазначене не шкодить вашим спробам обґрунтувати результат своєї роботи.

У зв'язку з тим, що слід думати і про інших, у автора цих рядків спливає у пам'яті і такий епізод. Якимось йому, як завідувачу кафедри, телефонує жінка-директор інституту. Очевидно, у неї були якісь претензії до роботи. Свою критику вона розпочала словами:

« Про що Ви думаєте, Іване Івановичу? ». На що негайно отримала відповідь: « Лише про Вас, Ніно Миколаївно, лише про Вас. » Критичний тон начальниці було паралізовано. Цей прийом автор рекомендує застосовувати обережно. У випадку з автором прийом спрацював, бо він був старший за віком і мав більше регалій, ніж його директорша.

5. *Одяг.* Вдягатися потрібно так як це встановлено у компанії. Слід подивитися як одягнуті колеги. Слід підбирати собі такий одяг, який відповідає стилю фірми (організації). Одяг відіграє вагомую роль у створенні іміджу співробітника. Недарма ж кажуть, що зустрічають по одягу, а проводжають — по розуму.

6. *Мова.* Слід докладати зусиль для доладного і зрозумілого висловлення своїх думок як у письмовій, так і усній формі. Як внутріфірмові нотатки, так і зовнішні листи мають формуватися гарною мовою. Нецензурних слів треба уникати у спілкуванні із співробітниками як на роботі, так і поза нею. Слід звертати особливу увагу на власні імена. Вони мають вимовлятися і писатися без помилок.

7. *Щирість.* Її слід виявляти зацікавленням іншими людьми. Намагайтеся прийти їм на допомогу.

8. *Вираз обличчя.* Посмісіхайтесь співбесіднику. Ділове спілкування має бути внутрішньою потребою людини. Воно покликане приносити моральну насолоду.

9. *Двосторонність спілкування.* Воно означає потребу навчатися слухати інших та змусити оточуючих слухати вас. Намагайтеся створити атмосферу діалогу.

10. *Пам'ятати про роботу.* У робочому колективі людину оцінюють, передусім, за результатами виконаної нею роботи. Слід вдосконалюватися, розширювати свої професійні та інші знання, враховувати норми поведінки, енергію віддавати роботі. Зрозуміло, що не всю, бо окрім роботи у людини є сім'я, сфера особистих інтересів тощо, які теж вимагають зусиль.

Правила етикету в офісі дещо модифікуються. Стукати слід лише у двері, де знаходяться робочі місця менше, ніж для трьох працівників. У решту ж кімнат стукати не потрібно. Офіс — він і в Африці офіс. У офісі працівники мають займатися виконанням лише функціональних обов'язків. Трапляється, зрозуміло, різне. Оповімо анекдот. Начальник почав зривати плаття зі своєї секретарші. Вона його присоромила: « Василю Івановичу, Ви хоча б

двері зачинили». Він відповів: « Ти що! Ще подумають, що ми тут пиячимо!»

Зайшовши в офіс, можна сідати не чекаючи на те запрошення. У кабінеті шефа можна сідати без запрошення лише у тому випадку, коли шеф сидить.

3.1.2. Анкета

Правила ділового етикету

У газеті « Обзор » за 8 квітня 2008 року (саме в цей день авторів цих рядків виповнилося 60 років) була опублікована анкета про правила ділового етикету. Кожне із запитань мало два варіанти відповіді — А і Б. Наприкінці запитань подавалися висновки. Наводимо далі цю анкету.

1. За обідом ви сядете з шефом чи з несимпатичною вам людиною?

А. З начальником.

Б. Поряд з неприємною вам людиною.

2. Вам доручили завдання і ваш шеф, і директор. Як ви вчините?

А. Зробите всі справи по порядку.

Б. Займетесь новою справою.

3. Вам не вдалося виконати роботу у встановлений термін. Як ви будете вирішувати цю проблему.

А. Повідомите про це шефу.

Б. Хай проблему вирішує начальство.

4. Між вами і одним з колег трапилася сварка. Як ви себе вестимете?

А. Не звертатимете на це увагу.

Б. Будете в'ясняти відносини.

5. Ви випадково узнали про любовні зв'язки вашого шефа з секретаршею. Що робитимете?

А. Збережете інформацію у таємниці.

Б. Розповісте інформацію колегам.

6. Що необхідно з вашої точки зору для просування по службовій драбині?

А. Праця та інтелект.

Б. Протекція.

7. Які теми можна зачіпати у бесідах з колегами?

А. Політика, мистецтво тощо.

Б. Відносини із співробітниками.

8. Якщо на роботу ходять лише у костюмі, а ви цього не любите, то ви:

А. Вияснюєте чи це необхідно.

Б. Підкоряєтеся усталеному порядку.

9. Що ви вчините, якщо ваша фірма потрапила у смугу невезіння?

А. Поговорите з шефом про майбутнє.

Б. Розпочнете пошук нової роботи.

10. Шеф не схвалив виконану вами роботу, але не пояснив чому. Ви:

А. Прохаєте його пояснити.

Б. Вияснюєте причини у колег.

Оцінка відповіді формулювалася так. Якщо переважали відповіді «А», то вам вдалося знайти належний тон з колегами, хоч ділові відносини ви інколи замінюєте дружніми. У складних ситуаціях орієнтуєтеся на свою вигоду. Інколи спокушуєтеся поінтригувати. Це — не найкраща лінія поведінки.

Якщо ж переважають відповіді «Б», то ви завжди поводите себе гідно. Вмієте проявити прямоту, залишаючись делікатним. Люди шанують вас. Навіть зауваження з вашого боку ними сприймаються без образи. Ви не вдаєтеся до інтриг, не поширюєте чутки. Ваша поведінка є правильною.

Зрозуміло, що до наведеного вище матеріалу можна ставитися так як розумні люди ставляться до тижневих гороскопів.

Насамкінець цієї рубрики подамо інформацію про деякі звичаї і традиції зарубіжних країн.

3.1.3. Звичаї і традиції зарубіжних країн

На початку лютого 2007 року тодішній глава Світового банку американець Пол Вулфовіц перебував у Туреччині. У місті Едерне він вирішив відвідати мечеть. Можливо він не знав, що перед входом до мечеті слід зняти взуття. Коли його попрохали це зробити,

то журналісти побачили, що його шкарпетки – диряві. Знімки казусу розлетілися по всьому світу. Традиції, звичаї і забобони різних країн і народів не завадять знати всім, хто їде до чужих країв чи спілкується у себе на батьківщині з їх представниками.

Зайти до мечеті у взутті мусульмани вважають спалюванням святого місця. Якщо хтось не знімає взуття у Японії у вітальні, то цим він ображає господарів. У Північній Європі вважається печальною прикметою покласти коробку зі взуттям на стіл, особливо, якщо взуття білого кольору. Це — натяк на покійника. Поставити черевики на стілець там вважаються надійним способом посваритися з тією людиною, яка першою сяде на цей стілець.

Голландці, англійці чи французи зрадіють, якщо ви піднімете і віддасте їм їх рукавичку, що впала. Вони вважають, що коли будуть рукавичку піднімати самі, то у них виникнуть проблеми із здоров'ям.

Нині ірландки, італійки або нідерландки будуть вдячні тим, хто подасть їм впалу парасольку. Вони вважають, що не вийдуть ніколи заміж, якщо парасольку піднімуть самостійно. Гостю не можна розпалювати у чужому будинку багаття чи камін, поправляти дрова чи вугілля. Це можуть робити лише господарі.

До жалюзів, картин (особливо портретів), дзеркал у чужому будинку бажано не торкатися. Вони можуть зламатися чи впасти. Це тлумачиться як передчуття горя.

У африканській країні Ботсвана слід вітатися з усіма. Якщо хтось проходить повз незнайому людину і не вітається з нею, то цим ображає її « до смерті».

У мусульманських країнах вітаються стоячи і лише з чоловіками. Спочатку слід промовити « Ассалам алейкум». Потім цікавляться чи все в порядку з сім'єю. У жодному випадку не можна цікавитися здоров'ям дружини.

Відмова від чаю чи кави вважається непристойністю. Можна їх не пити, але не можна відмовитися. До чаю чи кави там подають і чашку з холодною водою, щоб їх запивати. Не можна до останнього ковтка використовувати воду з чашки. Це вважається великою образою.

У західних країнах вважають, що не можна повністю оплачувати послуги лікаря. Слід хоч трішечки недоплатити. Повна оплата вважається натяком на те, що лікар більше ніколи не знадобиться. На Сході дотримуються діаметрально протилежної точки зору. Той,

хто зекономив на лікарі, — лікувався безплатно. Отже, хвороба незабаром повернеться.

Китайці вважають черепахау найпідлішою і найбруднішою твариною. У Китаї не можна рухливість людей порівнювати з черепахою. Це — образливо.

Варто також знати, що вживання слова «свиня» на борту корабля наводить італійських та іспанських моряків на невеселі асоціації. Згадка про свиню означає побажання сісти кораблю на мілину чи розбитися об риф.

У Англії вважається — якщо дівчина стоїть під омелою, то вона не має права відмовити будь-кому у поцілунку.

Нерідко спілкування з іноземцями нагадує собою ходіння мінним полем. Здається — ось, ось станеться вибух. Ця вибухонебезпечна обстановка попереджається відмінами у менталітеті та культурних традиціях бізнесменів з різних країн.

Далі зазначимо деякі специфічні риси зарубіжних бізнесменів.

США

- Американці не люблять манірності. Спілкуючись з ними, слід докладати зусиль до того, щоб атмосфера переговорів була не занадто офіційною.
- Партнери з США практично зразу ж після знайомства розпочнуть звертатися до вас, називаючи лише ім'я. Так вони звикли звертатися змалечку. Звертаються по імені, навіть, до похилих людей.
- Американці люблять дивитись співрозмовнику у вічі. Не слід уникати погляду « очі в очі », оскільки на американця це може зробити несприятливе враження.
- З американцями під час розмов слід говорити голосно.

Франція

- У Франції робочий день розпочинається о 8.30, а закінчується о 18.30. З 12.30 до 15.00 всі йдуть з офісу обідати.
- Мовчазних людей у Франції недолюблюють.
- Французи не відзначаються особливою пунктуальністю і до цього слід бути готовим.

- Французи не люблять сильних рукопотискувань.
- Згідно з французькими звичаями, на вечерю слід запізнитися на чверть години.

Велика Британія

- Англійці — дуже стримані і консервативні люди. До них, на відміну від американців, слід звертатися лише офіційно (містер, місіс, міс, сер).
- Надзвичайна балакучість сприймається як невихованість.
- Британці говорять спокійним і досить тихим голосом. Там дотримуються правила про те, що людина має говорити так, щоб її мову чув лише співбесідник.
- Чітко визначено коло предметів, які можна дарувати діловим людям. Це: записні книжки, блокноти, календарі, запальнички, лазерні диски, авторучки. На Різдво можна дарувати алкогольні напої та дорогий сир. Решта сувенірів можуть розглядатися як хабар і засіб тиску на партнера.

Іспанія

- Ділова зустріч з іспанцями не призначається на середину дня. В іспанців у цей час пообідній сон — фієста. Іспанці починають снідати о 14.00, а вечеряти — 22.00.
- Іспанці можуть говорити годинами. Слід брати до уваги і бути готовим до того, що ділова зустріч закінчується пізніше, ніж це передбачено регламентом.
- Якщо не дослухаєте до кінця свого співрозмовника — іспанця або переб'єте його, то це сприйметься ним як акт великої неповаги.

Швейцарія

- Не прийнято одягати на ділову зустріч чорний костюм.
- Швейцарці практично не вживають алкогольних напоїв, тому недоцільно пропонувати партнерам алкоголь.

- Якщо запрошуєте швейцарців до ресторану, то не намагайтеся здивувати їх дорогими та вишуканими стравами. Цим можна зіпсувати у їх очах враження про себе.

В умовах глобальної економіки і розвитку міжнародного бізнесу поживавішали відрядження, зустрічі, переговори, а то й просто обіди у чужій країні чи з чужинцями у своїй. У кожному монастиреві, як відомо, свій статут, а у кожній країні — свої порядки.

У більшості країн діловий костюм темних відтінків, а також консервативні аксесуари до нього, не викликатимуть якихось незручностей. Скрізь такий костюм сприйматиметься нормально. Цього не можна сказати про деякі інші речі. Наприклад, індуси можуть бути ображені виглядом шкіряного ремня чи валізи, виготовленої з вичиненої шкіри. Індусам подобається яскраве розфарбування жіночого одягу.

У Скандинавії ділові зустрічі часто відбуваються у сауні. Збираючись у відрядження до країн Північної Європи, не завадить мати при собі купальник або плавки.

У багатьох країнах Азії білий колір вважається кольором жалоби.

Одежу жовтих кольорів краще за все не брати до Малайзії. Там певні тони жовтого кольору вважаються прерогативою королівської сім'ї.

Велике значення кольору одягу надають у Китаї. Червоний колір там вважається кольором успіху. Для жінок у Китаї ідеальним варіантом одягу є брючний костюм.

У Японії перевага віддається класичним сукням та взуттю на низьких каблуках. Чоловікам на ділову зустріч слід одягнути свій найкращий костюм, який свідчитиме про відповідний статус.

В Ірані чоловіки одягають костюми. Можна одягати краватку. Ще краще цього не робити, бо краватка сприймається в ісламському світі недобророзумно. Іранський президент Махмуд Ахмадінежад краватку не одягає. Це з певного часу розпочав робити і автор цієї книжки. В іслам з православ'я він не перейшов, але вважає краватку зайвим атрибутом, який практично не виконує жодної корисної функції.

Непростою є ситуація з одягом у Європі. Наприклад, швейцарці здавна вважають себе знавцями стилю. Там, навіть, дорогий костюм з неправильними стібками може створити про людину невірне враження.

Збираючись до Швейцарії, слід приділити увагу якості тканини, вичинці і точності крою вашого костюма.

У Німеччині квітковий малюнок на одязі асоціюється з легковажністю. Там краще за все дотримуватися консервативного стилю та темних тонів.

Слід ще раз згадати, що проводжають по розуму, але зустрічають, все ж таки, по одягу.

3.2. Вітання і прощання

Здавна помічено, що свиня, проходячи повз іншу, хоч коротко, але хрюкне. Як можна здогадатися — свині між собою вітаються. Собаки, вгледівши іншу собаку чи собак не з їхньої зграї, вітаються досить агресивно. Як би там не було і що б там не гавкалося, мовчазними собаки не залишаються.

У різні часи й у різних народів були чи є свої способи і слова вітання. Кажуть, що у сучасному Китаї люди похилого віку ще й досі, замість вітання, промовляють фразу: «Чи ви вже поїли?» Колись у голодному Китаї їжа у суспільній ієрархії цінностей була у великій пошані.

У цьому розділі не будемо описувати всі способи вітання всіх народів світу. Це було б недоцільно, оскільки книжка стосується не етнографії, а ділових аспектів. Вітання є важливим елементом повсякденного життя, яке, за термінологією статистиків, належить до ґатунку економічно активного населення, тобто працює за наймом, опікується підприємницькою діяльністю, або перебуває на «вільному повідку» (free lance). Тобто живе за прислів'ям «Вовка ноги годують». Сказане стосується аудиторів, лікарів, архітекторів тощо.

При зустрічі першими вітають молодші старших, а чоловіки — жінок. Жінка першою вітає чоловіка у тому випадку, коли він набагато старший за неї. Це не стосується того випадку, коли хтось заходить до кімнати. Першим вітається той, хто зайшов до кімнати, а ним може бути як чоловік, так і жінка будь-якого віку. Той, хто йде з кімнати, прощається першим з тими, хто в ній залишається. Це ж стосується ситуації, коли хтось підходить до групи людей чи йде від цієї групи. Група може буди у коридорі, залі, автобусі чи у будь — якому місці на відкритому повітрі.

Якщо чоловіки є приблизно рівного рангу, то першим вітається, той хто є молодшим за віком. Чоловік нижчого рангу вітається першим з чоловіком вищого рангу. Так вчиняють, вітаючись між собою, і жінки.

Нормально вихований начальник обов'язково привітається з колективом. При цьому, з його боку, достатньо просто кивнути головою або посміхнутися. Якщо начальник протягнув руку — слід встати і протягнути йому свою руку. Так повинні вчиняти як співробітники, так і співробітниці.

Нині утверджується і певна видозміна правил вітання. Першою вітається та людина, яка першою помітила іншу людину, що становить для неї певний інтерес.

До кабінету підлеглого може зайти начальник. Зрозуміло, що він у цьому випадку вітається першим. Далі ж спрацьовує принцип: «Начальник — він і в Африці начальник». Вітати начальника слід стоячи.

Коли до групи, у якій є чоловіки і жінки, підходить інша група, у якій також є і чоловіки, і жінки, то спочатку вітаються жінки. Потім жінки вітаються з чоловіками. Потім чоловіки вітаються між собою. Зазначеного порядку дотримуються тоді, коли жінки стоять праворуч від чоловіків. Якщо ж жінка знаходиться ліворуч від чоловіка, то такі жінки з чоловіками можуть вітатися одночасно.

Першим вітається той, хто запізнився з тим, хто чекає.

Тиснення руки має бути помірним. Трясти руку чи тиснути її двома руками вважається нечемним.

Поклони під час привітань виконуються головою. Корпус тримається прямо, руки — по бокам, п'ятки — разом. Голову опускають плавно і не дуже низько.

Раніше вважалося, що чоловік мав йти ліворуч від жінки (тобто чоловік мав бути праворуч від жінки). Чоловік відчиняв двері й першим входив до ліфта, перевіряючи його надійність. Нині ця традиція забувається і в ліфт й з ліфта першою входить/виходить та людина, яка найближче знаходиться біля дверей. На виході пропускають лише начальство. Автор цих рядків з приємністю згадує, що його у дверях Міжрегіональної академії управління персоналом пропустив О. Л. Завада. Бо він тоді був студентом, а автор — професором. Десяток років до цього О. Л. Завада був головою Антимонопольного комітету України, а автор — начальником управління зовнішніх зв'язків АМКУ, тобто був його підлеглим. У ті часи

О. Л. Заваді і у страшному сні не могло приснитися, що він буде пропускати у дверях професора І. Дахна.

Нині набирає усталеність норма про те, що жінки мають самотійно відчиняти двері. Жінки, у разі необхідності, можуть пропускати інших співробітників.

Не дивлячись на наш ракетно — ядерний вік й глобальне потепління, не змінюється традиція, щоб чоловіки подавали жінкам плащ чи пальто та відчиняли їм дверцята автомобіля.

Якщо у кімнаті перебувають кілька людей, то спершу слід привітатися з господаркою дому, а потім — з іншими жінками. Після цього вітаються з господарем дому та іншими чоловіками.

Чоловік завжди встає, коли вітається з жінками та чоловіками.. Виняток з того правила допускається лише тоді, коли чоловік — досить похилого віку або хворий. Такі чоловіки можуть вітатися сидячи, не піднімаючись зі стільця, крісла, ліжка тощо. У службовій обстановці чоловік, вітаючись з жінкою, може це робити сидячи.

Чоловік під час бесіди у присутності жінки не повинен закидати ногу на ногу. Сідаючи, піджак слід розстебнути, а встаючи для вітання — застебнути на один ґудзик.

У неофіційній обстановці краватку можна дещо послабити, та розстебнути ґудзик комірця.

Сорочку без краватки не слід застібати на всі ґудзики. Слід залишати незастебнутими 1–2 верхніх ґудзики.

Коли відрекомендують чоловіка, він встає. Жінка встає лише у тому випадку, коли її знайомлять зі значно старшою жінкою чи чоловіком дуже похилого віку. Дівчата віком до 18 років завжди встають коли їх знайомлять з дорослими.

Жінки вітаються з чоловіками сидячи. Зрозуміло, що такі жінки перед вітанням з чоловіками вже на чомусь сиділи.

Господарка дому, приймаючи гостей, завжди вітається з ними стоячи.

Жінки встають і вітаються стоячи з чоловіками дуже похилого віку.

Жінка для привітання першою подає руку. Якщо ж вона обмежилася легким поклоном, то це означає, що рукостискання не буде. Слід мати на увазі, що жінки ніколи першими не називають своє ім'я (та прізвище), не дивлячись на свій вік й своє службове становище.

Привітавшись з представниками чоловічої статі приблизно одного з ними віку чи молодшими за нього, чоловік може сісти. Якщо ж чоловік вітається зі старшим за нього чоловіком чи жінкою будь-якого віку — то має право сісти лише тоді, коли сядуть вони. Якщо є потреба, то такий чоловік може сісти і раніше за чоловіка похилого віку чи жінки, запитавши на це у них дозволу.

Вітаючись з жінкою, чоловік може поцілувати їй руку. Це можна робити лише у приміщенні.

Не рекомендується цілувати жінці руку за першого знайомства. Цілувати руку дівчині взагалі не прийнято.

Не вітаються через поріг, стіл чи будь — яку перегородку.

Заходячи у ліфт великого готелю, можна не вітатися з пасажирами ліфта. У великому готелі люди, як правило, є випадковими з якими зустрічі у минулому чи майбутньому є малоймовірними. У невеликих готелях, особливо курортних та санаторіях, люди бачаться регулярно. Там бажано вітатися.

Зрозуміло, що чемні люди вітаються, входячи до кабінету лікаря, адвоката тощо. Кілька слів про вітання/прощання у тому випадку коли на руках рукавички. Чоловікам можна це робити не знімаючи рукавичок. Коли ж хтось з чоловіків зняв чи почав готуватися до цього, то з ним слід вітатися/прощатися теж оголеною рукою.

На ділових прийомах (йдеться про те, коли накривається гальявина) вітатися та прощатися за руку слід з господарем та його дружиною. З іншими учасниками прийому за руку можна не вітатися. Достатньо їм вклонитися.

Відбуваючи з прийому, слід дякувати за гостинність та цікавий вечір, а не за випивку та закуску.

На великих прийомах господар проводить лише почесних гостей. Інших учасників прийому проводжають помічники господаря, які їх зустрічали.

Провівши почесних гостей, господар може залишитися на тому місті, де він їх провів, щоб усі запрошені мали змогу попрощатися з ним.

Далі мова піде про вітання в офісі. Він є настільки важливим елементом сучасного буття, що про нього складаються анекдоти. В одному з них йшлося про те, що Червона Шапочка прийшла до будинку, де жила її бабуся. Бачить — на ганку стоїть Вовк. Червона Шапочка каже: «Вибачте, тут раніше жила моя бабуся». Вовк,

колупаючись у зубах, відповів: « Так, дійсно, тут жила бабуся. А тепер тут — офіс».

Культура ділового спілкування розпочинається, буквально, з офісу.

Якщо гості чи то клієнти вперше прибули до офісу і незнайомі з приміщенням, їх слід зустріти й провести. Спочатку — до місця зустрічі, а після неї — до виходу. Той, хто супроводжує, крокує першим. Відвідувач йде за ним. У кабінеті відвідувачів слід вітати стоячи. Доречно зазначити, що військовий статути передбачають, що військовослужбовець звертається до іншого військовослужбовця стоячи. Автор цих рядків, який у минулому був офіцером, свідчить, що такої вимоги у армії не завжди дотримуються, але вона є. Доводилося читати, що під час оборони Москви восени 1941 року генерал К. С. Москаленко (1902–1985) стоячи вітався з підлеглими і віддавав їм накази. К. С. Москаленко командував Парадом Перемоги у Москві на Красній площі. Приймав його Г. К. Жуков. Москаленку К. С. було присвоєно звання Маршала Радянського Союзу.

Повертаємося до кабінету. Вітаючись з прибульцями, встають як чоловіки, так і жінки, які знаходяться у кабінеті.

У особистому спілкуванні про більшість титулів не згадують. Військові звання та наукові звання (ступені) використовуються. До військових людей можна звертатися на ранг вище. Наприклад, підполковника можна назвати полковником. Звернення «доктор» чи « професор» вживатися без додання прізвища. Жінку можуть величати за званням (ступенем) її чоловіка (тобто «генеральша», «докторша», «професорша»).

Отже, як зрозумів читач, вітатися потрібно правильно. Щоправда, навіть правильне вітання інколи може призвести до покарання. Такий випадок трапився з автором цих рядків вже далекого нині 1972 року. В той час автор був не професором, а лейтенантом на далекосхідному радянсько — китайському кордоні. Лейтенантів призначали помічниками чергового по частині. Постовий на контрольно — перепускному пункті побачивши, що наближається командир полку, натискував сигналізацію. Почувши сигнал, черговий по частині (а за його відсутності на місці — помічник чергового по частині), вибігав зі штабу полку, якомога гучніше кричав: « Полк! Смирно!» і стройовим кроком рушав до командира полку. Автор в « Уставе внутренней службы» вичитав, що командувати: « Полк! Смирно!» мають право лише командир полку та начальник

штабу полку. Перший заступник командира полку цього права не мав. Тому лейтенант І. Дахно, почувши сигнал, хвацько вибіг зі штабу і правильно крикнув: «Встать!» «Смирно!» та стройовим кроком попрямував до командира полку. Таке вітання командир не сподобалося. Він звелів негайно поставити помічником чергового по частині іншого офіцера, а лейтенанта І. Дахна відправити на 3 доби на гауптвахту. Коли командир полку запитав чому так була подана команда, лейтенант І. Дахно відповів, що так велить «Устав». Через півгодинки лейтенанта було покликано до кабінету командира полку. Той листав «Устав». Гауптвахта була скасована. Зрозуміло, що підполковник у лейтенанта вибачення не попрохав. Надалі ж інші лейтенанти, всупереч «Уставу», продовжували вигукувати: «Полк! Смирно!» і життя бігло як завжди.

3.3. Візитівка

Стандартний її розмір — 5 x 9 см. Про те, коли і де візитівка вперше з'явилася, не доводилося зустрічати інформацію. Візитівка вважається найпростішим, найшвидшим і найзручнішим способом повідомлення найважливішої інформації про її власника. Візитівка має оформлятися з дотриманням фірмового стилю. Зазвичай на візитівці зазначаються: прізвище, ім'я, по-батькові, адреса фірми, номер телефону (стаціонарного, мобільного), номер факсу, електронна пошта. Можуть зазначатися й реквізити компанії. Наприклад, номер розрахункового рахунку. Може вказуватися номер ліцензії, якщо певний вид підприємницької діяльності належить до розряду ліцензованих.

У сучасному світі візитівка є важливим атрибутом ділової людини. За допомогою візитівки її одержувачу можна сповістити певну інформацію про її власника та те, чим він опікується.

Візитівки бувають діловими, особистими. Ті візитівки, що спрямовані на коректне знайомство, містять повне ім'я та по — батькові. Бувають і комбіновані візитівки. Вони містять як службу, так і особисту інформацію про її власника.

Корпоративна візитівка представляє компанію у цілому. Така візитівка повідомляє інформацію про сферу діяльності компанії. На візитівці зазначається загальний контактний телефон та/чи

електронна пошта. Корпоративна візитівка має оформлятися у фірмовому стилі.

При створенні візитівки слід визначитися зі сферою діяльності підприємства. Візитівка салону квітів матиме непривабливий вигляд, якщо на ній міститиметься інформація, надрукована стандартним шрифтом на білому фоні. Такій візитівці не завадив би орнамент. Орнамент з квітів був би недоречним на візитівці науково — дослідного інституту, що опікується вивченням раку чи інших тяжких хвороб. Квітковий орнамент на такій візитівці викликав би почуття далекі від оптимістичних.

На особистих візитівках не зазначається посада, місце роботи та інша інформація з ділової сфери.

Помічено — для того, щоб інформація на візитівці не розпорошилася у морі подібної інформації, візитівка має бути правильно складена і оформлена. Інформація на візитівці має бути не просто інформативною, а й бути спонукаючим чинником для ознайомлення з нею.

Візитівці завжди має бути притаманною певна оригінальність. Людям не повинно здаватися, що візитівка є занадто простою. Невизначеність візитівки не приносить користі її власнику.

Фахівці радять, щоб візитівки співробітників компанії, яка опікується страхуванням автомобілів, були яскравими й виготовлені з паперу, який сам клеїться. Таку візитівку можна було б клеїти у салоні автомобіля. Яскрава незвичайна візитівка доречна у тому випадку, якщо того вимагає професія. Подібні візитівки використовують, наприклад, рекламні агенти, художники, музиканти.

На візитівках лікаря варто вказати години роботи. На звороті візитівки можна зробити табличку, де зазначити дату і години відвідання пацієнтом лікаря. Таку візитівку можна було б використовувати і як талончик запису до лікаря. Візитівки з аплікаціями й стрічками були б вдалим для працівників бутіків та салонів краси. Оригінальними вважаються подвійні візитівки у вигляді книжечки. Оригінальними є і фігурні візитівки чи такі, які за своєю формою є логотипом компанії. Зустрічаються візитівки у вигляді прищепки для білизни чи леза для гоління. Як візитку використовують також ярлик на упаковці.

Увагу до візитки може викликати і матеріал, з якого вона виготовлена. Традиційним матеріалом для візитівок є папір. Кажуть,

що кількість видів паперу і дикту (картону) сягає 900. Очевидно, така кількість може задовольнити будь — який смак.

Окрім паперу, для виготовлення візитівок широко використовується пластмаса. Вона буває як прозорою так й непрозорою, як глянцевою так і матовою. Приємними на дотик й красивими є візитівки, що виготовляють з пробкового дерева. До ґатунку «крутих» можна віднести візитівки, які за свій матеріал мають цінні породи дерева.

Інколи візитівки виготовляються з мінералів. Була інформація про те, що одна з київських компаній випустила комплект таких візитівок для російського президента — Бориса Єльцина. Каліграфічні надписи на візитівці, виконані вручну, надають їй поміж знавців особливий шарм.

Для виготовлення візитівок використовується і шкіра. На думку деяких фахівців ознакою солідності є золотий шрифт на чорному фоні.

Солідними вважаються і мармурові карточки. Інші ж фахівці радять виготовляти візитівки з паперу високої якості. Поверхня паперу може бути різною.

Якщо на візитівку дивитися з точку зору ціни та якості, то переважають візитівки, виготовлені з допомогою шовкотрафаретного друку. Виготовляються такі візитівки впродовж щонайменше 3–4 днів.

Найшвидше візитівки виготовляються з використанням цифрового друку. Такі візитівки можна виготовляти лише на білому папері.

Отже, щодо виготовлення візитівки обмежень зі сфери фантастики не існує. Вона може бути виготовленою з гуми, рентгенівського знімку, золота або ж у вигляді різних предметів і форм. Фахівці радять ніколи не забувати відчуття міри. Це відчуття є найголовнішим порадиником у будь-якому візуальному втіленні фантазії. Радять також щоб дизайнерам, які опікуються створенням візитівок, чітко і зрозуміло пояснювалися бажання замовника щодо візитівки для того, щоб була створена саме бажана вами візитівка.

Основними правилами поведінки з візитівкою є наступні.

Візитка вручається так, щоб її одержувач міг зразу ж прочитати її текст. Власник візитівки вголос промовляє своє ім'я та прізвище.

Якщо змінилася адреса, то одночасно з новою візиткою обов'язково надсилається і попередня.

Візитівки, які надсилаються поштою або з кур'єром, кладуть у спеціальний конверт. На конверті зазначаються ім'я, прізвище та посада адресата.

Якщо ви були у чужому офісі, а в цей час там не було того, кому б ви хотіли вручити вашу візитівку, то у візитівці слід загнути верхній правий кут, а потім розправити його. Цю візитівку слід залишити у секретаря (чи у канцелярії). Заломлений кут означатиме, що візитівка до цього офісу прийшла «своїми ногами». Якщо ж карточка передається водієм або кур'єром, то верхній правий кут не заломлюється.

Під час знайомства першим вручає візитівку той, у кого посада є нижчою за рангом. Іноземним партнерам першими вручають візитівки господарі.

Вручаючи візитівку, слід відрекомендуватися. Приймати візитівку слід правою рукою. Візитівку слід уважно прочитати і лише після цього її можна сховати. Після цього той, хто одержав візитівку, вручає свою.

Під час переговорів отримані карточки можна розкласти перед собою на столі. Такий крок вважається доцільним, щоб не забути імен та прізвищ співбесідників, з якими щойно відбулося знайомство.

Зворотній бік візитівки має бути чистим. Двомовні візитівки, на яких інформація певною мовою (наприклад, українською і англійською) міститься на одній стороні візитівки, а на зворотній стороні — іншою мовою, свідчать про незнання етикету щодо візитівок.

Якщо існує потреба мати візитівку, складену ще й іноземною мовою, то необхідно виготовити два комплекти візитівок.

Чому зворотна сторона візитівки має бути чистою — це досить важко пояснити. Так прийнято. Можливо тому, що на зворотній стороні часто є потреба зробити певні записи про власника візитівки, обставини і місце зустрічі з ним тощо.

Візитівку можна використовувати не лише для ділового знайомства, а й для низки інших обставин. З матеріалу, викладеного вище, читач вже зрозумів, що означає заломлений, а потім виправлений правий верхній кут візитівки. Тепер слід запам'ятати, що означає аббревіатура (пишеться малими літерами латинського

алфавіту) у нижньому лівому куті візитівки. Розшифровка абрєвіатури подається у дужках. Використовується французька мова. Колись вона відіграла таку роль, яку нині відіграє англійська. Ще й донині у Європі на міжнародних форумах делегації у залі розміщуються за французькими назвами країн. Якщо використувати англійську мову, то делегацію США слід саджати на одній із задніх лав. Французька ж назва США дає можливість посадити американську делегацію на одній з передніх лав зали.

Отже, у лівому нижньому куті візитівки можна зазначити:

- р. r. (pour remercier) — вислів подяки;
- р. f. (pour feter) — поздоровлення з нагоди свята;
- р. f. c. (pour faire connaissance) — вислів задоволення знайомством;
- р. р. с. (pour prendre conger) — прощання при остаточному від'їзді;
- р. с. (pour condoleance) — вислів співчуття;
- р. f. v. (pour faire visite) — бажання нанести візит;
- р. m. (pour memoire) — нагадування;
- r. s. v. p. (responder s'il vous plait) — прохання відповісти.

Наведений вище перелік не є вичерпним. Можуть використуватися ще й деякі інші позначення. Наприклад:

- р. р. — заочне відрекомендування;
- р. f. n. a. поздоровлення з Новим роком.

На візитівках від руки можна робити і інші написи (« з вдячністю за поздоровлення», « з найкращими побажаннями» тощо).

З візитівкою можна надсилати квіти та подарунки.

3.4. Риторика

Успіх у діловій кар'єрі часто залежить не лише від професійних якостей працівників, але й від їх уміння поводити себе, говорити під час переговорів, на різного роду презентаціях, ділових зборах і за звичайних робочих обставин.

Бути майстром свого слова не завадить всім, але особливо це у нагоді тим, кому доводиться багато спілкуватися на роботі.

Ораторське мистецтво існує з незапам'ятних часів. Його коріння відслідковується у стародавній Іудеї та Месопотамії. У де-

мократичних державах Стародавньої Греції ораторство було вже професією. Саме там з'явилися публічна політика, публічний суд та наука про ораторське мистецтво — риторика.

Ораторство потрібно не лише особам, які є представниками влади. Зрозуміло, що таким представникам воно потрібне передусім. У армійській пародії на відому поему М. Некрасова «Кому живеться весело, вольготно на Русі?» були такі слова-відповіді:

«Начальнику физической,
Начальнику химической,
Зам по политической...»

Пояснимо тим, хто не служив у Радянській Армії, що у полку були, зокрема, такі структури: служба фізпідготовки, служба хімзахисту, заступник командира з політичної роботи. Саме останньому найлегше було здавати справи своєму наступнику. Про замполітів говорили: «Закрив рот — значить справи здав».

Нині існують курси ораторської майстерності. Такі курси відвідують керівники різних рівнів, журналісти, менеджери — піарщики, прес-секретарі та люди, для яких службова кар'єра становить певний інтерес.

Повчитися словесної майстерності — не завадить. На курсах вчать методам проведення успішних виступів, розставлянню акцентів у промовах, підготовці текстів для доповідей, встановленню контактів з аудиторією, контролювати хвилювання, привертати увагу, нейтралізації негативних реакцій до доповідачів, відповідати на дошкульні запитання опонентів.

Курси ораторського мистецтва працюють у різний час. Працюють, зокрема, у режимі вечірнього тренінгу.

Тим, хто не має можливості особисто відвідувати курси риторики, пропонується дистанційний спосіб навчання. За цього виду навчання курсантам надсилають для виконання практичні вправи та пояснювальну теоретичну частину.

Поширеною формою навчання є консультації.

Найбільш ефективними заняття виявляються у тому випадку, коли слухачі курсів мають можливість постійно практикуватися в ораторському мистецтві у себе на роботі.

Мінімум теорій, максимум практичних вправ в ігровій формі — це усталена схема тренінгів з ораторського мистецтва. Фахівці дотримуються думки, — щоб навчитися гарно говорити — потрібно говорити. Це — потрібно тому, що навчитися їздити на велосипеді

можна лише тоді, коли береш до рук велосипед і намагаєшся на ньому поїхати.

Під час виступів впорядкованими мають бути як мова, так і думки. Тема виступу має бути цікавою не лише для доповідача, а і для слухачів.

Актуальності теми недостатньо для підтримування уваги аудиторії. Не завадять виразні жести, яскрава одежа (дещо з викликом). Промову не слід перевантажувати інформацією. Доречно розбавляти свій монолог жартами. Доречно ставити запитання аудиторії, робити «ліричні відступи», наводити приклади з життя.

Американські вчені вважають, що успіх публічних промов на 60 відсотків залежить від того, який вигляд має оратор, на 30 відсотків — від того — як він говорить і лише на 10 відсотків — від того, що він говорить.

Далеко не кожна людина може впевнено і комфортно почуватися під час своїх публічних виступів. Зрозуміло, що у цьому світі багато залежить від успадкованих здібностей. Колись одна чудесна дама казала авторові цих рядків: «Гени пальцем не закриєш». Ораторські здібності можуть бути спадковими. Якщо ж такі відсутні, то слід вчитися хоча б азам риторики.

Виступати перед слухачами у невеликій кімнаті простіше, ніж у великій залі. Дуже важливим для успіху публічних виступів є доброзичливе ставлення до аудиторії. Фахівці рекомендують для виступів користатися цікавим матеріалом. Якщо ж такого немає або його обмаль, то необхідно своєму виступу надати оригінальну форму. Слухачі люблять, коли їх розважають, навіть, повідомляючи їм професійну інформацію. Якщо ж виступ доповідача є «сірим», то багатий масив інформації не справить на слухачів очікуваний ефект.

Увагою слухачів потрібно заволодіти впродовж перших же хвилин виступу. З цією метою необхідно зрозуміти, які основні питання цікавлять аудиторію та що слухачі очікують від доповідача. Завчасно слід скласти психологічний портрет вашого пересічного слухача і у думках під час виступу звертатися до нього.

Фахівці зазначають, що ніколи не слід одягатися нижче рівня одяжі слухачів, перед якими виступаєте. Якщо доповідач має намір заволодіти увагою слухачів, то він має бути одягнений не гірше, ніж вони.

Якщо є можливість, то до свого виступу бажано познайомитися зі слухачами, принаймні, з певною їх частиною.

Успіх виступу багато в чому залежить від його часу. Важливо вибрати, якщо така можливість існує, той час, коли громада готова й хоче вислухати вас. На початку конференції, семінару, зборів тощо їх учасники особливо налаштовані на роботу. На початку заходу слухачі бадьорі, зацікавлені, сприйнятливі до засвоєння інформації. Наприкінці заходу слухачі вже думають про щось інше. Ваш виступ зацікавить їх менше, порівнюючи з тим як це могло б трапитись у випадку виступу на початку заходу.

Коли у багатті не підтримувати вогонь, — він гасне. Публічно виступати слід якомога частіше. Не завадять тренування з публічних виступів. Якщо ваша дружина чи чоловік не захочуть бути «піддослідними кроликами», то за слухача можна використати собаку чи іншу домашню тварину (нею, зрозуміло, не є теща).

Ділова кар'єра у сучасній фірмі залежить від уміння вмовляти підлеглих, уміння користуватися не становищем в ієрархії, а потенціалом власної красномовності.

За радянських часів формувався менталітет на кшталт «Ти начальник, я — дурень. Я начальник, ти — дурень». Ті часи минули. Усталеним стає підхід «Impact Without Authority». Він передбачає перетворення начальників у координаторів, які спрямовують діяльність підлеглих у потрібному напрямі, налаштовують комунікацію між окремими групами співробітників. Такі начальники — координатори слідкують за тим, щоб діяльність їх підлеглих відповідала очікуванням компанії.

У рамках зазначеного підходу підлеглим надається більша самостійність. Водночас це передбачає і більшу відповідальність. Підхід сприяє виявленню потенційних лідерів та відсіюванню тих, кому лідерських якостей не вистачає. Участь у прийнятті рішень перетворює співробітника у зацікавлену особу. Така участь — сильний мотивуючий фактор.

У компаніях, які взяли на озброєння вказаний підхід, зменшується бюрократизм. Внутрішній клімат у колективі поліпшується завдяки тому що взаємини стають лише формальними.

Традиційною «Ахіллесовою п'ятою» керівників було те, що вони не розмовляли з підлеглими і не вміли їх вислуховувати. Звичай керівники давали підлеглим завдання у наказному тоні.

Люди старшого покоління, в яке з кожним роком настирливо вписується й автор цієї книги, пам'ятають свої студентські роки. Тоді професори казали студентам, що В. Ленін вважав, що соціалізм на голому ентузіазмі не побудуєш.

Скрізь потрібна мотивація. А її не досягнеш без аргументації. Аргументувати ж потрібно вміло. Для цього потрібно знати логіку, конфліктологію, риторику, психологію.

Головна умова успішної аргументації — потрібно самому вірити у те, у чому намагаєтесь переконати оточуючих. У сучасних компаніях навички аргументації стають ключовими. Переконувати слід не будь — як, а красиво.

3.5. Переговори

Гостей, які прибули у фірму, зустрічають в аеропорту чи на вокзалі. Цим опікуються люди, призначені керівником фірми. Гостей влаштовують у готелі чи іншому місці.

У призначений час гість (чи гості) виконують візит ввічливості. У вестибюлі закладу їх зустрічає секретар (референт), який супроводжує їх до керівника закладу.

Якщо керівника фірми немає на місці або він надзвичайно зайнятий, то прийняти гостей може його заступник або співробітник, що опікується відповідним напрямом роботи. Все ж таки дуже бажано, щоб першу зустріч провів керівник фірми.

Особливо поважних гостей керівник фірми може зустріти на вході до фірми.

Ініціатива у веденні бесіди покладається на господаря.

Гостя не слід саджати до свого робочого столу. Для таких випадків у кабінеті має бути окремий стіл (столик). На столі має бути мінеральна чи фруктові вода.

Хвилини за 5–10 від початку бесіди пропонують чай або каву. Алкогольні напої не подають. Ще у стародавньому Новгороді існувало правило «Угоди, що укладені у стані сп'яніння, є недійсними».

Наприкінці бесіди гостю можна запропонувати фірмові проспекти.

Той, хто приймав гостя, може супроводити його до коридору, ліфта чи сходинок.

На візит ходять у повсякденному відпрасованому костюмі, скромній краватці, добре начищених черевиках. Перед заходженням до прийомної перевіряють становище краватки, стан зачіски.

У приймальню приходять за 2–3 хвилини до призначеного часу. Про прибуття повідомляється секретар.

Можуть попрохати дещо почекати. Сприймати це потрібно спокійно. Якщо на столі у приймальній є попільниця, то можна палити.

Під час бесіди слід уважно слухати співрозмовника і вести себе спокійно. Руки краще за все тримати на колінах. На запитання слід відповідати чітко і стисло.

Після візиту ввічливості розпочинаються переговори. Вони можуть бути того ж дня чи наступного — залежно від домовленості сторін.

Навчитися грамотно вести переговори — досить важко. Потрібно для цього докласти значних зусиль. Дещо простіше досягти того, щоб у діловому спілкуванні не робити грубих помилок. Основними правилами побудови розмови є наступні.

Під час ділової бесіди чи переговорів слід поводити себе стримано. Неконтрольовані емоції завжди і скрізь сприймаються негативно. Переможцем дискусії стає той, хто був спокійнішим у ній.

Завжди слід зрозуміти позицію партнера, якщо ви хочете змінити її у потрібному для вас напрямі. Покійний батько автора цих рядків завжди радив чоловікам дуже уважно вислуховувати своїх дружин, щоб знати як діяти навпаки. Якщо з огляду на неухагу ви не зрозуміли точку зору вашого ділового співбесідника, то він образиться (хоч про це може і змовчати) і у відповідь не захоче зрозуміти вас.

Слід пам'ятати, що під час бесіди увага не завжди залишається на одному і тому ж рівні. Будь — яка людина влаштована так, що у процесі отримання інформації вона час від часу потребує перерви. Увага при цьому розсіюється, принаймні, на кілька хвилин. Якщо помічаєте, що увага співрозмовника згасла, то її потрібно активізувати. Наприклад, звернутися до нього по імені та по —батькові. Такий простий прийом відновить контакт, що порушився.

Важливість того, про що ви говорите, можна акцентувати за допомогою таких простих прийомів:

- оскільки монотонна мова сприяє розсіюванню уваги, то тон голосу потрібно змінювати, раптове підвищення або зни-

ження тону вирізняє слово або фразу з масиву інформації, яка наводиться;

- виразність мови надає зміна її темпу;
- слід робити паузу до і після важливої думки;
- необхідно регулювати гучність мови — у важливому місці розмови доцільно гучність знизити.

Свою увагу до співрозмовника слід підкреслювати. З цією метою до нього слід частіше звертатися по-імені та по-батькові. Мову співрозмовника слід супроводжувати короткими репліками на кшталт: «Так», «Це цікаво», «Розумію вас», «Це приємно чути». До таких реплік слід вдаватися невимушено і доречно. Це сприяє становленню довіри до вас з боку людини будь — якого віку й становища.

Під час ділової бесіди слід уникати надання вами неправдивої інформації, навіть тоді, коли таку інформацію надає вам співрозмовник. У певних випадках за допомогою неправдивої інформації можна досягти тактичного успіху. Оскільки, як відомо, шила у мішку не сховаєш, то тактичний вигравш рано чи пізно перетвориться у стратегічний програш.

Під час бесіди чи переговорів не слід ототожнювати те, що говорить співрозмовник, з його особою чи з вашим ставленням до нього. Слід вашу увагу зосередити на тому, що саме вам кажуть, а не на тому хто і як це робить. Не забувайте, що одним з головних принципів успішної бесіди є вирізнення фактів від оцінок, а оцінок — від емоцій.

Ділові переговори з іноземцями вимагають врахування національних особливостей.

Зокрема, американцям не до вподоби зайва вичурність. Переговорам з американцями не слід надавати занадто офіційного характеру. Розмовляти з ними слід голосно. А ось в очі заглядати не рекомендується. Американці один до іншого звертаються лише по-імені. Будьте готові до того, що вони і до вас захочуть звертатися по-імені з перших же хвилин знайомства.

Французи — віддають перевагу офіційному тону. Не люблять мовчунів. На діловий обід чи на ділову вечерю можуть запізнюватися.

Англіїці за своїм характером — люди стримані. Вони є прихильниками офіційного тону. Їм подобається спокійна, неголосна, плавна мова.

З іспанцями краще за все переговорити після обіду. Зустріч з ними може затягнутися до вечора.

В арабських країнах на ділову зустріч доцільно прибувати із запізненням на 15–20 хвилин. Якщо на зустріч з'явитися точно в обумовлений час, то партнер — араб може собі розтлумачити це як вашу гостру зацікавленість в укладанні угоди і буде пропонувати не вигідні умови.

Успіх на переговорах залежить від багатьох чинників, починаючи від особистої зацікавленості учасників переговорів і закінчуючи матеріальною зацікавленістю всіх сторін.

Учасники переговорів мусять добре знати, що можна і чого не можна робити на переговорах, що можна говорити на них, а що — не можна.

До переговорів слід готуватися. Дехто ж думає, що під час переговорів спрацює фантазія і врешті — решт все закінчиться добре. Було чимало прикладів коли найбільших дурниць допускалися саме ті, хто часто брав участь у переговорах. З огляду на свою надмірну самовпевненість, вони не готувалися до зустрічі, намагалися поставити партнера у завідомо незручне становище, свою лінію вели до кінця. Переговори в результаті зазначеного закінчувалися невдачею.

Про своїх співбесідників потрібно мати найсвіжішу інформацію. Бесіду не слід розпочинати з неприємних вісток чи легковажних тем.

Якщо одна сторона на переговорах відчуває, що інша — некомпетентна, то вона втрачає інтерес до подальшого ведення переговорів у конструктивному руслі.

Дехто вважає, що ініціативу у веденні переговорів доречно брати у свої руки. Інші ж дотримуються думки, що той, хто розпочне говорити першим, матиме на переговорах сильнішу позицію.

Існує думка, що у переговорах більше зацікавлена та сторона, яка готова приїхати.

Спроби спантеличити співрозмовника, заплутати його таблицями, графіками тощо можуть зашкодити переговорам.

Застосування гіпнозу може принести лише короткотерміновий вииграш.

На переговорах слід надавати партнерам можливість висловитися, інакше вони занудьгують.

Важливим є вибір місця для переговорів. Є випадки успішних

переговорів у сауні чи, навіть, у постелі. Слід не забувати, що межа між формалізмом і фамільярністю є дуже тонкою і йти тією межею потрібно дуже обережно.

Ще раз підкреслимо, що до переговорів слід готуватися.

Фахівці рекомендують 8 основних правил підготовки до переговорів та їх ведення.

1. «Будь готовий! Завжди готовий!». Так колись звучав піонерський лозунг. Нині піонерів немає (в усякому разі у масштабах гідних згадки), але лозунг залишився. Він означає володіння інформацією про компанію з представниками якої відбуваються переговори. Про компанію партнера (чи потенційного партнера) слід знати якомога більше, інакше з її представниками важко буде знайти спільну мову. Слід зрозуміти, що є важливим для партнера, на які компроміси можна з ним піти, слід завжди бути готовим до будь-яких неочікуваних пропозицій.

2. «Не думай зверхньо про секунди». На переговорах опоненту достатньо менше ніж однієї хвилини для того, щоб скласти про співрозмовника перше враження. Оцінювати співрозмовника розпочинають з того моменту, коли він переступає поріг компанії. Це потрібно пам'ятати і не розслаблятися.

3. «Не стукайте у двері».

Стук у двері та заглядування у них можуть бути розтлумачені як нерішучість людини. Фахівці радять саме цього й не робити. Для переговорів двері завжди відчинені. Колись одна дама говорила джентльмену: «Ви даремно стукаєте у моє серце. Воно вже й так для вас відчинене». Не варто також запитувати, де можна сісти. Достатньо вибрати стілець, що стоїть якнайближче до співрозмовника. Замість м'якого дивану доцільно сісти на стілець чи в офісне крісло.

Слід пам'ятати, що з глибоких диванних подушок надзвичайно важко красиво і впевнено піднятися після закінчення переговорів. До того ж дивани мають меншу висоту ніж стільці та крісла.

4. «Лицем до лица — лица не побачиш». Позиція «лицем один до іншого» — це запрошення до діалогу. Фахівці застерігають проти вторгнення в особисту зону співрозмовника. Сідати потрібно так, щоб стілець знаходився під певним кутом. Так збільшується дистанція і можна регулювати ступень відкритості. Не слід боятися дивитися на співрозмовника. Не варто також тривалий час дивитися співрозмовнику прямо в очі. Контакт очей, що триває

довше ніж 7–10 секунд, може викликати дискомфорт або стурбованість. Якщо ж співрозмовник втуплює очі у підлогу або стіл, то його опонент може дійти висновку про те, що він не викликає інтересу у співрозмовника або ж переговори йдуть настільки важко, що співрозмовник відчуває дискомфорт. Під час переговорів слід дивитися в уявний трикутник співрозмовника, віртуально поєднавши його очі і рот.

5. «В кут, на ніс, на предмет». Під час переговорів кивати головою можна і потрібно. Кивки головою — це підтвердження того, що співрозмовники сліdkують за ходом думок один іншого. Відсутність кивків свідчить про нехватку розуміння і необхідність подальших пояснень. Обов'язково слід давати зрозуміти, що сутність вислову співрозмовника є зрозумілою. Слід також пам'ятати, що люди з високою самооцінкою, як правило, володіють багатою мімікою. Вираз обличчя впевненого у собі співрозмовника постійно змінюється, залежно від того, що він каже. Не слід боятися дивитися співрозмовнику в очі та посміхатися.

6. «Закриті» і «відкриті» пози. Це такі, коли один співрозмовник нахилиється на спинку стільця, а інший у цей час схрещує ноги чи руки. Це свідчить про те, що обидва співрозмовники лукавлять, бо такі пози вважаються «закритими». «Відкрита» поза — це така, за якої спина — пряма, руки — спокійно лежать на столі. Вона свідчить про сприйнятність того, що каже співрозмовник. «Закрита» поза (ознакою якої є схрещування рук або ніг) вказує на недостатній інтерес і невелику ступінь утягнутості в бесіду. Якщо ж хтось із співрозмовників збирає зі свого одягу уявні пух чи смітинки, торкається кінчика носа чи підборідка, крутить великими пальцями, — то це є ознаками того, що співрозмовнику відверто нудотно.

7. Поміркованість. Не слід впадати у крайнощі. Не потрібно сидіти за столом переговорів як мумія у пелюшках, яка ледве ворухнеться та зрідка кліпає очима. Не слід також вимахувати руками. Слід також завчасно перевести мобільник у беззвуків режим.

8. Підводне каміння.

Слід пам'ятати, що хід переговорів передбачити важко. На обстановку може впливати безліч зовнішніх факторів. Життя доволі часто вносить свої корективи.

3.6. Бізнес — ланч

Обід з постійним компаньйоном і перший обід з новим компаньйоном — це не одне і те ж. У першому випадку влаштує звичайний бізнес — ланч у місці, яке є зручним для учасників обіду.

У другому випадку слід подумати над тим, який ресторан чи кафе обрати та як уникнути можливих неприємностей та недоречностей. Заклад харчування має бути тихим і затишним. Не обов'язково — занадто дорогим. Від ресторанів швидкого харчування бажано відмовитися. Для таких заходів вони вважаються несолідними.

Ініціатор і організатор бізнес — ланчу має докласти зусиль, щоб зручно було, передусім, гостю. Якщо він не палить, то столик слід замовляти у залі для тих, хто не палить. Якщо господар і його гість палять, то не варто цим зловживати. Сигарету можна випалити після завершення обіду. Якщо господар не знає про кулінарні уподобання гостя, то слід вибирати ресторан, у якому готують страви різних кухонь, у тому числі традиційні європейські страви.

Найкраще влаштує ресторан з окремою автостоянкою, що охороняється. Відомо, що викрадені автомобільні номери чи автомобіль разом з номерами, розбите скло, фари, заблокована іншими автомобілями машина — все це може нанівець зіпсувати весь бізнес — ланч.

Вибираючи ресторан для ділової зустрічі, слід передбачити, що під час розмови, можливо, слід буде заглядати у документи. На столі має бути достатньо вільного місця. Під час бізнес — ланчу записи бажано не робити. Бізнес — ланч — це все ж таки не лекція, семінар чи конференція.

Розпочинати обговорювання ділових питань потрібно не після і не під час обіду, а до нього. На час появи на столі другої страви всі ключові питання мають бути завершені. Наприкінці обіду, за чашкою кави або чаю, можна ненастирливо повторити основні аспекти досягнутої домовленості, також подякувати партнера за зустріч. На цей час партнери мають зрозуміти про те бути угоди чи ні.

Час ділової зустрічі зазвичай визначається за домовленістю сторін, але перевага надається запрошеному.

Ідеальним часом для ділової зустрічі вважається ранок. У такому випадку не порушується подальший розклад дня. Це — пе-

ревага. Ранкова зустріч має і недолік — більшість ресторанів відчиняються пізніше, ніж час для власне сніданку.

Обідній час влаштовує тих, хто любить добре поїсти. Можна запросити партнера чи клієнта на «п'ятигодинниковий чай». У цей час ресторани ще вільні від напливу клієнтів і у них — негаласлива обстановка.

Вечір є сприйнятним часом для зустрічі з партнером, особливо якщо він — добре знайома господарю людина. Фахівці дотримуються думки, що денні години є більш вдалими для вирішення важливих питань.

Одна з простих порад щодо бізнес — ланчу — не прибувати на нього голодним. Слід пам'ятати, що головна мета бізнес — ланчу — це не споживання калорій, а вирішення питань та встановлення ділових стосунків.

Якщо на бізнес — ланчі збираєтеся поїсти, то це слід робити правильно.

Основними правилами поведінки за діловим обіднім столом є наступні.

Першими за стіл сідають жінки. Чоловіки при цьому допомагають їм зайняти свої місця.

Спину за столом слід тримати прямо. Не потрібно нависати над мискою чи сидіти «розвалившись» на стільці. До столу не можна присуватися впритул. Потрібно сідати від столу на відстані ширини долоні.

Їдять без звуку. Не можна чмокати, чавкати, стукати приборами по мисці та дути ротом на гарячі страви.

Не прийнято тягнутися над столом за стравою, яка викликала зацікавленість. Доречно звернутися до сусіда, щоб той передав її вам.

Не слід колупатися у поданій страві чи розглядати її. Нізащо не можна висловлювати незадоволення щодо якості поданої їжі.

Останній кусень зі спільної миски брати не можна. Навіть якщо це б хотілося вчинити.

Не прийнято нахилити миску з першими стравами (суп, борщ тощо), щоб повністю вичерпати цю їжу. Залишки їжі у мисці не можна вимазувати хлібом.

Під час пиття кави чи чаю ложка з чашки виймається. Чайну ложечку використовують лише для того, щоб розмішати цукор і

вершки у каві чи чаї. Після цього її кладуть на блюдечко, де вона і повинна залишатися.

Правою рукою беруть стакани, чарки, бокали, ложки, ніж. Лівою рукою тримають виделку. Якщо з рук випав ніж чи інший столовий прибор, то слід попрохати щоб подали інший. Не потрібно пояснювати (тим більше з подробицями) що ж сталося.

Салфетка з тканини призначена для того, щоб покласти її собі на коліна під час їди. Заправляти цю салфетку за комірець чи зав'язувати її довкола шиї не можна.

Після того як закінчили їсти, паперова серветка згортається і кладеться на миску. Серветка з тканини кладеться поряд з мискою.

Якщо господарка відклала свою салфетку осторонь, то це означає закінчення обіду. Після такого жесту гостям вже не можна продовжувати їсти і пити.

Не слід салфеткою витирати столові прибори. Це може образити господарів. Кажуть, що подібний випадок трапився з першим у світі космонавтом — Юрієм Гагаріним, коли королева Великої Британії — Єлизавета II давала обід на його честь. Щойно сівши за стіл, Юрій Олексійович за ще курсантською звичкою розпочав серветкою протирати виделки і ложки. Королева була спантелена. Вона подумала, що прислуга поклала Ю. Гагаріну брудні столові прибори. Недоречність швидко ліквідували. Надалі Ю. Гагарін поводив себе за столом, як кажуть, «вимушено», боячись потрапити у чергову халепу. Королева порекомендувала йому почуватися вільніше. Додала, що вона народилася у тому ж палаці, де відбувався обід, та й то до кінця не знає всіх нюансів як вести себе за столом.

Паперовою серветкою можна користуватися лише один раз. Після цього вона скручується у кульку і кладеться під борт миски, а після їди — на миску разом з використаними приборами.

Якщо ви вирішили погодувати своїх партнерів, то найкращим часом для бізнес — ланчу вважається проміжок від 12 до 15 годин. Дуже бажано дізнатися про гастрономічні прихильності своїх гостей. Автор цих рядків згадує як восени 1995 року керівництво юридичного факультету Балтиморського університету (США) давало прощальний обід на його честь (тоді автор був деканом факультету правничих наук Києво — Могилянської академії). Американці замовили, на їх погляд, шикарний обід. Були там і вустриці. Автор пам'ятає своє сільське дитинство, коли подібними вареними річковими черепашками люди годували собак. Надалі під час пере-

бування у США, автор прохав: «No dogs! No cats! No snakes!», що у перекладі означає: «Жодних собак! Жодних котів! Жодних змії!».

Повернемося ж до обіднього столу. Розсаджуючи гостей, слід пам'ятати, що найпочеснішим місцем вважається те, що знаходиться праворуч від господаря. Подумайте над тим, кому запропонувати це місце. Жінку слід посадити між чоловіками. Якщо у групі є жінки та чоловіки, то слід чоловіків і жінок розсаджувати поперемінно. Чоловіків та їх дружин не прийнято саджати поруч.

Доглядати за жінками під час трапези слід тому чоловіку, який знаходиться праворуч від неї.

Майже всі холодні закуски їдять з допомогою ножа і виделки.

Приготовлений бутерброд до рота підносять правою рукою.

Суп їдять з краю ложки, підносячи її до рота паралельно. З ложки не присьорбують.

Поданий у чашках бульйон п'ють подібно чаю. Спочатку трохи бульйону з'їдають з допомогою десертної ложки. Чашку тримають лівою рукою. Якщо бульйон у чашці з двома ручками, то його їдять ложкою.

Додаючи собі супу, ложку залишають у мисці. Закінчивши їсти суп, ложку залишають у мисці. Ні під час їди, ні після ложку з супу не кладуть на стіл. Вона завжди залишається у мисці.

Хліб їдять, відламуючи лівою рукою невеликі шматочки. Хліб береться не виделкою, а руками.

Млинці з начинкою, омлет, паштет, фаршировані овочі їдять з допомогою ножа і виделки.

М'ясні страви з гарніром розпочинають їсти з м'яса, використовуючи ніж і виделку. Не рекомендується все м'ясо одноразово порізати. Краще це робити поступово — невеликими шматочками. М'ясо і гарнір слід їсти впереміжку.

Птицю їдять з допомогою ножа і виделки, а рибу — спеціальною лопаткою. Якщо ж її не подали, то можна обійтися двома виделками.

Масло в овочі кладеться не ножем, а виделкою.

Після закінчення їди, на миску паралельно кладуться ніж і виделка, ручками направо так щоб ручки показували на «5» (на годинниковому циферблаті). У виделки зуби мають бути догори.

Якщо їсти ще не закінчили, то під час перерви у споживанні їжі ніж і виделка кладуться у мисці навхрест. Лезо ножа — наліво. Виделка — направо, випуклою частиною доверху. Ручка ножа

має вказувати на 5, а ручка виделки — на 7. Місце схрещування має припадати на зубці виделки і третину ножа. Другий варіант — ручки ножа і вилки кладуться на стіл, а їх інші кінці — на миску.

Якщо бутерброди і сендвичі подають з напоями до обіду, то їх беруть руками. За столом же бутерброди їдять з допомогою ножа і виделки.

Торт, тістечка з кремом їдять десертними виделками або ложечками.

Десертні прилади, покладені ручками направо, беруть правою рукою, а ручками наліво — лівою.

Мінводу та інші безалкогольні напої не слід пити «залпом».

Міцні напої п'ють невеликими ковтками. Цокаються, як правило, за першого тоста. Далі — лише припідносять бокали і чарки. Під час виголошення тостів присутні припиняють розмови і не їдять. Якщо той, хто виголошує тост, з початку свого виступу підняв свій бокал на рівень грудей, то чоловіки також встають з піднятими бокалами.

До того як налити вина собі у чарку, слід запропонувати його жінці, яка сидить праворуч. Кожен чоловік наливає собі стільки, скільки хоче і може випити. У чарку не слід наливати повністю.

Виходити без потреби з — за столу під час обіду або вечері — нетактовно.

Лікті на стіл не ставляться. Кладуться кисті рук. Руки до їди і у перервах між їдою тримаються на колінах або підлікотниках крісла. Під час їжі лікті тримаються легко притисненими до тулуба.

Ножі, виделки і ложки за необхідності передаються ручкою наперед. Той, хто передає, тримає прибор посередині.

Всі прибори, що розміщені праворуч від миски, беруть і тримають під час їди правою рукою. Все те, що знаходиться ліворуч від миски — береться і тримається лівою рукою. Користуватися ними потрібно від країв до центру (до миски) по чергово при зміні страв. Слід завчасно вивчити призначення всіх столових приборів.

З ножа не можна їсти.

Господар та господарка ніколи не закінчують свої страви першими. Слід почекати коли це зроблять гості. Це є особливо доречним коли подана остання страва.

Чоловіки чекають коли почнуть їсти жінки, які сидять поруч. Починати їсти можна лише після загального тосту.

Наливати вино жінці, яка сидить праворуч, чоловік повинен лівою рукою, дещо повернувши свій корпус праворуч. Якщо щойно відкоркована нова пляшка, чоловік спочатку наливає собі трішки цього вина, а потім — жінці. З повної пляшки спочатку наливають у свою чарку.

На прийомі, до того як налити вино гостям, офіціант наливає трішки вина у чарку чи бокал господарю. Схваливши вино, господар дає дозвіл наливати вино гостям.

Їда, яку беруть з підносу самі гості, накладається столовими приборами колективного користування. Не можна для цього використовувати столові прибори індивідуального користування.

Бізнес — ланч — це не політичний мітинг. Під час бізнес — ланчу не прийнято говорити на гострі теми. За столом має вестися світська бесіда.

Якщо обід влаштовується на нараді під час перерви, то за столом про справи, зазвичай, не говорять. Якщо обід об'єднується з діловою бесідою, то службові бізнесові питання розпочинаються після десерту. За обіднім столом не читаються листи і документи.

Брати участь у легкій світській бесіді — не так вже і важко. Все у світі знати неможливо. Показати, що знаєте про багато чого — посильно кожному.

Коли бесіда стосується літератури, то слід уникати однозначних оцінок. Свою обізнаність найдоцільніше показувати багатозначними посмішками та стриманими вигуками.

Класична література (як вітчизняна, так і зарубіжна), як правило, сприймається співрозмовниками спокійно.

Можна видавати себе за заповзятого мандрівника. Такі мандрівники до всього ставляться скептично і їх нічим не здивуєш. У розмові можна зосередитися на тому, щоб лаяти погоду. Це досить безпечно. Можна лаяти сервіс. Шляхетно лаяти сервіс у економічно розвинених країнах.

Безперечно, вдалим виявиться критичне ставлення до Голівуду. Влучно хвалити європейців, китайців та японців. Добрим словом можна відгукнутися про режисерів з країн, що розвиваються.

Оскільки англійською мовою дивувати вже важко, то деякі шаблонні фрази бажано вимовляти французькою (типу: «міль пардон», «мерсі»). Найбільш ефектними вважаються вітання італійською мовою — «бон жорно», «бона сера», «чао»).

Важливим нюансом є правильне потискання рук до і після обіду. Потискання має бути міцним, але несильним. Рукою слід стряхувати двічі. Вважається ознакою негарного тону подавати холодну руку.

З впевненістю можна стверджувати, що знання основних правил застольного етикету ще нікому не завадило. Так знання не є тягарем непосильним для того, щоб його носити за плечима.

Для тих, хто бажає вивчити всі аспекти бізнес — трапези, існують спеціальні курси на кшталт «Етикет ділового обіду». Їх тривалість є різною. Зустрічалася інформація, що тривалість коливалася від одного тижня до трьох місяців. Станом на початок 2007 року, наприклад, у Києві вартість 14-денного курсу складала 275 грн.

Автор цих рядків рекомендує, підглядаючи у книжку, час від часу тренуватися у себе вдома як поводити себе під час бізнес — ланчу.

3.7. Листування

Спочатку розглянемо паперове листування оскільки воно з'явилося раніше, а потім зупинилося і на електронній пошті, яка потроху витісняє паперове листування і стає дедалі популярнішою.

Ще з своїх молодих років автор цих рядків пам'ятає фразу, яка тоді спершу здалася дивною, але згодом стала сприйматися як аксіома. Фраза звучала так: «Ділові листи не пишуться, а складаються». Ділові листи не пишуться коханим, друзям, знайомим. Такі листи як завгодно починаються і як завгодно закінчуються. Ділові ж листи структуруються за певними правилами.

Фахівці вказують на сім правил, які допоможуть правильно, чітко і лаконічно складати ділові листи.

Звернення. Слід знати якомога більше про керівника фірми, якій збираєтеся надіслати листа. Практичний досвід свідчить про те, що керівнику завжди приємно коли звертаються особисто до нього. Якщо дізнатися про ім'я, по — батькові, прізвище керівника не було можливості, то у зверненні слова « шановний», «пане», «заступник директора» тощо слід писати повністю, без скорочень.

Заголовок. Інакше це — тема листа. Такий заголовок стисло і влучно має розкривати зміст листа. Це допоможе вирізнити ваше

поплати з маси аналогічних листів, які одержує будь — яка серйозна компанія.

Стисла анотація листа може бути корисною і у випадку, коли діловий лист не відразу зацікавив потенційного партнера.

За вдалим заголовком листа спрощується його пошук через певний час після його одержання.

Компліменти. Оскільки ласкаве слово приємне, навіть кішці, то компліменти є доречними і у службових листах. Такі компліменти формулюються у листі двічі — на його початку та наприкінці.

«Відсутність води». Слід уникати надмірної ввічливості та прикметників, позбавлених змісту. Зашкоджує діловому листу і завелика кількість особистих займенників та іншого словесного сміття.

Листи з наявністю «води» здаються непереконливими і некомпетентними. Вода може вказувати на те, що автор такого листа має низький соціальний статус.

Відсутність наказного тону. Слід уникати директивних фраз — вказівок на кшталт: «... якщо вас зацікавила наша пропозиція, то вам слід звернутися до ...» Доречно використовувати менш категоричний тон, щоб досягти того ж результату, що й за наказного тону.

Потрібні дієслова. Ними вважаються такі, які позначають щось зроблене, а не такі, які використовуються для опису того, що ще тільки виконується. Тут, очевидно, доречно згадати прислів'я про те, що краще коли синиця у долоні, ніж журавель у небі.

Фірмовий бланк. Ділові листи надсилаються на фірмовому бланку. Якщо у листі мова йде про фінансові взаємини, то зазначаються розрахунковий рахунок та назва банку. Не завадять також посилання на ліцензії та сертифікат (якщо ваш бізнес вимагає того, щоб такі документи були).

Лист із серйозними пропозиціями слід відсилати не поштою, факсом чи електронною поштою, а кур'єром. Такі листи кур'єр вручає особисто керівнику чи його секретареві. Лист у такому випадку вкладається у великий фірмовий конверт.

Переходимо до електронної пошти.

Ніхто, мабуть, не ставить під сумнів той факт, що електронна пошта стала наймобільнішим засобом обміну інформацією. Це — неабияка перевага цієї пошти. Цю перевагу слід максимально використовувати. Відповідати на листи потрібно того ж дня, коли лист від партнера надійшов вам. Якщо на відповідь немає часу,

то слід подякувати відправнику і пообіцяти йому дати відповідь впродовж трьох днів. Оскільки ще древні римляни казали: «*Resta sunt servanda*» (« Договори мають виконуватися»), то і обіцянка щодо повної відповіді має бути виконана, навіть, якщо з неба падатиме каміння.

Ввічливість і формальні слова не зашкодять і електронній пошті. Формальні слова — це слова типу, « будь ласка; дякую».

До свого адресата слід звертатися по-імені та по — батькові. Слова «шановний» — це щось на зразок масла, яке не псує каші.

Наприкінці листа слід дати інформацію про себе — прізвище, ім'я, регалії, контактна електронна адреса.

Після привітання слід сформулювати мету вашого листа. Занадта вишуканість мови може бути й зайвою, але слід не забувати, що електронний лист — це все ж таки не телеграма. Пояснювати потрібно з подробицями, наводити приклади. Якщо лист був черговим, то слід подякувати за одержану відповідь чи за зустріч, яка відбулася.

Писати слід якомога стисліше. Довгі листи можуть й не прочитуватись до кінця. Перед тим як натиснути кнопку «Відправити» лист потрібно перечитати з метою виявлення та усунення помилок і огріхів. Звичайно, ніхто не застрахований від помилок. Коли ж помилки мають численний характер, то вони шкодять репутації.

З адресатом бажано говорити його ж мовою, використовувати такі ж слова, які використовує він, дотримуватися його стилю. Це буде однією із заборук знаходження спільної мови з адресатом. Все ж таки фахівці радять не копіювати неохайний стиль, скорочення і сленг.

Якщо на неформальний лист ви надішлете сухий офіційний лист, то ваш адресат, ймовірно, вдруге спілкуватися з вами не захоче.

Зазвичай у діловому листуванні не використовуються смайлики і скорочення. Якщо у телеграмах використовуються великі літери, то в електронній пошті текст надрукований великими буквами чимось нагадує розмову на підвищених тонах.

Завжди слід зазначати тему електронного листа. Слова «привіт» або «питання» у рядку «тема» вкажуть на те, що в електронному листуванні ви є новачком. Нечітко сформульована тема може створити враження, що ваш лист — це спам. Він буде знищений.

Перед тим як відіслати файли електронною поштою, слід вточнити чи зможе адресат їх прийняти. Без попередження можна надсилати вкладення до 2–3 мегабайт. Комп'ютерники радять не вкладати файли форматів: `exe.`, `pif.`, `bat.`, `com.`, `cmd.`, `scr.` Багато поштових клієнтів чи серверів їх блокують намертво. Файли для пересилання рекомендують пакувати в архів (`zip.`, `rar.`) як обкладинку.

Листа з невтішними новинами фахівці радять складати так. Лист має розпочинатися і закінчуватися якимись оптимістичними фразами. Невтішні новини містяться в середині. Їх слід подавати коректно. Відмову слід аргументувати.

Слід пам'ятати прислів'я про те, що слово — не горобець, випустиш — не впіймаєш. Фахівці не рекомендують надсилати лист у таких випадках:

- ви розлючені, гніваєтеся або перебуваєте у нетверезому стані; конфлікт краще за все розв'язувати під час особистої зустрічі;
- ви одержали агресивно складений лист, на нього не відповідайте;
- якщо ви праві, то про це краще сказати при особистій зустрічі;
- якщо ж ви неправі, то про це теж краще сказати при зустрічі;
- якщо ви не знаєте, як вчинити у тій чи іншій ситуації, то краще певний час зачекати з відповіддю;
- перетворення листування у безплідне (про це вказує надпис «Re» у темі листа); таке листування варто припинити;
- коли доцільно промовчати, якщо немає нічого такого, що можна було б додати до листування, яке відбулося.

Вчені виявили залежність ще й від електронної пошти. Таку залежність мають люди, які занадто часто перевіряють пошту. Поштозалежні радіють не самому листу, а факту його отримання. Свій поштовий ящик вони перевіряють щойно побачивши комп'ютер.

Пересічний американський клерк щодня перевіряє пошту приблизно 50 разів, а відсилає повідомлення ще частіше — 80 разів.

3.8. Телефон

Ще за радянських часів у Москві говорили: «Если Вы хотите получить отказ, то позвоните по телефону». Справді, по телефону завжди простіше відмовити, ніж під час особистого прийому.

Що б то не говорили, а телефон є важливим винаходом людства. Оскільки телефон винайдено не сьогодні і не вчора, а вже давненько, то виробилися певні правила, що складають культуру спілкування по телефону.

Найважливішими правилами телефонного ділового спілкування вважаються такі:

- якщо розмова перервалася, то перетелефонувати має та людина, за ініціативою якої розмова почалася;
- слід говорити максимально стисло і по суті;
- під час розмови не слід говорити ні занадто голосно, ні занадто тихо; повинна бути якась золота середина;
- слід дочекатися 4–6 довгих гудків, а вже потім покласти свою слухавку, якщо слухавку на іншому кінці не піднято після вашого дзвінка;
- не слід телефонувати занадто рано і занадто пізно (зазвичай — це до 8.00 і після 23.00);
- не слід телефонувати на домашній номер телефону вашого партнера, якщо про такий номер ви дізналися не від нього;
- слід уникати ділових дзвінків на домашні номери у вихідні та святкові дні.

Ділові телефонні переговори нерідко ускладнюються кепською якістю зв'язку. Під час них можна ввічливо перебити співрозмовника і попросити його повторити те, що не вдалося розчути. Якщо ж переговорний зв'язок настільки кепської якості, що співрозмовника складно чути, то слід вибачитися, попросити його перетелефонувати пізніше або ж це пізніше зробити вам.

Якщо телефонний дзвінок пролунав під час важливої наради або розмови, то доцільно попросити співрозмовника залишити його номер телефону і пообіцяти перетелефонувати йому пізніше. Не завадить пообіцяти конкретний час вашого телефонного дзвінка.

Якщо у вас відвідувачі, а у вас виникла необхідність комусь подзвонити, то слід вибачитися перед відвідувачами і зателефонувати максимально стисло.

Якщо ви у гостях і вам необхідно зателефонувати, то це можна зробити з дозволу господарів.

Йдучи у гості або на ділову зустріч, можна залишити своїм родичам чи співробітникам телефонний номер того місця, де будете перебувати. Щоправда це можна зробити, завчасно на це заручившись згодою господарів.

Досягнення сучасної науково — технічної революції дозволили діловим людям практично завжди і скрізь перебувати у зоні телефонної досяжності. Сотовий або інший радіотелефон міцно вийшов у повсякденне життя і діяльність, зокрема, бізнесменів.

Мобільним телефоном користуються практично всі верстви населення. Людей без мобільного телефона залишилося небагато. Поміж них — автор цих рядків. Він вирішив, що заведе мобільний телефон, коли припинить лекційну діяльність. Для процесу читання лекцій мобільний телефон швидше є завадою, ніж помічником. Автор цієї книги впевнений (можливо помилково), що якби у нього був мобільний телефон, то йому б не вдалося написати таку кількість книг, яку йому вдалося написати за відсутності мобільника.

Мобільний телефон у жодному випадку не повинен заважати іншим людям. Практично у кожного телефону є можливість відрегулювати гучність та тембр дзвінка так, щоб мобільку не міг чути ніхто інший окрім її власника.

Колись доводилося читати інформацію про те, що королева Великої Британії заборонила у своїй резиденції — Букінгемському палаці у Лондоні — користуватися мобільними телефонами всім окрім співробітникам служби безпеки.

Йдучи у театр, на концерт або у музей, слід відключати звук або ж взагалі відключати на цей час телефон. Дзвінок телефона під час опери є, м'яко кажучи, недоречним. Малоімовірно, щоб такий дзвінок викликав захоплення глядачів.

Якщо сигнал побілки застав вас під час бесіди, переговорів чи обіду з діловим партнером, то необхідно вибачитися і телефонну розмову скоротити до мінімуму. Аналогічним чином вчиняють і у випадку, коли потрібно комусь терміново зателефонувати. Якщо є можливість, то слід відійти набік.

Голосна і без особливої потреби тривала розмова в оточенні людей не додає авторитета тому, хто розмовляє по мобільному телефону.

Слід пам'ятати, що у громадських місцях необхідно говорити неголосно (якщо це можливо), а також стримано.

Фахівці радять подумати що саме слід ставити на сигнал ви-клик (ринг — тон) оскільки його чують всі довкола.

Прослуховувати музику краще за все з допомогою навушників.

Слід також пам'ятати, що ваш співрозмовник може перебувати у дорозі як пасажир чи то, навіть, керувати автомобілем. Тому до-речно вести стислу телефонну розмову, а обговорення подробиць слід відкласти до іншого разу.

Якщо мобільний телефон оснащено фото — чи відеокамерою, то слід пам'ятати, що знімати чужих людей без їх згоди може ви-лізти боком.

Не рекомендується записувати ваших абонентів за кличками та прізвишками. Цим можна зіпсувати стосунки. А їх недоцільно псувати, якщо у цьому немає потреби. Про що й свідчить анекдот ще радянських часів. Молода вчителька у школі каже: «Детки! Бога нет! Давайте все дружненько покажем в окошечко Богу фігу!» Детки з ентузіазмом виконали пропозицію. Учительниця заметила, що один мальчик воздержался и спрашивает его: «Абрамчик, а ты почему не показываешь фігу?». Тот ответил:

«Марья Ивановна, если бога нет, то зачем же показывать фігу. Если же он есть, то зачем же портить с ним отношения?»

У результаті дослідження британські вчені дійшли висновку, що ідеальна тривалість телефонної розмови друзів або родичів має складати 9 хвилин 36 секунд. Три хвилини йде на обговорення подій, що сталися з членами сімей та друзів співрозмовників. Особисті проблеми й обговорення роботи забирають одну хвилину, 42 секунди йде на поточні справи. По 24 секунди забирають погода та особи протилежної статі. 12 секунд вистачає для обговорення пліток, що стосуються знаменитих людей. 1 хвилина 42 секунди виділяються сміху. Мовчання забирає 12 секунд телефонного часу.

Професор Девід Крістал з Університету в Уельсі (Велика Бри-танія) дійшов висновку про те, що часте використання SMS позитивно впливає на грамотність, покращує навички книгочитання та правопису. Він також вважав, що написання аббревіатур розвиває образне мислення. Це пов'язано з частим використанням скорочень при написанні SMS.

Один з ведучих Бі—Бі—Сі Джон Хампфріс не згоден з Д. Кріс-талом. Він стверджує, що ті, хто використовує SMS у тому вигляді,

який популяризують дослідники, недалеко пішли від Чингізхана. Він понад 800 років тому подібним способом хотів вчинити з мовами різних народів.

3.9. Сувеніри

У більшості випадків сувеніри вписуються у формулу «Дріб'язок, але приємно». Не завадить пам'ятати про них і впродовж ділової кар'єри.

У зв'язку, наприклад, з новорічними святами виникає проблема — що подарувати начальнику та колегам.

Фахівці радять, щоб подарунок начальнику був функціональним, красивим і не занадто дешевим. Кажуть, що за правилами гарного тону мінімальна ціна подарунка шефу має бути 30 доларів. Можна дарувати картину, гарну репродукцію, подарункове видання його улюбленої книги. Можна подарувати пляшку марочного вина або набір аксесуарів до нього (наприклад — штопор чи відерко для шампанського).

Співробітникам рівного з вами статусу рекомендують дарувати подарунки одного рівня, вартістю 10–25 доларів. Можна дарувати радіоприймач для робочого кабінету чи що — небудь із стильних і якісних канцелярських товарів, а також візитівницю, попільничку, підставку під диски тощо.

Сувенір, який працівник хоче подарувати своєму підлеглому або просто знайомому, що перебуває на нижчому щаблі кар'єрної драбини, має поєднувати у собі практичність і невелику ціну. Один з варіантів — якийсь предмет з логотипом вашої фірми. Бажано щоб подарунок був цікавим і містив елемент гумору.

Сувенір досягне своєї мети, якщо той, хто його одержав, тривалий час згадуватиме вас. Підлеглим слід дарувати сувеніри у ціновому діапазоні 5–10 доларів.

Вибираючи подарунок, слід мати на увазі кілька правил.

Правило перше. Слід купувати подарунок не собі, як це багато хто неусвідомлено робить, а тій людині, яка його отримає. Важливо знати, що б хотіла отримати у подарунок та людина.

Правило друге. Не слід покладатися на пам'ять, а потрібно скласти перелік людей, яким ви хотіли б вручити ваші подарунки.

Навпроти кожної людині слід зазначити можливі варіанти сувенірів. Купуючи подарунки, потрібно керуватися індивідуальним підходом.

Правило третє. Слід звертати увагу не на витрати на подарунки, а на ті емоції, які викличуть ці подарунки.

Правило четверте. Сувеніри мають бути чимось незвичайним.

Правило п'яте. Обов'язково слід придбати кілька запасних сувенірчиків для подарунків сусідам, приятелям та іншим людям, з якими ви несподівано побачилися.

Вдалими новорічними подарунками можуть бути:

- компактні диски з улюбленою музикою;
- косметика у вигляді невеличкого кошика;
- декоративні свічки;
- торт, виготовлений за замовленням;
- футболка з написом у вигляді імені чи побажання на згадку;
- іграшки;
- ручка з ароматним чорнилом;
- келих, що змінює колір;
- брелок — підсвічувальник для ключів;
- розмальована комп'ютерна мишка;
- настільна фоторамка — візитівниця у вигляді кумедної людини;
- різноманітні тримачі для фото;
- фотоколаж на полотні;
- шкіряний щоденник ручної роботи або візитківниця;
- іменний китайський амулет із зображеннями щастя, добробуту, кохання тощо.

Дарувати квіти є досить давньою традицією. У стародавні часи створювали букети спеціально навчені на це майстри. Букети вручалися лише високопосадовцям та багатим людям. Нині привілею на це високопосадовці та багатії вже не мають.

Більшість чоловіків вважають, що подарунок жінці має бути практичним, тому дарують духи, косметику, електроніку, побутову техніку. Існує й точка зору про те, що дарувати жінці праски, скворідки, пілососи — ознака негарного смаку. Нею ж є й подарунки чоловікам типу трусів з новорічною тематикою та краваток.

Не дивлячись на практицизм сучасного життя, квіти залишаються традиційним знаком уваги.

Бажано знати, яким квітам й кольорам віддає перевагу жінка. Можливо у неї є алергія чи неприязнь до якоїсь квітки. Букет слід вибирати за характером жінки, якій він дарується. Характер, як відомо, у різних жінок — різний.

У спеціалізованих крамницях, що торгують квітами, можуть дати поради про те, які квіти є доречними до того чи іншого випадку. Існують і служби доставки квітів.

Поміж недорогих подарунків користаються популярністю флешки для мобільного Інтернету, тарифні карточки для безплатних розмов. Новинки техніки оцінять люди з активним характером. Модем для мобільного телефону вважається гарним і доступним подарунком. Наприкінці 2009 року модем можна було придбати за 1 грн. за тарифом «Торнадо». На додаток до модему пропонувалося 999 Мб за 99 грн. щомісяця.

За 10 грн. можна було придбати тариф «Супер МТС без поповнень». Впродовж року у мережі МТС можна було говорити без будь — якого поповнення. Тариф мав ще й такий плюс — за дзвінки на інші мережі за кожні внесені 30 грн. нараховувалося 90 грн.

Нині друзям та знайомим не обов'язково слід надсилати поштової листівки з поздоровленнями. Можна обмежитися надісланням SMS. Це — швидко і недорого. Наприклад 2009 року тариф « МТС Супер Безліміт » без контракту за 49 грн. надавав 1500 хвилин, 25 SMS, 25 MMS і 25 Мб мобільного Інтернету.

Після закінчення безплатних хвилин, пакет послуг можна було замовити знову.

Рекомендують перелік знайомих і близьких, кому збирається надіслати SMS чи з ким маєте намір поговорити, скласти завчасно. Це доцільно для того, щоб нікого не забути.

Англійцям можна дарувати календарі, блокноти, фірмові авторучки, і навіть, дорогі алкогольні напої. Решту ж подарунків можуть розглядати як хабар.

У Японії, як сувеніри, використовуються невеликі подарунки. На знак поваги їх вручають обома руками. Подарунок не повинен складатися з 4 або 9 предметів. Японці вважають, що така кількість приносить нещастя.

В аптеці на запитання покупця про те, чи мають щось щодо сивини, йому відповіли: «На жаль, нічого, окрім глибокої поваги».

РОЗДІЛ 4

ПОШУК

РОБОТИ

4.1. Контакти

Підтримання зв'язків з корисним людьми ніколи не було завадою для розумних людей. Такі контакти можуть знадобитися і у процесі пошуку бажаної роботи.

Зустрічалася інформація про те, що понад половини вакансій заповнюється не тими, хто об'єктивно більше підходить для тієї чи іншої роботи, а тими, хто має більше корисних зв'язків. Вислів сталінських часів «Кадры решают все!» вже давно трансформувався у лозунг «Знакомые кадры решают все!» Працевлаштування з використанням знайомства є невидимим ринком праці. Існує він завдяки такому явищу, яке відоме як нетворкинг (networking). Українською мовою це поняття означає «плетіння павутини». Головна мета нетворкінга — знайомство з потрібними людьми. Вони, як правило, рідко зустрічаються поміж ваших

друзів. Плетіння павутини підвищує шанси на знайомство з тими людьми, які можуть виявитися потенційними роботодавцями, підлеглими чи діловими партнерами.

Павутиння не лише павуком, але і людиною створюється поступово. Традиційним способом пошуку нових знайомств є підтримання старих. Регулярне особисте спілкування з родичами, друзями, сусідами, однокласниками збільшує шанси на розширення кола знайомств. Окрім особистого спілкування можна використовувати соціальні мережі та професійні співтовариства. Дехто страхається зв'язуватися у започаткування контактів. Причиною може бути страх спілкуватися з незнайомими людьми. Іншою причиною може бути небажання відчувати себе павуком, для якого люди є своєрідним ресурсом.

Контакти необхідно підтримувати. З друзями слід дружити і робити їм презенти у вигляді невеликих послуг та знаків уваги (поздоровлень з нагоди Дня народження, Нового року тощо).

Накопичувати дані про кожних знайомих слід у певному місці — фізичному чи електронному. Перевірку живучості контактів слід виконувати, принаймні, один раз на рік. «Мертві душі» з павутини вилучаються. Користі від них вже немає жодної. Фіксуйте від кого отримали контакт, щоб у випадку необхідності можна було на когось послатися. Якщо є можливість, то накопичуйте і фотографії знайомих, щоб завжди могли сумістити у своїй уяві прізвище з виглядом вашого знайомого. Передноворічний період надає значні шанси для нетворкінгу. Найкращий час для нетворкінгу — це тоді, коли зв'язки вам не потрібні, бо коли з'явиться потреба у зв'язках, то не буде часу для того, щоб їх наводити.

Поміж компаній зустрічаються й ті, які запрошують майбутніх співробітників на корпоративну вечірку, щоб поспостерігати за їх поведінкою у неформальній обстановці. Такий крок — це своєрідне випробування святом.

Новорічні вечірки слід максимально використовувати для пошуку нових знайомств. Все ж таки пошук роботи не повинен бути головною метою таких вечірок.

Той, хто хоче отримати максимальну вигоду від участі у новорічних корпоративах, має належним чином підготуватися до такої участі. Зокрема, вияснити хто збирається брати участь у корпоративі, чи потрібні вам ці люди. У організаторів можна обережно попросити перелік запрошених та уважно його вивчити.

На захід слід прибути вчасно, на початок збору гостей. У вас буде можливість поспілкуватися з господарями вечірки. Потрібних людей можна виявити простіше поміж невеликої кількості гостей, ніж у повній залі.

Не чекайте поки з вами заговорять. Виявляйте ініціативу. Завчасно продумайте теми для розмов. Продумайте не лише запитання, але і відповіді. Знайте, що візитівки часто допомагають ввічливо закінчити розмову, а закінчити бесіду інколи буває так важко як і почати її.

Якщо соромитися запропонувати співбесіднику зустрітися після свят та продовжити розмову, то для продовження знайомства можна надіслати йому листа електронною поштою з інформацією, яка його зацікавить.

На швидкий результат розраховувати не слід. Потрібно на нові знайомства дивитися як на інвестиції, що забезпечать доходи у майбутньому.

Пройдіться залом, прислуховуйтеся до розмов у групах гостей та приєднуйтеся до тієї групи, тема бесіди якої вас цікавить.

В одному з фільмів, здається за участю Георгія Папанова, корисні люди називаються «нужники» (це — скорочення від «нужные люди»).

Місцями для заведення корисних знайомств можуть бути на рідній Україні не закутки, де збираються бомжі, а конференції, виставки, презентації, семінари. Знайомитися можна за чашечкою кави, у тренажерній залі, за чаркою горілки. Тобто там, де Бог послав.

Слід налаштуватися на те, що певна частина контактів може виявитися ефемерною. Інші ж можуть принести користь.

Якщо є бажання отримати від когось візитівку, то потрібно передбачити необхідність вручення своєї. Потрібно виготовити комплект своїх візитівок та мати їх при собі. Візитівка має створювати належну уяву про рід вашої діяльності. Візитівки бажано мати завжди при собі.

Якщо у вашого співбесідника не виявилось візитівки, то запропонуйте йому заповнити карточку-пустушку, яка у вас має неодмінно бути. Врешті-решт його дані можна записати у блокнот чи інший нотатник.

Наступного дня слід зателефонувати вашому новому знайомому або надіслати листа електронною поштою. Якщо у вас є корисна

ідея, яка може зацікавити Вашого партнера, то доцільно йому про неї розповісти. Можливо перед тим, як кожна ідея розкривається, потрібно укласти договір про конфіденційність. Охорона секретів виробництва у навчальному посібнику Центру учбової літератури «Регулювання зовнішньоекономічної діяльності» (за ред. І. І. Дахна. — К: Центр учбової літератури, 2009. — 472 с.) висвітлена із залученням багатого і цікавого матеріалу. Повторювати його у цьому посібнику було б недоречно.

Якби у світі не було комп'ютерів, то можна було б створювати базу даних потрібних людей на паперових носіях (простіше кажучи — картотеку). Оскільки вже створено комп'ютер, то доречніше формувати електронну базу даних. Вона, щонайменше, має зберігати номери телефонів, електронну пошту, рід діяльності і дати народження ваших знайомих, які можуть виявитися партнерами.

Навчіться не лише розповідати, але й слухати. Контакти із знайомими мають бути взаємовигідними. Доцільно ділитися з ними інформацією, якою володієте, якщо хочете, щоб потрібною інформацією поділилися з вами. Взаємообмін інформацією розглядається як своєрідний інтелектуальний бюджет.

Не забувайте постійно підтримувати свої зв'язки, інакше вони губляться. Час лікує не лише хвороби, а й сприяє втраті контактів. Знайомим слід надсилати вітання, ділові пропозиції та все інше, що дозволяє розвивати взаємини.

Пошук роботи через Інтернет можна виконати швидко, зручно та безплатно. Для цього достатньо грамотно скласти резюме та вдало його прилаштувати.

Тим, хто хотів би збільшити свої шанси на успіх, фахівці рекомендують дотримуватися наступних правил.

В Інтернеті нині є безліч порталів, що стосуються пропозиції роботи.

Для її пошуку потрібно у належних графах ввести назви посад, що цікавлять, сферу діяльності, місто, в якому хотілося б працювати. Якщо ви знаходите пропозиції, що зацікавили вас, то на їх адресу потрібно надіслати резюме або зателефонувати, або ж зробити одне та інше. Маслом каші не зіпсуєш.

Фахівці радять не зупинятися на одному порталі, а попрацювати з кількома порталами. Монополізм завжди і скрізь був шкідливим.

Окрім простого пошуку, на сайті обов'язково рекомендують залишити резюме. У такому випадку шукати будете не лише ви, а й вас будуть шукати. Не лише співробітники шукають роботу, але і робота шукає для себе працівників.

Якщо є можливість і бажання то варто підписатися на розсилку. Не варто обмежуватися пошукачами. Поміж сайтів з пошуку роботи є такі, котрі пропонують підписатися на щоденне або щотижневе розсилання інформації зі спеціальностей, які вас цікавлять. Skorиставшись цією послугою, ви одержуєте можливість абсолютно безплатно знати про всі вакансії, які створюються.

Не завадить в Інтернеті зробити свою сторінку, блог або портфоліо з інформацією про ваш досвід роботи. Кажуть, що такий крок є ефективнішим, порівнюючи з простим розсиланням свого резюме.

Блогінг вважається гарним інструментарієм для пошуку роботи. У блозі можна відобразити зміст і значення вашого професійного досвіду та освіти. Зазначимо далі низку правил для ефективного блогінгу.

1. Розпочинайте з теми, яка викликала у вас жагучу зацікавленість. Тема має стосуватися пошуку роботи.

2. Необхідно сконцентруватися на коротших і частіших записах в блог. Ваша мета — продемонструвати знання предмета. Робіть посилання на прочитані вами статті, діліться своїми думками.

3. Дайте можливість виявитися вашому авторському голосу. Гарні блоги відображують точку зору автора, демонструють спрямованість його думок, а також ставлення до теми, що обговорюється. Не слід забувати про граматику і синтаксис. Помилки не допускаються. Пам'ятайте, що блог — це чудовий спосіб продемонструвати, що ви вмієте писати і думати ясно, чітко та коректно.

5. Публікуйте новий запис у блозі щонайменше один раз на тиждень. Краще, якщо це відбуватиметься двічі чи тричі на тиждень.

6. У блозі потрібно зазначити контактну інформацію. Зазначивши свої контакти, ви надаєте потенційним роботодавцям зручний і легкий спосіб зв'язатися з вами.

Фотографи, журналісти, дизайнери, письменники можуть помістити в Інтернеті приклади своїх готових робіт. Не виключається, що сторінка приведе до вас роботодавця. Сторінка додасть вам іміджу в очах потенційного роботодавця.

Здавна відомо, що краще мати 100 друзів, ніж 100 рублів. У пошуках роботи вам можуть надати допомогу ваші родичі та друзі. Їм також слід повідомити, що шукаєте роботу і яку саме. Зробити це можна за допомогою Інтернету. Електронною поштою їм слід надіслати ваше резюме, портфоліо, посилання на сторінку в Інтернеті. Хай працює і цей інструментарій пошуку роботи. Вода греблі рве, але ж не тече під лежачий камінь. Найпопулярнішими сервісами «Інтернету» стали соціальні мережі. Там можна знайти всіх, з ким ви коли-небудь вчилися, служили або працювали. Поміж мереж є й «Однокласники». Фахівці застерігають, що й цей, на перший погляд некривдний сервіс, має свої підводні рифи...

По-перше, після реєстрації на сайті повідомлення про ваш візит одержують всі колишні однокласники, у тому числі й ті, у чий профайл ви не заглядали. Після цього вас розпочинають закидати листами, навіть ті, з ким ви не хотіли б спілкуватися. Вам у друзі можуть записуватися зовсім незнайомі люди, а потім надсилати листи з пропозицією познайомитися ближче. Пам'ятайте, що усунути профайл вже неможливо.

Нині багато банків та колекторських агентств використовують практику пошуку недобросовісних боржників, використовуючи для цього соціальні мережі. Більшість неплатників, що реєструються на подібних сайтах, навіть, не підозрюють, що колектори будуть шукати їх і там. Отже, всім варто подумати про доцільність участі у соціальних мережах.

17 квітня 2008 року в Україні стартувала перша соціальна мережа «Profeo» Її робота побудована на основі професійних контактів. Зареєструвавшись на сайті profeo.com.ua, можна не лише обмінюватися досвідом з колегами, але й отримувати поради, що стосуються роботи.

Шукати роботу слід цілеспрямовано, а не хаотично. Доцільно скласти перелік компаній, де ви б хотіли працювати та й діяти за правилом: «Вода камінь точить». Докладіть зусиль до того, щоб вийти на керівників фірм чи менеджерів з підбору персоналу та поспілкуватися з ними щодо працевлаштування. Якщо в них немає вакансій, слід надіслати їм свої резюме з контактною інформацією. Це може стати у нагоді, якщо вакансії з'являться.

Як правило, великі організації не використовують загальнодоступних і безплатних поштових серверів. За адресою електронної

пошти можна вирізнити солідну компанію від невеликої фірми чи аферистів.

Отже, не забуваймо, що комп'ютер та Інтернет потрібні, передусім, не для пошуку «порнухи». Вони є чудовим інструментарієм пошуку гідного місця працевлаштування.

Розширюється сфера використання мобільного зв'язку. Нерідко в оголошеннях про вакансії зазначається номер мобільного телефону замість звичного стаціонарного номера. За традицією багато шукачів роботи з недовірою ставляться до встановлення контактів за допомогою мобільного телефону. Їм здається, що стаціонарний телефон є кращим. Роботодавці ж стверджують, що мобільний телефон роботодавця є, навіть, кращим для шукачів роботи, оскільки за ним вони завжди можуть зателефонувати.

У лютому 2007 року повідомлялося, що фахівці Луганського центру зайнятості запропонували безробітнім новий спосіб підбору вакансій. Пошук здійснюється за допомогою sms.

Ціна послуги дорівнює вартості повідомлення, встановленій вашим оператором зв'язку. Цей спосіб пошуку роботи економить час. Для того, щоб дізнатися про нові вакансії, потрібно лише мати мобільний телефон.

Працює пошук за такою схемою. Власник мобільного телефону надсилає коротке повідомлення на відповідний номер центру зайнятості.

В діалоговому режимі окреслює свої побажання щодо вакансій. Йому пропонують варіанти роботи з телефонами і адресами.

Вибираючи роботодавця, слід звертати увагу на стиль оголошення про вакансію. Серйозні компанії чітко зазначають критерії, які висуваються до претендентів на заміщення посади. Якщо ж в оголошенні йдеться про те, що потрібний працівник віком від 18 до 50 років, пропонується висока заробітна плата, міститься обіцянка навчити всьому під час роботи — то це те, що відоме як «лохотрон».

Серйозні компанії включають в опис вакансії чималу добірку інформації про себе. Зазвичай зазначають контактний телефон, а також адресу електронної пошти і сайт. Це надасть змогу шукачеві роботи достатньо повно ознайомитися з діяльністю компанії.

Дізнайтеся скільки реально ви можете коштувати нині на ринку праці. З цією метою читайте описи всіх цікавих для вас вакансій. Звертайте увагу на навички, досвід роботи, що їх вимагають роботодавці. Зрозуміло, дивіться і на пропонувану зарплату.

Далі стисло познайомимося з двома структурами, які шукають роботу та тих, хто її виконуватиме. Як співалося колись у пісні: «Мы выбираем, нас выбирают...»

Агентства з працевлаштування підшукують роботу за запитами шукачів на працевлаштування. Рекрутингові фірми виконують замовлення роботодавців. Агентства — це пропозиція робочої сили, рекрутингові фірми — це попит на робочу силу. У першому випадку послуги сплачує той, хто шукає роботу. У другому — той, хто шукає кадри.

Агентства з працевлаштування за певну плату вносять резюме у свою базу даних, розміщують його в Інтернеті, проводять підготовку до співбесіди з роботодавцем, надають інформацію про наявність вакансій, надають допомогу у складанні резюме.

Агентства й рекрутингові компанії — це своєрідні свахи.

Насамкінець підрозділу — про пошук роботи через знайомих.

Справжнього професіонала, а ще й окрім цього, людину з позитивним складом характеру, знайти непросто. Часто допомогу кадровикам у пошуку потрібних працівників надають співробітники компанії. Рекрутинг «за знайомством» користується популярністю на Заході. Його люблять у США. Значна частина працівників отримує свої робочі місця за рекомендацією співробітників відповідних фірм.

Цей спосіб пошуку кадрів має певні переваги. Люди, які влаштовуються у компанію за рекомендацією своїх знайомих, як правило, мали роботу і до цього, але хотіли досягти на новому місці те, чого ще не мали на попередньому. Ті, хто рекомендує шукача роботи, вже знають специфіку діяльності своєї фірми та те, хто саме потрібен їй. Існує значна гарантія, що рекомендуються лише ті кандидати, які максимально відповідають встановленим критеріям. Ті, хто рекомендує, не зацікавлені підсовувати у компанію «кота у мішку». Як свідчить досвід, ті фахівці, які працевлаштовуються за знайомством, швидко і гарно адаптуються до роботи у компанії і успішно роблять у ній собі кар'єру.

Цей метод дозволяє компаніям швидко знаходити потрібних працівників. Тим, хто рекомендує, у компаніях часто виплачуються преміальні (бонуси). Такі затрати є все ж таки меншими, ніж плата за послуги рекрутингових агентств. Працівник, який рекомендує прийняти на роботу свого знайомого, бере на себе певну частину відповідальності за професійні та особистісні якості

свого знайомого. Якщо новий співробітник виявиться зовсім чи дещо не тією людиною, яку обіцяв його знайомий, то не залишиться нічого іншого як сипати попіл на голову і жалкувати за своїм необачним кроком.

Багато людей не хоче працювати в одній фірмі чи організації разом зі своїми знайомими. Особливо ретельно слід зважувати всі обставини, коли рекомендуються знайомі на посаду безпосереднього начальника чи підлеглого. Практичний досвід свідчить про те, що цього краще уникати. В одній особі важко суміщається начальник-підлеглий чи підлеглий-знайомий.

4.2. Досвід роботи

Пошуки роботи слід розпочинати якомога раніше. Не завадить розпочати робити це ще сидючи на студентській лаві. Бажаю, щоб на час закінчення вузу вас вже чекали на робочому місці. Одержати досвід за спеціальністю можна ще під час навчання. Наприклад, для проходження практики доцільно вибирати ті компанії, на яких хотілося б працювати у майбутньому.

Влаштувуючись на першу роботу, молода людина не повинна забувати про перспективу. Наприклад, майбутньому бухгалтеру краще йти працювати помічником бухгалтера, ніж влаштуватися вантажником чи кур'єром. Робота помічника може виявитися з меншою зарплатою, але ж при цьому набувається професійний досвід. Вища освіта і практика у відомій компанії є запорукою успішної кар'єри.

У фахівцях без досвіду роботи зацікавлені далеко не всі компанії. Часто за це вину можна покласти на кандидатів. Багато з них, ще не маючи досвіду роботи, вимагають високу зарплату, відмовляються працювати за ненормованим графіком. Незнання іноземних мов все ще залишається «Ахіллесовою п'ятою» вітчизняних випускників.

Відсутність досвіду роботи не є нездоланною проблемою для працевлаштування. У багатьох компаніях є програми навчання випускників для виконання ними професійних обов'язків.

Молодь, яка не має досвіду роботи, найбільше беруть великі компанії. Вони готують собі співробітників у спеціальних навчаль-

них центрах. Трапляються і компанії, які пропонують програми стажування і проходження практики ще під час навчання у вузі. Головні вимоги до молодих фахівців — бажання працювати та наявність базових університетських знань. У більшості випадків роботодавці пропонують новачкам пристойну зарплату і не намагаються економити на відсутності у них досвіду роботи. Інакше вони ризикують втратити такого молодого фахівця після того як він здобуде необхідний досвід.

Молоді фахівці мають свої переваги. Вони зберігають вірність компанії, яка повірила у їх спроможності на старті професійної кар'єри. Помічено й те, що навчати з нуля корпоративним стандартам простіше, ніж перевчати фахівців, які прийшли з інших компаній. Молоді фахівці є ініціативними і мають багато ідей.

Конкурс на привабливі місця у компаніях, що беруть на роботу випускників вузів, зазвичай, є чималим. У багатьох випадках обійти конкурентів допомагає знання іноземної мови. Якщо ж молодий фахівець знає їх кілька, то його шанси на успішну кар'єру різко зростають.

4.3. Сезонність у пошуках роботи

Літній пошук роботи

Літню відпустку можна використати кількома способами. Можна кудись поїхати і зовсім не думати про жодну роботу. Можна попрацювати, наприклад, фізично. Колись Мойша запитував Абрама:

- Ты не знаешь зачем Иван песок привез?
- Наверное, в отпуск идет.

Пояснимо читачеві, що пісок знадобився Івану для будівництва.

Під час відпустки можна і пошукати роботу, яка є кращою за попередню.

Більшість рекрутерів дотримуються думки, що літо є мертвим сезоном — ніхто нікому не потрібний. Існує й думка, що зазначений вислів не завжди відповідає дійсності. Вважають, що червень

є найбільш активним місяцем для працевлаштування — вакансій в цей час багато, а бажаних кандидатів для заповнення вакансій — мало. Серпень має підстави вважатися найменш зручним місяцем для пошуку роботи.

Пошук роботи в Україні ще не став виключно сезонним явищем. Той, хто хоче знайти роботу — її завжди знайде.

Влітку шанси на успіх у пошуку роботи є кращими. Це пояснюється тим, що основна маса населення влітку шукає не де б попрацювати, а де б відпочити. Влітку пошукачеві конкуренцію складають випускники вузів, але вони є конкурентами лише на найнижчих щаблях кар'єрної драбини. Влітку діяльність рекрутерів активується.

Якщо стоїть дилема як провести відпустку — відпочиваючи чи шукаючи роботу — то фахівці радять використати відпустку на відпочинок. З нуля знайти гідну роботу за час відпустки практично неможливо. Відпустку брати для пошуку роботи варто тоді, коли рекрутери подають сигнали про високу ймовірність працевлаштування на очікуваній посаді. Слід врахувати ту обставину, що про відпустку слід попереджати свого роботодавця щонайменше за два тижні до її початку.

Роботу слід шукати незалежно від сезону. Хоч цей світ і не є тим місцем, де відпочивають, все ж таки відпочивати потрібно. Недарма ж жителі Чорногорії кажуть: «Щоб добре вночі поспати, потрібно вдень добре відпочити».

Пошук роботи взимку

Існують професії, попит на які взимку збільшується, порівнюючи з іншими порами року. Зокрема, це стосується працівників готельної та туристичної сфери. Активізація попиту на працівників особливо помітна на гірськолижних курортах. В Україні ці курорти розпочинають працювати наприкінці листопада. У грудні вони працюють, як кажуть, «за повною програмою». Гірськолижні бази залишаються повністю завантаженими до кінця січня.

Взимку зростає попит на лікарів всіх спеціальностей, розпочинаючи від терапевтів і закінчуючи травматологами. Ожеледь і завірюхи спричиняють популярність травматологів. Кінець грудня

та січень — це період свят. Зрозуміло, що вони не обходяться без переїдання і «перепивання». Отже, зростає потреба у дієтологах та стоматологах.

Довгі вечори, короткий день, відсутність сонячного сяйва, зменшення вживання вітамінів викликають апатії, депресії, стреси. Внаслідок цього зростає попит на психологів та психоаналітиків.

Зима — сприятливий час для пошуку роботи програмістами. Багато веб-проектів приурочено до знаменних подій календаря. Взимку їх чимало. Розпочинається випуск нової продукції, створюються портали і сайти. Опрацьовуються нові проекти, перевипускаються існуючі. Скрізь потрібні програмісти.

Зимовий час є сприятливим для працевлаштування дизайнерів, зокрема, тих, що створюють нові поштові листівки та різноманітні поздоровлення. На думку фахівців десятима найпопулярнішими з точки попиту робочої сили є такі спеціальності: промоутери; працівники готельного і туристичного бізнесу; актори та музиканти; медики; програмісти; водії снігоприбиральних машин; парикмахери; дизайнери одягу, візажисти; інструктори із зимових видів спорту; менеджери з продаж; сценаристи.

Не забудемо й ту обставину, що Новий рік і Різдво святкуються теж взимку. Передноворічні дні вважаються чудесною порою для підробітків чи постійного працевлаштування. Якщо у вас немає постійної роботи або хочете підзаробити додаткову копійку, то передноворічні дні створюють для цього гарні шанси. Багатьом фірмам саме наприкінці року потрібні помічники. Саме в цей період з'являється багато тих можливостей підробітку, яких бракувало впродовж всього року. Підзаробіток може перетворитися у постійну роботу, бо період найбільшої активності на ринку вакансій припадає саме на січень.

Нескладно влаштуватися у мережу роздрібної торгівлі. В цей період крамниці потребують додаткових робочих рук. Одним з плюсів такої роботи можуть бути скидки для своїх працівників на товари, що їх реалізує фірма.

Доставка новорічних подарунків має виконуватися вчасно, тому склади і центри розсилки наймають працівників, здатних упаковувати товари і готувати посилки для відправлення. Тим більше, що зростає кількість покупців, які замовляють товари через «Інтернет».

В цей період року починають продаватися ялинки та різноманітні новорічні прикраси. Знову ж таки виникає попит на їх продавців. У ресторанах відбуваються корпоративні вечірки. Можна попрацювати в обслуговуванні вечірок як у ресторанах, так і у фірмах. З'являється робота в компаніях, що опікуються організацією культурних заходів.

З'явилася і така професія як таємничий покупець. Цей працівник відвідує крамниці, видаючи себе звичайним покупцем, а потім робить висновки про якість обслуговування. Результати його праці є особливо актуальними в період передсвяткового ажіотажу, що охоплює торгівлю.

Перед пошуком тимчасової роботи необхідно визначитися зі сферою, у якій би хотілося себе випробувати. Можна звернутися безпосередньо до організації, яку запримітили. Фахівці не рекомендують звертатися за допомогою електронної пошти до менеджера з персоналу. Краще зателефонувати. Ресторани та крамниці вивішують оголошення про пошук співробітників прямо на стінах чи у вітринах своїх закладів. Не слід також забувати про газети та «Інтернет». Завжди доцільно пам'ятати прислів'я: «Хто шукає — той завжди знайде». Коли гора не захотіла йти до Магомета, то він пішов до неї. Результат — зустріч врешті-решт відбулася.

Переходимо до пошуків роботи під час кризи.

Кризовий пошук роботи

Економічна криза викликає скорочення зайнятості. Зростає безробіття. Воно особливо зачіпає фінансистів, співробітників делоперських компаній, маркетологів, піаристів, адміністративних працівників, працівників виробничої сфери.

Звичною стала ситуація, коли працівники переводяться на режим неповного робочого дня або їх відправляють у відпустку без збереження заробітної плати.

Матеріальне становище погіршується внаслідок інфляції та скорочення заробітної плати (як офіційної, так і «в конвертах»). Звільнення з роботи, напевно, мало у кого викликає радість.

Фахівці радять звільненим не кидатися негайно на пошуки роботи, а взяти невеличкий тайм-аут. За цей час вляжуться емоції (в австрійській армії колись можна було скаржитися на свого на-

чальника лише через три доби після виникнення образи), відійде тривога, душевний стан стане спокійним і з'явиться можливість подумати про те, що ж робити далі. Не слід впадати у відчай, жалити себе, зачинятися вдома. Можна певний час використати на виконання справ, до яких раніше не доходили руки. Потів — шукати роботу. Слід пам'ятати, що в період кризи попит і пропозиція робочої сили модифікуються, порівнюючи з благополучними періодами стану економіки. Американський фахівець Карен Бернс у журналі «US News and World Report» давав такі поради як діяти у випадку втрати роботи. Потрібно:

1. Піднятися рано та зробити зарядку.
2. Прийняти душ, зробити зачіску, красиво одягтися та смачно поснідати.
3. Написати колишньому босу листа з вдячністю, а також листи всім, з ким працювали. У листі слід внести контактну інформацію.
4. Підрахувати свої фінансові резерви та визначити зони, де потрібно негайно скоротити витрати.
5. Трішки пожуритися.
6. Поспілкуватися з дотепною і діловою людиною, яка допоможе повернути позитивний заряд та підвищити самооцінку.
7. Скласти план дій (стати на облік безробітних, зібрати дані про вакансії тощо).
8. Обновити резюме.
9. Скласти перелік знайомих та інших осіб, які можуть допомогти у пошуку роботи.
10. Подумати про майбутнє. Можливо безробіття є шансом для зміни роду вашої діяльності.

Непросто знайти роботу, навіть, висококваліфікованим фахівцям. Знаючи собі ціну, все ж таки слід слідкувати за тим, що діється на ринку праці і відповідним чином коригувати свої амбіції.

У росіян є прислів'я «Не до жиру, лишь бы живу». Воно доречне для пошуків працевлаштування у кризовий період. Слід шукати не вакансії, а можливості заробити копійку. Можливості є завжди. Навіть, за найгіршою економічної ситуації.

Тим, хто шукає роботу, фахівці радять самооцінити свій досвід і зрозуміти у яких ще сферах його можна застосувати. Слід розглядати всі пропозиції, не відмовлятися від співбесід, навіть, у маловідомих фірмах. Ретельно збирайте інформацію про працевдавців. Стримуйте свої очікування щодо розміру заробітної плати.

Слід відшліфувати резюме, придумати як відповідати під час співбесіди, активізувати свої зв'язки. Не слід повністю поклатися на рекрутерів та Інтернет. Часто компанії не оприлюднюють інформацію про певні вакансії.

Якщо звільнення відбулося через кризу, то цю обставину не слід приховувати і соромитися. Під час співбесіди бажано промовчати про некоректну поведінку попереднього роботодавця при звільненні. Таке трапляється. У багатьох керівників — «рильце в пушку» і краще у будинку повішеного про мотузку не згадувати.

Оскільки масло каші не псує, то не завадило б мати про запас рекомендаційні листи від попереднього роботодавця та інших доречних джерел.

Вакансії є і під час кризи. Започатковуються нові компанії, а отже з'являються нові вакансії. Багато фірм на місце скорочених фахівців беруть нових співробітників. Вакансії на ринку праці ніколи не зникають. Мова може йти хіба що про їх кількість та якість.

Успішність пошуку залежить від активності кандидата та його рівня кваліфікації. Грамотні люди роботу собі знаходять завжди. Розумна людина бідною не буває, але Бог допомагає тому, хто допомагає сам собі.

Відомий український телеведучий Ігор Пелих розповідав, як заробив гроші під час навчання у першому класі звичайної тернопільської школи. Йому і другу дуже хотілося придбати досить дорогі на ті часи чеські ковзани «Salvo». Батьки грошей не це не давали. Перед Різдом хлопці вивчили з десяток довгих і оригінальних колядок і вони пішли з ними по сусідах. Колядники заробили 150 карбованців. На початку 80-х років — це місячна зарплата інженера. Було придбано ковзани, кубик Рубика та хокейну ключку. Різдво виявилось вдалим сезоном для реалізації мрії.

4.4. Роботодавці-обманщики

Є й такі. І не мало. Способів обману недосвідчених та водночас доброзичливих пошукачів роботи існує чимало.

У сфері працевлаштування, як і будь-якій сфері людського життя, є місця не лише для подвигів, а й для шахрайства. Пошукачі роботи часто зустрічаються з дивними пропозиціями. Їхній резуль-

тат однозначний — пошукачі не заробляють гроші, а втрачають їх. Для заманювання довірливих пошукачів шахраї у спеціалізованих виданнях поміщують оголошення про вакансії, що відкрилися. Зупинимося на найголовніших способах шахрайства у сфері правцелаштування.

Карусель є давнім, відомим, надійним способом, який успішно продовжує застосовуватися. Функціонує він так. Людину беруть на роботу з випробувальним терміном. Цей термін згідно з досягнутою з шукачем домовленістю не оплачується. Як правило тривалість випробувального періоду — один місяць. Шукачеві роботи налякають, що випробування закінчиться хеппі-ендом, тобто матиме щасливий кінець. Наприкінці терміну і незалежно від справжніх результатів «шаровик» повідомляє тимчасовому працівнику, який потрапив на гачок, що він не влаштовує фірму. На звільнене місце береться черговий простачок.

Підвидом каруселі є практика, за якою зарплата сплачується у розмірі 50%, зате випробувальний термін встановлюється якомога довшим. Після його закінчення працівнику показують на двері. Отже, він попрацював (і, напевне, добросовісно) за зарплату, що була вдвічі меншою.

Практиканти. Дуже рідко роботодавці платять гроші тим, хто проходить практику. Як правило, вузи платять таким роботодавцям гроші за проходження практики їхніми студентами. Автор книги знає, що фірми з неохотою беруть студентів на практику. Очевидно, фірмам не вигідні студенти-практиканти. У абсолютній більшості випадків практиканти працюють за «дякую», а то і без цього.

Обіцянки-цяцянки. Основними елементами цього прийому є маленька зарплата і великі обіцянки. У цих обіцянках стверджується, що незабаром настануть такі часи, за яких фірма просто не знатиме, як відбитися від нападу грошей і тоді зарплата цього працівника сягне астрономічних розмірів. Зрозуміло, що такі часи не настануть, а зарплата як була мізерною, то такою і залишиться. Довірливі співробітники тривалий період працюють недоплаченими.

«Титул». Керівники-шаровики придумують престижні назви посадам з низькою заробітною платою. Чим нижчою є посада і чим меншою зарплата — тим гучніше назва посади. Рекламного менеджера можуть іменувати директором з реклами; верстальника —

головним дизайнером; людину, що набирає текст — оператором комп'ютерного набору, а то й провідним фахівцем з інформаційних технологій. Є чимало працівників, які пишуться своїм титулом на візитівці і тривалий час працюють за дрібну зарплату.

Навчання. Шукачам роботи роботодавці нерідко рекомендують пройти навчання на різноманітних платних курсах. За це гарантують працевлаштування. Після закінчення курсів дійсно можуть працевлаштувати. Часто це буде промоутерська робота, за якої пішоходам намагатиметься продати певні товари.

Оголошення. Часто містять інформацію про пропоновану зарплату, яка значно перевищує пересічну зарплату у певній сфері або й взагалі є небаченою. Вимоги до кандидатів на вакансії є дуже нечіткими. Часто взагалі будь-які обмеження відсутні. Немає вікового цензу. Не вимагається досвід роботи та спеціальна освіта. Мало інформації про саму фірму та про функціональні обов'язки. Часто не вказується назва посади та сфера діяльності.

Співбесіда. Часто відбувається у масовому порядку, тобто потоком. Кандидатів можуть запрошувати на загальну лекцію. Внаслідок співбесіди впливає, що шукачі роботи мусять виконати певну попередню оплату. Прокурори кажуть: «Була б людина, а стаття знайдеться». Шахраї у сфері працевлаштування завжди знайдуть за що пошукачеві потрібно попередньо оплатити. Це може бути плата за навчання, спецодяг, витратні матеріали, відкриття зарплатного рахунку у банку, товари для подальшого продажу тощо.

Недобросовісний посередник. З'явилися фірми, які видають себе за агентства з працевлаштування. В оголошеннях вони про це не кажуть. Під час телефонної розмови стверджують, що є безпосередніми роботодавцями. Запрошують до кадрових служб секретарів, адміністраторів, офіс-менеджерів, менеджерів з персоналу. Обіцяні зарплати дуже завищені. На співбесіді ж виявляється, що мова йде про мережевий маркетинг. Пошукачам пропонують оплатити товар, який вони будуть реалізовувати. Заманені на кур'єрські посади працівники виявляють, що їх робота немає нічого спільного з кур'єрською. Це, як правило, молоді люди, які намагаються проникнути на підприємства і в організації з метою реалізації книг, квитків у театр, косметики, дрібної побутової техніки тощо. На практиці такі кур'єри у більшості випадків одержують звичайну зарплату, їм можуть сплачувати проїзд і мобільний телефон. Шахраї ж обіцяли високу щоденну оплату та інші блага.

Шахраї з агентств з працевлаштування заманюють на посади менеджерів з туризму людей без досвіду роботи і знання іноземних мов. Обіцяють солідну зарплату та зарубіжні мандрівки. Невдовзі ж виявиться, що спочатку потрібно буде пройти платне навчання, купити навчальний тур та кілька путівок для своїх знайомих.

У сфері надомної роботи шахрайство працює за такою схемою. Спочатку відбувається платне навчання надомників. Потім надомникам продають витратні матеріали. Коли ж надомники приносять готові вироби, то роботодавці відмовляються їх приймати.

Шукачам роботи фахівці радять дивитися на світ реальними очима. Пам'ятайте, що високі зарплати є дуже поширеними приманками. Слід негайно припинити контакти, почувши про те, що за працевлаштування слід платити.

Бажано мати справу з безпосереднім роботодавцем-фірмою, що опікується конкретно сферою діяльності.

4.5. Вдачі і невдачі у працевлаштуванні

Пошук вдалого працевлаштування вимагає великих зусиль, терпіння, моральних, а часто і матеріальних затрат. Що ж подієш — «Без труда — не вытянешь и рыбки из пруда».

Для того, щоб знайти вдалу роботу, слід дуже цього хотіти та бути впевненим, що саме так і трапиться. Впевненість у собі має неодмінно бути. Слід мріяти, обговорювати з друзями проблеми, які виникли, цікавитися їх баченням шляхів подолання труднощів.

Кажуть, що чим настирливішим є бажання, тим більше накопичується інформації і тим активніше над проблемою працює мозок. В результаті знаходяться шляхи розв'язання тієї чи іншої проблеми.

Слід зауважити, що ринок праці є ринком. Ринку ж притаманні товар, попит, пропозиція. Пропонувати себе і свої таланти — не соромно. Зрозуміло, що хвалити себе кожна людина може по-різному. Шукач роботи, якщо ж він хоче її знайти, неодмінно має сповістити зацікавленим посадовим особам фірм чи організацій інформацію про свою освіту, професійний досвід, навички та всі доречні ділові якості. Далі хай отриману інформацію оцінює роботодавець.

Колись одного прапорщика запитали, що він уміє робити. Той відповів, що зможе в автомобілі вночі за темноти точно і порівну

розлити пляшку горілки у 3 стакани. Зробили експеримент. Виявилось, що цю операцію прапорщик виконав справді блискуче. Він знав, що наливаючи горілку з півлітрової пляшки буде двадцять одне булькання. Тобто по сім булькань на стакан. Отже, сім булькань в один стакан, ще сім — у другий, а решту — у третій.

Ніхто не ставить під сумнів можливості впливового покровителя. Казки Шарля Перро закінчуються роллю та діями покровителя. Він може забезпечити гарну посаду, високу заробітну плату, лояльність до працівника з боку начальства. Ставлення колег до протезованого працівника покровитель не у змозі забезпечити. Свій імідж доведеться створювати щоденними зусиллями. Ті, кому вдалося працюю і характером довести, що посаду посідають справедливо, вписуються у колектив і проблем не мають.

Працевлаштування — це марафонська, а не спринтерська дистанція. На першій потрібно вміти розраховувати сили та їх витрачання у часі. Стосовно ж пошуку роботи це означає, що її потрібно шукати доти, поки вона не знайдеться. Період пошуку залежить від об'єктивних та суб'єктивних чинників (ділова активність, професійний рівень, ситуація на ринку праці, вимоги до шукачів роботи. До уваги слід брати і так зване «спортивне щастя», адже ж давно відомо, що комусь везе у картах, а комусь — у коханні.

Зазвичай, збір інформації про вакансії, розсилання резюме, налагодження контактів та зв'язків з кадровими агентствами займають від одного до трьох тижнів.

Потім починають надходити запрошення на співбесіди. Шукачу роботи, очевидно, доведеться відвідати кілька фірм. Це забирає 2–3 тижні. Після співбесіди роботодавець обіцяє визначитися, зазвичай, впродовж одного тижня. Отже, приглядини роботи загалом заберуть від одного до трьох місяців за умови активного пошуку і реальної оцінки своєї конкурентоспроможності на ринку праці та гнучкості шукача щодо умов праці та зарплати.

Поширеним лозунгом у середовищі фахівців, які діють на ринку праці, є: «Ловити потрібно сіткою, а не вудочкою». Лозунг означає, що чим ширшим буде розмах пошуків, тим більше буде шансів на успіх.

Слід розіслати резюме кадровим агентствам і рекрутинговим фірмам. Пам'ятатимемо застереження про різницю між ними. Рекрутинговим агентствам платять фірми, що шукають собі потрібні кадри.

Пошук ускладнюється для чоловіків віком понад 35 років. Для жінок віком понад 40 років двері агентств практично закриті. Шукати роботу можна й у державних центрах зайнятості. Там теж трапляються цікаві оголошення.

Резюме слід надсилати тим організаціям та фірмам, які ви-кликали ваш інтерес, хоч ці юридичні особи і не подавали оголошень про набір працівників. Такий крок рекрутери називають «самопрезентація». Може виявитися досить ефективним. Цікаво складене резюме рідко залишається поза увагою. Кажуть, що ніщо так швидко не орієнтує людину на місцевості як пошуки туалету. Ніколи і людина не буває досконалішою ніж коли вона заповнює анкету для прийому на роботу.

У жодному разі не можна скаржитися на людину, від якої очікуєте допомогу у пошуку роботи. Не слід про себе створювати враження страждальця. Такій людині варто стисло описати ситуацію і попросити подумати над тим, чим би вона могла вам допомогти.

Майте на увазі, що вам можуть запропонувати зовсім не те, або дещо не те, що ви шукали. У багатьох випадках варто погодитися на те, що пропонують, і продовжувати подальші пошуки. Для початку добре, що у долоні з»явилася синиця. Якби у ній ще з»явився і той журавель, що поки що літає у небі, то було б ще краще.

Без сумніву, настане час, коли знайдете те, що шукали.

У теорії пошук роботи має вигляд досить простого ланцюжка: розсилання резюме — співбесіда — робота. На практиці пошук роботи значно ускладнюється.

Невдалим може виявитися пошук роботи з огляду на зовнішній вигляд шукача. Зовнішній вигляд співробітників відіграє важливу роль у багатьох фірмах. Він — складова дрес-коду. Жорсткі вимоги до зовнішнього вигляду стосуються співробітників, які працюють з клієнтами: продавців або консультантів. Є компанії, у яких вимоги до зовнішнього вигляду записуються у трудових контрактах. Наприклад, жінкам забороняється фарбувати губи яскравою помадою чи носити каблук заввишки понад 4 см. Часто нелогічні або дивні вимоги працедавців зумовлені об'єктивними факторами. Фільтрація на етапі первинного відбору кандидатів на вакантні посади відлякує багатьох з тих, хто шукає роботу.

Вітчизняні роботодавці підозріло ставляться до тих, хто хоче повернутися на роботу за наймом після того, як була праця на себе. Маються на увазі фрілансери та підприємці. Особливо складно пра-

цевлаштуватися тим, хто мав власний бізнес. Основна перепона — звичка свободи, яку набув фрілансер чи бізнесмен.

Більшість з тих, кому доводилося працювати з фрілансерами, зазначають дві проблеми:

- неможливістю управляти фрілансерами з огляду на віддаленість виконуваної ними роботи;
- необов'язковістю фрілансерів.

Ніхто не любить неслухняних. Роботодавці люблять працівників, які піддаються управлінню, а їхня поведінка є передбачуваною.

Роботодавець остерігається тієї обставини, що людина, яка звикла працювати на себе, буде шукати додатковий сторонній приробіток. Такі речі роботодавці не люблять.

Позитивне вирішення питання про прийом на роботу фрілансера багато в чому залежить від того, якою була його кар'єра. Якщо його діяльність була інтенсивною, проекти — солідними та успішними, відгуки замовників — позитивними і про зазначене вище можна пред'явити докази потенційному роботодавцеві, то, в принципі, не повинно бути проблем з прийомом такого фрілансера на роботу за наймом.

Досвід свідчить, що жодних переваг при працевлаштуванні досвід роботи на себе у минулому не дає. У роботодавців неодмінно виникає запитання про причини повернення з вільного польоту до офісної клітки.

Фахівці радять на це запитання давати чесну відповідь. Причинами повернення можуть бути зміни в макроекономічній ситуації, сімейні обставини, втрата інтересу до фрилансерської чи підприємницької діяльності.

Кажуть, що у фрілансера є більше шансів влаштуватися на постійну роботу за наймом, ніж у підприємця Фріланс може, навіть, стати «входом» у фірму. Роботодавці часто запрошують в штат фрілансерів, співробітництвом з якими вони задоволені.

Підприємницький досвід може не бути нездоланною перепорою на шляху працевлаштування. Роботодавці вважають, що підприємець звик управляти всіма аспектами свого бізнесу. Найманого працівника беруть на конкретну ділянку роботи.

Отже, колишньому підприємцю слід докласти значних зусиль, щоб довести чинному підприємцю та роботодавцеві державної чи комунальної форми власності те, що робота за наймом не буде Троянським конем.

Наймаючись на нову роботу, щонайменше 30% кандидатів обманюють у резюме або на співбесіді. Такого висновку дійшли дослідники Міжнародної рекрутингової компанії «Kelly Services». Вони опитали 115 тисяч людей у 33 країнах світу. Найчастіше шукачі роботи обманюють про розмір своєї платні на попередньому місці роботи.

Менеджери, які опікуються персоналом, з підозрою ставляться до того, що у пошукача роботи була тривала перерва у трудовій діяльності. Вони впевнені, що гарний фахівець може легко знайти місце роботи, яке його влаштує. У реальному житті причин для вимушеного простою — більше, ніж достатньо. Вони абсолютно можуть бути не пов'язаними з професійним рівнем шукача чи його особистісними рисами. Причинами можуть бути, наприклад, народження дитини, хвороба своя чи членів родини, навчання, робота на фрілансі (тобто особиста), власний бізнес.

Керівник фірми наказав новому співробітнику взяти віник і підмести підлогу в офісі. Новачок з обуренням сказав: «Я закінчив університет!». Керівник зреагував: «А, ось воно що! Тоді давайте віник мені і я покажу як це робиться».

РОЗДІЛ 5 СПІВБЕСІДА ЩОДО ПРАЦЕ- ВЛАШТУВАННЯ

У попередньому розділі мова йшла про те, де шукати собі місце роботи, яке забезпечило б джерело бажаних доходів. Один джентльмен казав: «Ми люди не горді. Нам аби хліб був білий, а ікра хай буде хоч і чорна». У даному розділі зосередимо увагу на тому, як шукати роботу. Арсенал засобів і прийомів розділимо на дві групи. Тобто поговоримо про резюме та співбесіду.

5.1. Резюме (сі — ві)

На Заході воно відоме як «curriculum vitae». Це латинський термін, перекласти українською мовою його можна як «життєрозпис». Скорочено поняття позначається великими або малими латинськими літерами CV. Вимовляється «сі — ві». У нас така аббревіатура теж прижилась, хоч, можливо, час-

тіше використовується поняття резюме. Взагалі то «резюме» краще вживати як дуже стислий виклад наукового чи літературного твору. Такий виклад у нас відомий як анотація. У цьому випадку в англійській мові вживається слово «summary».

Отже, далі мова піде про найважливіші аспекти резюме. Читаємо уважно. Пам'ятаємо, що матеріал написаний сльозами тих, кому не пощастило. Чужих помилок повторювати не слід. У всякому разі так роблять розумні люди. Дурням, як відомо, закон не писаний.

Поміж тих посадовців, які читають резюме, є й такі, у яких граматичні помилки викликають майже алергію. Людина, яка шукає гідну роботу, має бути грамотною. Граматичні ж помилки свідчать, що людина є неграмотною або неуважною, або одночасно як однією, так і іншою.

Над своєю грамотністю слід працювати. Сама вона не з'явиться. У резюме не варто наводити всю можливу інформацію про себе. Слід обмежитися тією інформацією, яка є доречною щодо роботи, яку шукаєте. Слід намагатися, щоб у резюме було якомога менше «води» та побільше конкретики. Слід зазначити назву компанії, де працювали раніше, посаду, набутий досвід, заслуги.

Грамотно складене резюме вважається половиною успіху у прийомі на роботу. Фахівці не радять писати у резюме про наступне:

Те, що вас не влаштувало на попередній роботі. Якщо про це вас запитують під час бесіди, то не можна негативно відгукуватися про попередню роботу. Слід, наприклад, сказати, що мрієте про більш відповідальну роботу.

Помовчіть про вашу сексуальну орієнтацію. Вона, очевидно, жодним чином не стосується вимог, що висуваються щодо вас.

На роботі не прийнято цікавитись віросповіданням. У кожного свій Бог. Робоче місце — це не церква, мечеть чи синагога.

Нікого не цікавить вся ваша трудова біографія з юних літ.

Не згадуйте у резюме про свою політичну позицію. Ваша особиста справа — підтримувати якусь політичну партію чи утримуватись від участі у політиці. Робоче місце — це не майданчик для мітингів.

Може шукачеві роботи вилізти боком брехлива інформація про досвід роботи та освіти.

Граматичні помилки характеризують шукача як неграмотну і неуважну людину, до того ж ліниву, яка не користується можливостями електронного редактора.

Резюме є неофіційним документом. Це — документ приватний. Ніхто не притягується до адміністративної чи кримінальної відповідальності за неточну чи, навіть, неправдиву інформацію, що міститься у ньому. У резюме не бажано відверто брехати, бо це неодмінно виявиться. Дещо прибрехати все ж таки можна, але це потрібно робити уважно, уміло, з відчуттям міри. Пам'ятати давній вислів: «Судять не за те, що крадуть, а за те, що попадаються».

Прибріхувати потрібно так, щоб не було жодної можливості кадровикам перепроверити ту інформацію, яку повідомляєте.

Мабуть добра половина кандидатів на посади схильні у резюме перебільшувати свої знання, досвід та досягнення. Це робиться для того, щоб збільшити свої шанси бути запрошеним на співбесіду. Найчастіше у резюме прибріхують про:

- вік;
- посади и зарплату;
- освіту;
- стаж;
- неіснуючих роботодавців;
- службові обов'язки, навички та заслуги.

Більшість вакансій вимагають наявності вузівської освіти. Вона є не у всіх. Всім же хочеться, щоб вона була. Претенденти взагалі вдаються до перебільшення своєї освіти. Ті, хто не закінчив вуз, повідомляють про вже одержану вищу освіту. Дехто вказує вузи, яких насправді не було і немає.

На співбесіду потрапити можна, але ж там виявиться, що вузівської освіти немає і за обман на роботу не візьмуть. Майте це на увазі.

Про свій минулий досвід можна і потрібно сказати такими словами, щоб не було відвертої брехні, але водночас це було б сприятливим для вас перебільшенням.

Про дещо можна у резюме і промовчати. Наприклад, про вік чи невеликий досвід роботи. Деякі знання собі можна приписати, особливо з урахуванням тієї обставини, що їх можна набути у випадку потреби у цих знаннях за новим місцем роботи.

Рекрутери проглядають велику масу резюме. Про це здогадуються і шукачі роботи. Щоб їх резюме були помічені, шукачі для складання резюме використовують свою фантазію. Таким чином створюються так звані креативні резюме. Їх створювати теж треба вміти. Політ фантазії має спрямуватися у корисне русло.

Були випадки, коли шукачі надсилали резюме частинами, тобто деталями пазла. Якесь шукачка роботи надіслала лоток яєць. Це означало, що вона здатна кожен день видавати свіжу ідею. Кандидат на посаду виставив своє резюме на бігборді навпроти офісу рекрутингової компанії. Ще інший надіслав бейсбольну рукавичку з нотаткою «вмію працювати у команді».

Багато шукачів складають резюме використовуючи для цього різні шрифти, малюнки, кольоровий папір.

Як свідчить досвід, одне резюме рекрутер пересічно переглядає впродовж 20–30 секунд. Часу обмаль. Рекрутери вважають, що не слід захоплюватись оформленням резюме, якщо шукач роботи не має нічого, щоб повідомити. За сутністю справи креативні резюме, з точки зору рекрутерів, незручні тим, що забирають час на їх розшифрування та приведення до стандартного вигляду інформації для внесення її до бази даних.

Помічено, що дівчата і жінки, які надсилали креативні резюме, згодом ставали об'єктами сексуальних домагань на роботі. Креативні резюме наштовхують багатьох людей на думку про те, що їх автори шукають не роботу, а щось інше.

Мабуть доцільніше у більшості випадків не вдаватися до креативних резюме. Можливо, такі резюме до лиця представникам творчих професій — дизайнерам, художниками тощо. Нестандартне резюме, надіслане претендентом, наприклад, на управлінську посаду, насторожує кадровиків.

У резюме, як правило, не позначають хобі. Можливо є резон згадати про хобі, яке якимось чином стосується посади, на яку претендуєте.

З метою безпеки не слід зазначати паспортні дані та номер ідентифікаційного коду.

Змовчіть про ваш зріст, вагу, колір очей, волосся тощо.

Ваше здоров'я — ваші проблеми. У резюме про це не пишуть.

Не зазначайте інформацію про членів вашої сім'ї, особливо віку малих дітей. Малі діти — негативний сигнал для роботодавця. Він теж знає, що «Малі діти — мале горе. Малі діти — не дають спати, а великі — дихати». Малі діти можуть відволікати від роботи (лікарняні у зв'язку з їх хворобою тощо).

Про ваше кримінальне минуле, якщо воно було, краще за все не знати нікому.

Оскільки резюме є діловим документом, то гумор і сарказм у ньому недоречні. Найголовнішими помилками при створенні резюме вважаються такі:

- неграмотність;
- відсутність мети;
- відсутність необхідних даних (контактної інформації шукача, мотиви зміни роботи тощо);
- перебільшення особистих якостей, навичок і знань, яких у шукачів насправді немає;
- наявність недоречної інформації (слід позначити лише дворічні подробиці: службові обов'язки і професійний досвід у минулому, дипломи, ступені звання у тій сфері, на роботу у якій претендує шукач).

Поміж британських спеціалістів поширеною є думка про те, що кар'єра третього тисячоліття вимагає нових прийомів у складенні резюме. Вони закликають усунути з резюме корпоративний жаргон. Слід викреслити геть канцелярські шаблони на кшталт «орієнтований на результат», «такий, що ефективно взаємодіє», «комунікабельний». На їх думку сучасне резюме повинно негайно ж вказувати на те, що його писала жива людина.

Структура резюме має бути такою, яка легко читається.

Не рекомендується місця попередньої роботи перераховувати у резюме у рядок через кому. Резюме стає нечитабельним і кадровики просто не хочуть витратити на нього час.

Якщо розсилається резюме, а відповідей на нього не одержуєте, то це вказує на те, що воно складене невірно. Двома основними причинами, чому роботодавці не відповідають на надіслане їм резюме, є такі:

Резюме складене невірно за своєю сутністю. Воно не відображає всіх професійних заслуг, досягнень. Резюме не справило вражень на роботодавця і не вирізнялось серед інших

У резюме кепсько сформульовані свої професійні цілі та побажання до роботи. В першу чергу ви не визначилися, що ви хочете та не розумієте шляхів свого подальшого зростання. Це призводить до того, що ви відгукуєтесь на ті вакансії, які не повинні б вас цікавити.

Фахівці рекомендують шукачам робити визначитися зі своїми пріоритетами. Варто скласти перелік компаній, що знаходяться у сфері ваших інтересів. Сконцентруватись слід саме на них.

Найпоширеніша помилка у резюме — це висування умови щодо занадто високої зарплати. Краще за все це питання обговорити під час особистого спілкування.

До резюме, яке надсилається серйозній компанії, часто додається короткий супровідний лист. Якоїсь установленої форми для створення такого листа не існує. Все залежить від вашого бажання і мети, яку ставите цим листом. Не слід забувати про відчуття міри. Супровідний лист вважається пафосним супутником резюме і вагомим інструментом, який допомагає його автору вирізнитись у масі шукачів роботи.

У супровідному листі слід зрозумілою мовою викласти причини, чому вам потрібна саме ця робота. Слід докласти зусиль до вивчення історії компанії та специфіки роботи у ній. Ваші знання про це варто продемонструвати у рядках листа. Така інформація підкреслить серйозність ваших намірів в очах роботодавців. Наміри теж важливі. Одна чудова дама запитувала у джентльмена: « У Вас какие намерения – серьезные или жениться? ».

Щоб супровідний лист був максимально ефективним, слід дотримуватись таких правил.

1. Листа потрібно писати конкретному посадовцю фірми. Якщо особа, з якою варто контактувати, не була зазначена в оголошенні про вакансію, то слід докласти всіх зусиль для того, щоб дізнатись у чийх руках перебуває ваша доля. Якщо прізвище, ім'я, по батькові такої особи ви дізнались «на слух», то варто уточнити чи правильно ви записали. Якщо звертатиметесь з листом до цієї відповідальної особи і у її імені будуть помилки, то це справить, у кращому для вас випадку, негарне враження. У гіршому ж випадку така помилка зумовить відмову у працевлаштуванні.

2. Подумайте над тими завданнями, які має вирішити ваш супровідний лист. Лист, наприклад, може викликати увагу до окремих аспектів вашого резюме чи пояснити окремі проблеми у трудовій біографії. Супровідний лист може бути так вдало складений, що заінтригує роботодавця запросити вас на співбесіду, бо як відомо, не за кожним резюме запрошують на співбесіду.

3. Супровідний лист має бути лаконічним, але наполегливим. У ньому слід конкретно довести, що ви є ідеальним кандидатом на посаду, яка вас зацікавила. Не слід використовувати у листі жаргон та складні словесні формулювання.

4. Лист має дотримуватись стандартів. Це означає, що він має містити заголовок, мати кілька абзаців. Вони один від іншого розділяються рядковим інтервалом. У такому випадку лист має кращий зовнішній вигляд і його простіше читати.

Якщо лист відсилається звичайною, а не електронною, поштою, то доречно, щоб він був на гарному папері. Бажано, щоб колір паперу резюме і супровідного листа були однаковими.

У першому абзаці супровідного листа необхідно зазначити звідки ви дізналися про вакансію. Добре, коли ваше джерело інформації є таким, до якого позитивно ставиться роботодавець. Не завадять кілька приємних слів на адресу компанії. Це вписується у прислів'я: «Ласковое слово и кошке приятно».

У другому абзаці слід стисло описати свій досвід та кваліфікацію, професійні успіхи, результати трудової діяльності.

У прикінцевому абзаці зазначте контактну інформацію про себе. Подякуйте за той час, який роботодавець присвятив ознайомленню з вашим листом. Зазначте, що готові надати додаткові відомості про вас, якщо у тому буде потреба. Повідомте, що готові до контактів за допомогою технічних засобів чи до особистої зустрічі.

Резюме, складене, навіть, з урахуванням вимог третього тисячоліття, не вважається єдиним і достатнім інструментом кар'єрного прориву. Для досягнення успіху потрібно розвивати професійні зв'язки, «вчитися себе продавати». Пам'ятати про можливості Інтернету.

Вітчизняні фахівці у сфері персоналу дотримуються думки про те, що Інтернет ще не скоро повністю замінить резюме. На активне віртуальне життя потрібно занадто багато часу. Його можна використати іншим чином краще. Вважають, що резюме ще має право на існування. Це — своєрідний місточок, який з'єднує шукача роботи з працедавцем. Резюме, а особливо супровідний лист до нього, мають бути добре складеними. Резюме вимагає точності і стислості. Супровідним листом можна роботодавцям зачепити за душу. У супровідному листі можна застосувати свій творчий талант, інтелектуальність. Супровідка може писатися жваво і цікаво.

Залишається спірним питання про те чи вимірає резюме.

Американський фахівець у сфері маркетингу та інтернет — бізнесу, автор багатьох бестселерів Сет Годвін є одночасно і одним з найпопулярніших у світі бізнес — блогерів.

Він скептично ставиться до резюме. Вважається, що надсилаючи резюме, ви віддаєте себе бездушній «машині», яка покладається лише на ключові слова. Критикує тих, хто не надсилає разом з резюме гідних супровідних листів.

Вважає, що резюме може замінити професійна репутація, щирі рекомендації відомих та шановних фахівців, використання Інтернету. Дотримується думки, що цікавий блог, насичений ідеями та глибокими думками, змушує людей слідкувати за ним та чекати на нові записи. Зазначене, як вважає С. Годвін, скаже за вас більше ніж будь — яке резюме.

Наприкінці цього підрозділу подаємо зразок справжнього резюме. Складене воно американським правником Дональдом Райсігом. Впродовж 1995–1996 років він був у Києві представником Американської асоціації юристів (American Bar Association). Залишив у пам'яті автора цієї книжки, як у всіх інших, хто спілкувався з ним, приємне враження. За браком місця перекладу не подаємо, бо англійська мова там не складна і кожна зацікавлена людина переклад може виконати самостійно. Головна мета цього прикладу — показати який вигляд має резюме.

CURRICULUM VITAE

DONALD L. REISIG

PERSONAL:	Born: December 16, 1934 Married: Joanne Reisig, three (3) children Residence: 4489 Wausau, Okemos, Michigan 48864
EDUCATION:	A. B. — University of Michigan, 1956 Law Degree — University of Michigan Law School, 1958
PROFESSIONAL EXPERIENCE:	Senior Partner — Sinas, Dramis, Brake, Boughton, McIntyre & Reisig, P. C., 520 Seymour Avenue, Lansing, Michigan,

1976–1989, 1991 – Director, Michigan Office of Drug Agencies, 1989–1990 Circuit Judge, 30th Judicial Circuit (Ingham County), 1968–1976 Ingham County Prosecuting Attorney, 1964–1968 Lansing City Attorney, 1963–64 Ingham County Assistant and Chief Assistant Prosecuting Attorney, 1959–1963

PROFESSIONAL ACTIVITIES:	Member — State Bar of Michigan Ethics Committee, 1990
President	— State Bar of Michigan, 1988–1989
President-Elect	— State Bar of Michigan, 1987–1988
Vice President	— State Bar of Michigan, 1986–1987
Co-Chairperson	— Judicial Qualifications Committee, State Bar of Michigan, 1985–1989
Treasurer	— State Bar of Michigan, 1980–1982
Commissioner	— State Bar of Michigan, 1979–1989
Chairperson	— State Bar of Michigan Committee on Standard Criminal Jury Instructions, 1973–1977
Chairperson	— State Bar of Michigan Circuit court Committee, 1977–1978
First Vice-Chairperson (Clerk)	— State Bar of Michigan Representative Assembly, 1976–1978
Chairperson	— State Bar of Michigan Representative Assembly, 1978–1979
Member	— Michigan Supreme Court Committee on Evidence, 1975–1977
Member	— Supreme Court Personnel Advisory Committee, 1976
Member	— Governor’s Special Committee to Revise Mental Health Code, 1970–1972

Treasurer and Council Member	— Criminal Law Michigan State Bar Association, 1976–1978
Member	— State Bar Committee to Review Penal Code, 1966–1968
Past Vice-Chairperson	— Michigan State Crime Commission Participant — National College of State Judiciary, 1972
Legislative Chairperson	— Prosecuting Attorneys Association of Michigan, 1965–1968
President	— Prosecuting Attorneys Association of Michigan, 1967–1968
Legislative and Retirement Chairperson	— Michigan Judges Association, 1969–1974
Elected Member	— State Bar of Michigan Representative Assembly, 1972
Past Treasurer	— Ingham County Bar Association
Member	— State Bar of Michigan American Bar Association American Trial Lawyers Association Michigan Trial Lawyers Association
TEACHING EXPERIENCE:	Continuing Legal Education Seminars and Programs — Various Adjunct Professor of Law — Thomas M. Cool-ey Law School, 1973–1976 Instructor — Masters Program, School of Criminal Justice, Michigan State University, 1972
COMMUNITY ACTIVITIES:	Chairman — Michigan Alliance for Drug Free Schools and Communities, 1990 Past President — Greater Lansing Council on Alcoholism Past President, Secretary and Director — Greater Lansing Legal Aid Bureau Former Director and Legal Advisor — Greater Lansing Visiting

Nurses Association

Past Governmental Affairs Chairperson and Constitutional Convention Chairperson — Michigan Jaycees

Past State Director — Lansing Junior Chamber of Commerce

Former Member Board of Directors — Greater Lansing Community Services Council

Former Member Board of Directors — Capitol Area Economic Opportunity Committee

Former Member Board of Directors — Greater Lansing Council of Churches

**AWARDS AND
RECOGNITION:**

Renaissance Award — Sacred Heart Rehabilitation Center, 1990

One of «Five Most Influential Lawyers of Michigan» — Michigan

Lawyers Weekly, 1989 and 1990

Outstanding Lawyer of the Year — Ingham County Bar Association, 1989

Lansing's «Young Man of the Year,» 1963

One of «Five Outstanding Young Men of Michigan,» 1963

PUBLICATIONS:

(1) «The Drug War: Strategies for the Nineties,» published by the Council of State Governments, Lexington, Kentucky, April 1990.

(2) «Performance, Productivity & Profits: Drug Free Workplace Strategies for the Nineties,» Monograph, 1990

(3) Various publications on substance abuse issues and the impact upon education, prevention, treatment, the workplace and the community, 1990

(4) Michigan Criminal Jury Instructions (3 volumes), published by the Institute for Continuing Legal Education, Ann Arbor, 1977 (Chairperson of Committee and Contributor)

(5) Contributing Author, «Michigan Criminal Practice,» published by Institute of Continuing Legal Education, Ann Arbor, 1971

(6) Contributing Author, «The Prosecutor's Sourcebook,» 2 volumes, published by the Practicing Law Institute of New York, 1969

(7) «Search and Seizure Handbook,» published by the Practicing Law Institute of New York, 1968

(8) «The Law of Arrest, Search and Seizure in Michigan,» published by National District Attorneys Association, 1968

PROFESSIONAL
QUALIFICATIONS

Mediator — US District Court, Western District of Michigan

Arbitrator — US District court, Western District of Michigan

Mediator — Ingham County Circuit Court

Arbitrator — American Arbitration Association (Labor and Commercial Issues)

Admitted to Practice — Michigan Supreme Court (All Courts of

Michigan); US District Courts (Eastern and Western Districts);

US Circuit Court of Appeals (6th Circuit, 1976); US Supreme Court (1962) Representation of Management and Labor Unions in Public and

Private Sector Labor Matters Act 312 Arbitrator, 1977 – MERC Fact Finder

Lecturer — Lansing Community College on Fair Labor Standards

Former General Counsel — Michigan State Police Troopers

Association

Member — State Bar of Michigan Labor Law Section

Member — American Bar Association Labor Law Section

Member — State Bar of Michigan Administrative Law Section

5.2. Інтерв'ю

5.2.1. Підготовка до співбесіди

В англійській мові співбесіда з працевлаштування називається «face — control». Слово контроль пояснювати не будемо, бо контроль — він і в Африці контроль. Слово ж «фейс» означає обличчя. Отже, фейс-контроль — це очна співбесіда, а не бесіда по телефону чи за допомогою інших засобів комунікації.

Марк Твен якось сказав: « Для того, щоб добре виступити експромтом, потрібно два тижні готуватись ». Сказане американським письменником є актуальним і для співбесіди щодо працевлаштування. До неї теж не завадило б тижнів зо два готуватись, щоб гарна співбесіда мала ті наслідки, на які сподівається.

Готуючись до співбесіди, не завадить дізнатись скільки років фірма вже присутня на ринку, чим опікується, які ще вакансії вона має.

Йдучи на співбесіду, слід мати теку, нотатник, ручку, резюме та копії паспорта, ідентифікаційного коду, дипломів, сертифікатів, рекомендаційний лист з минулого місця роботи. Будьте готові до того, що кадровики вимагатимуть від вас конкретну інформацію про колишнє чи колишні місця роботи.

Найпоширенішими запитаннями, які під час бесіди ставлять кадровики є:

- чому ви пішли з попередньої роботи?;
- ваші слабкі і сильні сторони?;
- чому ви вважаєте себе найкращим претендентом на заповнення нашої вакансії?;
- які ваші кар'єрні перспективи на найближчі роки?;

Зрозуміло, що вказаний перелік не є вичерпним.

Фірми, які відкривають вакансії, зацікавлені у залученні до роботи працівників, які з ентузіазмом візьмуться до роботи. Роботодавцеві слід показати, що ви дуже зацікавлені його вакансією та й фірмою у цілому. Якщо кадровик буде коливатись у виборі між двома кандидатами, умовно кажучи, однієї вагової категорії, то зображена претендентом зацікавленість може мати для нього сприятливе значення.

Оскільки на вакансію є й інші претенденти, то вам необхідно ставити запитання так, щоб вас запам'ятали. Своїми запитаннями слід справити гарне враження. Не завадить під час співбесіди поцікавитись серйозними проблемами, з якими може зіштовхнутись фахівець на відповідній посаді.

У процесі пошуку роботи не можна, як кажуть, розпилятись. Роботодавці цінують тих шукачів, які можуть аргументовано пояснити свій вибір. Тобто знають, що шукають і чому шукають.

Автор книги згадує початок вже далекого 1971 року. Тоді він, прочитавши оголошення, пішов топтати стежину, щоб вступити до аспірантури Інституту економіки АН УРСР. Знаходився він у Києві на вул. Кірова (нині Грушевського), 4. Більш-менш вдало пояснив чому хоче поступати в аспірантуру за спеціальністю «Економіка капіталістичних країн». У роботодавців, очевидно, був припасений, нинішньою мовою кажучи, «контрольний постріл». Сказали: « Потрібне знання англійської мови ». Шукач сказав, що

її знає. Це викликало недовіру. Його повели до інститутської бібліотеки, взяли якусь економічну книгу, опубліковану англійською мовою за кордоном. Веліли прочитати. Потім — негайно перекласти прочитане. Тест було успішно складено.

Невпевненість на співбесіді — неминуче викличе відмову у працевлаштуванні. До інтерв'ю слід завчасно готуватись.

5.2.2. Літуни та зрілі віком

Літунів, як і зрадливих дружин, мало хто любить. Якщо фахівець часто змінює місце роботи, то це знижує його шанси знайти нове місце. Часті стрибки у трудовій біографії насторожують кадровиків. Їм може здаватись, що літун-людина конфліктна, нечесна і така, що не вміє приживатись у колективі. Можуть подумати, що літун є кепським спеціалістом, який безвідповідально ставить-ся до своїх функціональних обов'язків. Перевіряти чи насправді так — складно і довго. Якщо ж вакансію хочуть обійняти кілька претендентів, то у кадровика формулюється найпростіша точка зору, щодо проблемного претендента — не розглядати кандидатуру «літуна». Як казав Йосип Віссаріонович Сталін: «Нет человека — нет проблем».

Нетривалий час роботи на певному робочому місці шукач роботи, як правило пояснює об'єктивними, незалежними від нього, чинниками: то офіс переїхав з місця чи в інший населений пункт, змінилось керівництво компанії, змінились умови праці тощо. Навіть, об'єктивні чинники можуть кадровиками тлумачитись не на користь шукача. Головне — що кожух вкрадено. Чи ж вкрадено його у вас, чи вкрали його ви — це вже якимось відходить на задній план.

Той шукач, який раніше часто змінював місце роботи, має бути готовим до додаткових труднощів під час співбесіди. Слід підготуватись до пояснення причин своїх звільнень. Бажано уникати пояснень, де згадується кепські начальники (згадаємо апостола Павла, який казав, що будь — яка влада — від Бога). Не слід у поясненнях зациклюватись і на малій зарплаті (тут слід згадати думку однієї чудової дами: «Деньги — это и хорошо, и плохо. Хорошо — что они есть. Плохо — что их мало»).

Як свідчить досвід, ті співробітники, заробіток яких безпосередньо залежить від особистого обсягу продаж, найчастіше змінюють місця роботи. Їм не подобається завищення планів та невиплата винагород.

Слід під час співбесіди зобразити якусь логіку у ваших переходах з одного місця на інше, та казати, що нове місце — це саме ідеал Ваших пошуків.

Якщо разом з місцем роботи змінюється і профіль діяльності (наприклад, шукач працював як маркетологом, так і менеджером), то в резюме слід акцентувати увагу саме на тих аспектах, які відповідають профілю посади, яка вас зацікавила.

Відомо, що старість — не радість. Знайти роботу людям старшого віку складніше, ніж молодим. Ще за радянських часів співалося: «Молодим везде у нас дорога. Старикам — везде у нас почет.» Робота потрібна ж і старшим людям, щоб заробити на хліб насущний.

Тим, кому понад 40 років, знайти роботу може допомогти зовнішній вигляд та вміння себе представити.

Під час співбесіди ви повинні засвідчити роботодавцеві впевненість у собі і те, що дана вакансія не є вашим останнім шансом зробити кар'єру.

Найважливіший критерій при прийомі на роботу — професіоналізм. Він набувається, як відомо, з досвідом. На низку посад (бухгалтер, лікар, юрист) роботодавці віддають перевагу людям зрілого віку. У резюме не забувайте зазначити ваші сильні аспекти — широкі знання, унікальні професійні навички, солідна практична робота.

З роками люди набувають життєвий досвід, здатність приймати зважені рішення. Як правило, до 40 років людина здобуває певний соціальний статус та ім'я у своєму професійному середовищі. Таку людину швидше, ніж молоду, візьмуть на керівну посаду.

Роботодавців відлякують у немолодих людях власне не вік шукача роботи, а імідж «старої шкапи». Для немолодого шукача важливо мати молодечий вигляд. Слід постійно підтримувати себе у гарній фізичній формі. Перед співбесідою не завадить зробити стильну зачіску. Якщо ж фірма дотримується дрес-коду, то обов'язково вдягайте костюм.

У резюме можна не вказувати дату народження. Тоді буде шанс одержати запрошення на співбесіду. Під час особистої зустрічі слід докласти зусиль, щоб справити гарне враження.

У графі «освіта» слід зазначити всі професійні курси та семінари, де ви навчалися. Рекомендують прибувати на співбесіду дещо раніше призначеного часу. Сидячи у приймальні, доречно читати не детектив, а професійний журнал. Докладіть зусиль, щоб роботодавець звернув на це увагу.

На співбесіді намагайтеся створити враження, що ви — людина енергійна. Покажіть, що не збираєтесь «відсиджуватись» до пенсії, а сповнені планів. На співбесіді не завадить якомога більше говорити про майбутнє. У резюме можна зазначити, що ви готові до відряджень. Мобільність може виявитись додатковим плюсом.

5.2.3. Телефонна бесіда

Не завадить тим, хто шукає роботу, навчитись вести ділову розмову по телефону. Від такого вміння залежить, наприклад, запрошення вас на співбесіду щодо працевлаштування. Телефонна розмова підкаже кадровику про вміння претендента вести телефонні розмови, формулювати свої думки та про рівень загального розвитку шукача.

Перед тим як зателефонувати роботодавцеві, психологи рекомендують внутрішнє на це налаштуватись. Під час телефонної розмови слід дотримуватись таких правил:

- не слід говорити занадто швидко;
- зосереджуйтесь на тому, щоб чітко відповідати на ті запитання, які адресуватимуться вам;
- ваші відповіді мають бути чіткими, повними і лаконічними;
- слідкуйте за своєю мовою, логічно ставте наголоси, уникайте слів — паразитів;
- підтримуйте свій імідж, говоріть впевнено, майте в голосі переконливу інтонацію;
- будьте ввічливими, цим продемонструєте своє гарне виховання;
- за першої телефонної розмови не розповідайте подробиці, які співрозмовник може вважати негативними, не будьте занадто відвертими;
- не слід телефонувати, коли на ваш настрій подіяло щось неприємне;

- роботодавцеві бажано телефонувати після приємного спілкування з друзями чи рідними, коли у вас ще зберігається енергія, викликана таким спілкуванням.

Психологи стверджують, що перше враження про людину, її темперамент, навички спілкування складається впродовж перших 7–15 секунд телефонної розмови. Пам'ятайте це. Телефонна розмова може бути гарним стартом для успішного працевлаштування.

5.2.4. Одежа, жести і сміх

Одежа

Важливо підібрати одягу, яка б відповідала співбесіді. Не майте з собою зайвих речей. Вони можуть зробити вкрай несприятливе враження. Не всі кадровики люблять пірсинг, зокрема чоловічий. Всі люблять відпрасований костюм. Слід потурбуватися, щоб з рота не було неприємного запаху, наприклад, перегару.

Якщо майбутня посада пов'язана з роботою в офісі, то не завадить костюм. Оптимальними вважаються чорно — білі варіанти одягу. Доречними також є костюми пастельних тонів.

Яскраві кольори (наприклад, жовтий і червоний) можуть дразнити кадровика, відволікати його від співбесіди. Негативні емоції викликає також одягу, у якій забагато темно-коричневого кольору.

Потиск руки

У шукачів роботи, які міцно потиснуть руки інтерв'юеру, є більше шансів влаштуватися на роботу. До такого висновку дійшли вчені університету штату Айова (США). Людей, що мають рішучу хватку підсвідомо кадровики вважають комунікабельними та більш схильними до домінуючого становища. Ті, хто в'яло стискає пальці, сприймаються як сором'язливі і невротичні.

Сміх, жести

Під час співбесіди слід поводити себе невимушено. Посміхатися бажано багато, частенько. Слідкуйте за своїми жестами. Не потрібно схрещувати руки у замки. Це вважається ознакою нещирості і неналаштованості на невимушену бесіду.

Поправляння зачіски, стискання поручня крісла, забавляння ручкою, смикання краватки — це вказує на те, що претендент нервує.

Згадаємо, що після невдалої війни з Росією, грузинський президент Михайло Саакашвілі у серпні 2008 року гриз свою краватку, а на зустрічі з французьким президентом Ніколя Саркозі, був у забруднених глиною черевиках. Зазначене вказує, що грузинський кум українського президента перебував у гостро незадовільному психічному стані.

5.2.5. Кадровики та їх прийоми

У процесі працевлаштування претендент на заміщення вакантної посади часто спочатку має співбесіду у кадровому агентстві, а потім — безпосередньо у компанії.

Кадрове агентство має базу даних про велику кількість пропозицій. Воно має можливість запропонувати шукачеві роботи іншу посаду, якщо виявиться, що він не підходить на посаду, яка викликає у нього інтерес. Має агентство і недоліки. Воно не завжди може надати шукачеві повну інформацію про компанію. Виробничу атмосферу і психологічну обстановку можна дізнатись лише на підприємстві, де є вакансія. У компанії можна дізнатись про стиль управління, взаємодію між співробітниками. Навіть про те, як проходять свята та як звертатись до колег.

Будьте певні, що рекрутер має досвід брати інтерв'ю. Він завчасно готує запитання, які поставить шукачам.

У фірмі вести бесіду з вами може керівник того підрозділу, де є вакансії. Очевидно, він буде говорити про роботу та обговорювати конкретні теми.

Роботодавцю і рекрутеру шукач роботи може ставити однакові запитання. Головне — щоб вони були доречними. Співробітника

кадрового агентства можна запитати про репутацію фірми — роботодавця та дізнатись, що можна очікувати від неї у майбутньому.

За результатами бесіди у кадровому агентстві ним складається коротка характеристика шукача. Зазначаються результати співбесіди та вказуються аспекти, на які зверне увагу майбутній керівник шукача роботи.

Більшість шукачів роботи успішно вивчили улюблені запитання рекрутерів і навчилися давати на них правдиві стандартні відповіді.

Для того, щоб спіймати кандидата на посаду на нещирості, кадровики використовують такі прийоми.

1. Перехресне опитування — претендента одночасно опитують два кадровики. Вони формулюють практично аналогічні запитання. Якщо кандидат на посаду обманює, то раніше чи пізніше він втратить контроль над собою і відповідатиме по-різному. Врешті-решт спіймається.

2. Питання на уточнення — у цьому випадку претенденту ставлять багато запитань щодо уточнення тих чи інших подробиць. Співбесіда може тривати кілька годин. Як правило, вона застосовується щодо висококваліфікованих фахівців. Зазвичай тривалість співбесіди 20–30 хвилин.

3. Психологічний тиск — його застосовують на тих, хто ловиться на брехні. Кадровик робить довгі паузи, заглядає у вічі, уважно все оцінює, вивчає ваші документи, ставить питання особистого характеру.

4. Переперевірка отриманої від претендента інформації — кадровики перевіряють відомості резюме, телефонують колишнім роботодавцям.

Перевірка на стресостійкість полягає у тому, що кадровики підвищують на вас голос, ставлять питання особистого характеру, заглядають в очі. Цей прийом застосовують до претендентів на посади, пов'язані зі спілкуванням — секретарів, менеджерів з продажу, продавців консультантів тощо. Порада претенденту — не слід панікувати. Не відповідайте на грубість грубістю.

Колись, ще за радянських часів, говорили, що генералом бути не важко, важко ним стати. Не завжди легко потрапити на ту посаду, яку хотілось обійняти. На співбесіді, якщо робота пов'язана з важким фізичним навантаженням, роботодавець може поцікавитись, чи є у вас обмеження щодо стану здоров'я.

5.2.6. Багаторівнева співбесіда

Немає якихось загальних стандартів щодо проведення співбесіди з працевлаштування. Співбесід, до того ж, може бути кілька — в агентстві з працевлаштування (рекрутинговій фірмі) та на підприємстві (організації).

Якихось суттєвих відмін у поведінці претендента на посаду в агенстві і в компанії не повинно бути. Необхідно буде підлаштуватись під роботодавця. Не слід хвилюватись. Бути відкритим для спілкування і співробітництва.

Найголовніше — уважно слухати питання, які роботодавець ставить шукачеві і не полишати тему розмови.

Набирає силу не лише на Заході, а й на вітчизняному просторі, тенденція до багаторівневого співбесідування.

Кількість зустрічей може залежати від вагомості вакантної посади. Чим вища посада, тим більша кількість керівників і фахівців фірми залучаються до процесу ухвалення рішення про працевлаштування.

Зазвичай з шукачем роботи мають дві співбесіди. Спочатку з шукачем зустрічається кадровик, а потім — керівник відповідного підрозділу. Претендент на високу посаду матиме ще й зустрічі з генеральним директором та службою безпеки. У процесі багаторівневого співбесідування претендент може дізнатись багато корисного для себе. Дехто ж вважає, що багаторівневе співбесідування є ознакою бюрократизму у фірмі.

Бесідуючи з менеджером з персоналу, не слід говорити про такі подробиці, які відомі лише фахівцям. Кадровик — він і в Африці кадровик. Він оцінює вас не за професійними показниками, а намагається визначитись з вашою мотивацією та чи відповідаєте вакантній посаді за своїми особистісними якостями. Розмовляючи з рекрутером, краще відповідати йому, як кажуть, завченими фразами на його стандартні запитання.

Під час співбесіди з безпосереднім керівником перевіряється професійний рівень. У цій співбесіді доцільно використовувати професійну термінологію. Не завадить керівнику показати результати вашої попередньої діяльності у наочному вигляді. Йому можна розповісти про результати роботи на попередніх місцях, вточнити про очікувані завдання, функціональні обов'язки, правила взаємодії з іншими структурними підрозділами фірми.

Генеральний директор кандидата на посаду оцінює комплексно. Він співставляє результати попередніх співбесід. Ухвалює остаточне рішення. На бесіді з гендиректором доцільно давати розширені відповіді на його запитання. Професійним сленгом можна і не захоплюватись. Не намагайтесь втекти від відповіді, уточнювати якісь другорядні питання щодо тієї інформації, яку вам надали інші співробітники фірми. Гендиректор може і не знати про дрібні аспекти діяльності своєї компанії. У нього — вищий рівень.

Роботодавці можуть застосовувати методика STAR. Суть методики STAR (Situation Target Action Result) — претенденту на посаду пропонують навести приклади конкретних професійних ситуацій та всебічно їх проаналізувати.

5.2.7. Сторітеллінг і запитання шукача роботи до роботодавця

Велику роль у пошуку бажаної роботи може відіграти вміння захоплюючим стилем розповісти на співбесіді про себе. Це називається «storytelling» (story-оповідання, to tell-розповідати). Часто сторітеллінг вживається і в українській мові.

Рекрутери використовують у інтерв'ю за компетенцією. Таке інтерв'ю називається «поведінковим». Під час цього інтерв'ю ставиться багато запитань, особистого характеру та особистісних особливостей. Звичайно, ставляться і запитання, що стосуються професійного досвіду. Метою поведінкового інтерв'ю є визначення здатності претендента вписатися у корпоративну культуру конкретної компанії та успішно працювати на певній посаді.

Гарна історія, що ілюструє ваш професійний досвід (який стисло відображений в резюме), вважається відмінним шансом вирізнитись із загальної маси шукачів роботи та запам'ятатися співбесіднику — роботодавцем.

Вдалі історії, які характеризують ваш досвід, не завжди спадають на пам'ять тоді, коли це потрібно. Недарма ж Абрам казав: «Ах, если бы я был такой умный как моя Сара потом!». Сторітеллінг потрібно навчитися використовувати.

Ваша історія має будуватися не за класичним сценарієм і складатись з трьох компонентів: вступу, основної частини та закінчення. У першій частині розповідається про ситуацію, у якій ви опинились. Другу частину присвятить розповіді про те, що ви зробили для розв'язання проблеми. Наприкінці — стисло про те, чим все закінчилось. Дуже бажано, щоб історія мала щасливий кінець.

Фахівці рекомендують приблизний перелік тем для сторітелінгу:

- криза, яку вдалося подолати;
- стресова ситуація, з якої вдалося гідно вийти;
- ситуації, за яких вдалося зберегти чи примножити статок роботодавцю;
- ситуації, за яких вдалося зробити суттєвий внесок у роботу команди;
- ситуації, за яких вдалося виявити свої лідерські якості;
- невдачі чи промахи, яких припустилися та які згодом були успішні виправлені;
- інші події, які змусили вас стати кращим.

З метою продуктивного спілкування потрібно не лише відповісти, а й ставити запитання. Запам'ятайте, — ніколи спершу не запитуйте про заробітну плату. Шляхетним вважається запитання про перспективи кар'єрного зростання, тривалості робочого дня, медичне страхування, відпустки.

Коли ж розмова торкнеться зарплати, то поцікавтесь про яку зарплату йдеться — «чорну» чи «білу», а також про відпускні та гроші на відрадження.

Співбесіда проводиться заради того, щоб фірма могла вибрати найкращого кандидата на вакантну посаду з поміж тих, хто звернувся до неї з наміром працевлаштуватись. Це — одна сторона медалі. Є й інша — претендент має вирішити, чи все влаштовує його на фірмі. Враження про фірму значною мірою можна скласти, спираючись на ті запитання, які вами ставляться кадровику.

Низку запитань потрібно скласти завчасно і з ними йти на співбесіду. На пам'ять покладатись не варто. Запитання слід зафіксувати на аркуші паперу, з яким йдете на фірму на співбесіду. Під час розмови з роботодавцем чи його представниками можуть виникнути додаткові запитання. Найзручніший момент для того,

щоб поставити ці запитання — це тоді, коли той, хто з вами веде інтерв'ю запитує вас чи маєте ви якісь запитання. Не втрачайте шанс. Запитайте у роботодавця про те, що хотіли.

Можливо трапиться, що про ваші запитання у вас не поцікавляться, тоді слід ввічливо заявити, що у вас є певні запитання. Довше говорити, ніж говорив з вами співрозмовник, непристойно. Свої запитання не перетворюйте у допит роботодавця. Запитань не повинно бути багато. Їх тон — ненастирний.

Претендент, який ні про що не запитав під час інтерв'ю, не складає оптимістичного про себе враження. Сприятливе враження виникає, коли претендент ставить представнику роботодавця чи самому босу звертальні запитання. Вони свідчать про зацікавленість претендента у роботі та його освіченість у професійній сфері.

В одній з публікацій йшлося про те, що у претендента може бути сім запитань до роботодавця.

1. Яких результатів очікувати від претендента під час випробувального терміну, якщо він встановлюється? Для основної маси працівників випробувальний термін не може перевищувати 3 місяці. Для керівників організації, їх заступників та керівників філіалів тривалість випробувального терміну — 6 місяців. Не забудьте уточнити про зарплату під час випробувального терміну.

2. Що буде входити до посадових обов'язків? У кожному монастирі — свій статут, у кожній компанії — свої правила. Дізнавшись про посадові обов'язки, претендент має дійти висновку чи влаштує його ця робота, чи впорається він з нею, наскільки його пройдена підготовка відповідає цій посаді.

3. Чи є посада новою? Запитання дозволить прояснити за що було звільнено попереднього працівника, якщо посада існувала і раніше. На чужих же помилках вчитися краще, ніж на своїх. Якщо ж посада нова, то чому вона з'явилась і що очікує керівництво від нового співробітника.

4. Чи проводиться навчання співробітників? Ви зрозумієте про можливості підвищення своєї кваліфікації за рахунок фірми.

5. Чи очікувати участі працівників у додаткових проектах чи відрядженнях? Частота відряджень та їх тривалість — суттєві умови працевлаштування.

6. Чи має компанія соціальний пакет, та що він містить? Соцпакет може виявитись ваговим доповненням зарплати, тому ігнорувати його не слід.

7. Скільки часу претенденту на вакансію слід очікувати рішення? Відповідь на таке питання потрібно шукачеві для планування своїх подальших дій.

В іншій публікації йшлося про деякі інші питання, які варто прояснити під час інтерв'ю.

1. Чи є у компанії певний дрес-код?

2. Які події очікуються від фахівця на цій посаді?

3. З ким фахівцю на цій посаді доведеться взаємодіяти, та хто, коли і як буде оцінювати його роботу?

Спеціалісти радять під час першої співбесіди уникати питань про розміри зарплати, бонусів, відпустки тощо. На новому етапі потрібно роботодавця зацікавити претендентом на посаду. Обговорювати питання про корисність компанії для вас доцільно тоді, коли вас запросять на роботу.

5.2.8. Промахи на співбесіді

Співбесіда — справа не з простих. Готуючись до співбесіди, слід особливу увагу приділяти питанню про особисті недоліки пошукача. Від якості такої підготовки буде залежати те, як роботодавець поставиться до щирості і самооцінки пошукача.

Відповідаючи на запитання про ваші слабкі місця, не слід негайно ж викласти весь перелік своїх недоліків та дурних звичок. Краще за вже у такому випадку розповідати про ті з них, які не позначаються на якості вашої роботи.

Фахівці рекомендують завчасно продумати відповіді на запитання про ваші недоліки. Їх, передусім, слід належним чином самооцінити. Недарма один джентльмен казав: «Дурень — це той, хто бреше сам собі».

Бажано для себе письмово скласти перелік недоліків. Про нього достеменно знатимете лише ви. Іншому члену сім'ї цей «чорний список» показувати не слід. Що ж стосується дружин (своїх чи чужих), то вони і так все знають.

Далі слід докласти зусиль до аналізу професійних і особистісних вимог, які вказуються роботодавцем до претендента на заповнення вакансії.

Іншими словами, уявіть себе у ролі начальника, який дивиться на вас. З переліку недоліків, складеного вами, виберіть ті, які з вашої точки зору аж ніяк не завадять виконанню функціональних обов'язків за роботою, на яку претендуєте.

Якщо під час бесіди вас запитали про недоліки, то спробуйте свої відповіді підкріпити конкретними прикладами з попередніх місць роботи. Наприклад, скажіть, що ви раніше не вмiли щось виконувати, а потім впродовж короткого часу (години, дня, тижня) зуміли освоїти щось нове. Тобто ведіть себе за прикладом мами автора цієї книги. Вона завжди з прихованим гумором казала гостям, що у неї — єдиний недолік. Це — лiнь, але ж цей недолік неінфекційний. Іншим людям він не передається.

Зрозуміло, що мама лiнiвою не була, бо про це знали всі. У селі всі і все про всіх знають. Село — це не сходова клітi у міському багатоквартирному будинку, де сусіди десятиліттями можуть не знати один іншого.

Треба так продумати питання на запитання про недоліки, щоб недоліки в очах роботодавця перетворилися у ваші достоїнства. Можете, наприклад, сказати, що вам важко працювати у шумному приміщенні, тому віддаєте перевагу тихому і спокійному робочому місцю та колегам, які під час роботи не слухають «важкий рок» (hard rock). У роботодавця від вашого, так званого недоліку, може сформуватися враження, що ви врівноважена і спокійна людина, яка вмiє зосереджено працювати. Для багатьох посад — це саме те, що потрібно.

Оскільки недоліки є у всіх, за винятком Бога, то важливо розповісти під час співбесіди про те, як ви з ними боретеся. Колись давно у автора книги був друг — начальник. У нього секретарша була «моржихою». Мала незвичайну шкіру. Автор запитав: «Володимире Миколайовичу, скажіть, як Ви боретеся із спокусою?». На що той відповів: «Ваня, з кожним роком все легше».

Головне щоб ваша відповідь про недоліки звучала щиро, без фальші.

Допускається трішки гумору. Такі недоліки як «занадто велике бажання працювати», «хвороблива чесність» сприймаються

роботодавцями як грубі заготовки. Малоімовірно, що вони допоможуть у працевлаштуванні. Недовіру у роботодавця викличе й твердження про відсутність у вас недоліків.

Запитання про недоліки є одночасно і тестом на вашу стресостійкість. Шкідливо вступати у конфлікт з кадровиком щодо ваших недоліків. Взагалі не рекомендується під час співбесіди конфліктувати з будь-яких аспектів. Кадровик, як і кожна смертна людина, може подумати: якщо вже на співбесіді претендент на вакансію поводить себе агресивно, то що ж він буде робити після прийняття на роботу?

Під час співбесіди багато шукачів роботи запитання про їх недоліки ігнорують, тобто прямо не відповідають на поставлене запитання чи якимось ухиляються від нього. Цим собі шкодять, бо «золоте правило» співбесіди — це не пропустити жодного запитання. Оскільки запитання про недоліки — це тест на щирість, то кадровики вважають, що самокритична людина викликає більшу повагу, ніж брехун. Не завадить розповісти кадровику, який висновок щодо недоліків було вами зроблено на попередній роботі, як їх виправили і що це вам принесло.

Не слід перетворювати співбесіду у свій монолог або ж мовчки слухати роботодавця чи його представника, не ставлячи йому запитань. Як в одному, так і іншому випадку співбесіда може закінчитися не на вашу користь.

Не варто під час першого ж контакту висувати завищені умови щодо умов роботи. Про це можна говорити після того, як ви зарекомендували себе професіоналом і цінним працівником. Кота у мішку вже давно не купують.

Слід мати на увазі, що після співбесіди (чи, навіть, до неї) рекрутери можуть звернутися до ваших попередніх роботодавців. З місця роботи слід йти красиво. Про це завчасно попереджується шеф. Розпочаті роботи закінчуються. Наступник, що йде на ваше місце, навчається виконанню покладених обов'язків.

Якщо після співбесіди вам не надходять пропозиції від роботодавця, то це може вказувати на те, що ви не володієте навичками вдалої самопрезентації або ж маєте невеликий досвід як давати інтерв'ю. Свої помилки слід проаналізувати і намагатися не припускати їх у майбутньому.

На думку американських фахівців є 8 фраз, які можуть звести нанівець будь-яку співбесіду. Такі фрази не можна вимовляти на співбесіді за будь-яких обставин.

1. «Я ненавиджу свого колишнього шефа». Цілком ймовірно, що ваш попередній шеф заслуговує на місце у пеклі, оскільки він залив вам за шкіру чимало розпеченого масла. Про недоліки колишнього боса вашому наступному босу знати необов'язково. Якщо ж не вдається на співбесіді приховати ваше ставлення до колишнього шефа, то фахівці радять спокійно пояснити про той стиль керівництва вами, якому віддаєте перевагу.

2. «Я нічого не знаю про вашу компанію». Про нове бажане місце роботи часто запитують під час співбесіди. Йдучи на співбесіду, слід вивчити, принаймні, найважливішу інформацію про компанію. Незнання компанії свідчить про відсутність корисної мотивації. Кадровики вважають неперспективною ту людину, яка не мріє про кар'єру, а її цікавить лише зарплата.

3. «Я не маю запитань». То лише «у матросов нет вопросов». За них думає начальство. Якщо ж вам на співбесіді дали пояснення з усіма подробицями, все ж таки необхідно негайно придумати, принаймні, двійко запитань, щоб продемонструвати свою зацікавленість.

4. «Хочу поговорити про відпустку». Ділити шкіру ще не вбитого ведмедя — справа невдячна і ефемерна. Тому під час співбесіди шкідливо говорити про відгули, відпустки, лікарняні. Про це розумні і обачливі люди говорять, коли процес працевлаштування вступив у завершальну і незворотну стадію. Зазначену у цьому пункті фразу доречно вимовити після того, як працедавець запитав про те, коли ви готові приступити до роботи.

5. «Як швидко можна очікувати на підвищення?» Існує російське прислів'я про те, що спішити потрібно лише ловлячи блохи. На співбесіді недоречно говорити про службову кар'єру, бо у фірмі вас ще не знають. Можна дуже ввічливо запитати про перспективи службового просування. Якщо попередній співробітник посів вищу сходинку, вам стане зрозумілим напрям службової кар'єри у цій фірмі.

6. Намагайтеся не зачіпати недоречних в офіційному спілкуванні тем.

7. «Як прийнято говорити на співбесіді?» Завчасно потрібно знати, що співбесіда — це не іспит, а діалог. Тому діалог має бути та-

ким, як цього вимагають обставини. Не має єдиного рецепта на всі випадки життя. Співбесіда — це швидше мистецтво, а не наука.

8. «Найбільше за все я не виношу...» Емоціям не місце на співбесіді. Злість під час співбесіди налаштує проти вас роботодавця або кадровика. На співбесіді не можна скаржитися. Скаржникам, як правило, відмовляють у працевлаштуванні. Не можна сперечатися. Слід посміхатися і демонструвати безмежний оптимізм. Провокаційно злими запитаннями шукача можуть перевіряти на стресостійкість.

Британські дослідники оприлюднили рейтинг найчастіших помилок, яких припускаються пошукачі роботи. На першому місці було запізнення на співбесіду. Менеджери вважали запізнення найбільш дратівливим фактором. Той, хто запізнюється, негайно ж набуває репутації безвідповідального і ненадійного працівника. Такої ж думки дотримувалися і українські рекрутери. Друге місце посідав зовнішній вигляд кандидата. Фривольний одяг справляє неприємне враження. Ще однією поширеною помилкою була неготовність до співбесіди.

5.2.9. Ознаки успішної співбесіди

Ознаки успішного проходження співбесіди є такими:

1. Шукачеві роботи було сказано про терміни ухвалення рішення про працевлаштування (якщо шукач не зацікавив роботодавця, то він говорив би туманно (невизначено)).

2. Шукача під час співбесіди запитували розповісти з подробицями про його плани на майбутнє. Шукачем, очевидно, зацікавилися і побоюються, щоб його не перехопили конкуренти. Пропозиція про працевлаштування може надійти шукачеві впродовж найближчих днів.

3. Під час співбесіди рекламувалася компанія — роботодавець та вакантна посада. Слід мати на увазі, що бісер розкидають не перед кожним.

4. Кадровик затратив багато часу, відповідаючи на запитання шукача. На зустрічні запитання шукачів кадровики відповідають завжди, але з подробицями відповідають не кожному, а лише тим, хто їх зацікавив.

5. Тривалий час співбесіди. На кандидатів, що не викликають зацікавленості, кадровики намагаються затратити якомога менше часу і намагаються якнайшвидше закінчити з ними співбесіду.

6. Відрекомендування шукача роботи іншим співробітникам фірми після закінчення співбесіди чи невеличка екскурсія по офісу. У цьому разі кадровику пошукач, очевидно, здавався перспективною особою, інакше затратити час і зусилля на це кадровик би не став.

7. Якщо шукач йшов на співбесіду за протекцією (рекомендаційними листами, телефонними дзвінками тощо) і ті, хто «замовив слово» повідомляють, що з ними зв'язувався після співбесіди потенційний шеф шукача, то такий сигнал можна розглядати як позитивний.

Кожна з наведених вище ознак окремо чи всі вони взяті разом автоматично не дають 100-відсоткову гарантію про успішне завершення співбесіди, але шанси на це є великими.

Наприкінці співбесіди не забудьте подякувати кадровику чи іншій особі, з якою ви мали інтерв'ю, за той час, який було присвячено вам. Поцікавайтесь, як будуть надалі розвиватися події і спокійно прощайтесь.

Наприкінці співбесіди попрохайте контактну інформацію кадровиків. Якщо вам згодом не зателефонують, то слід самостійно поцікавитися результатами співбесіди.

5.2.10. Зодіак і кадри

Поміж роботодавців є й такі, які керуються астрологічними характеристиками знаків зодіаку, добираючи кадри. Кращими, наприклад, керівниками вважаються ті, хто має знак зодіака Лева, Тільця, чи Водолія.

Переоповімо про те, що з цієї нагоди йшлося у публікації «Наймаєм сотрудника по звездам» у газеті «Обзор» за 6 листопада 2007 року.

Лев. Такі співробітники не хочуть вдаватися у дрібні деталі, грати підпорядковану роль, вони орієнтовані на відповідальність.

Люди, що народжені під цим знаком, є природними лідерами. Вони вміють чітко керувати робочим процесом.

Можна було б ще дещо додати до зазначеного вище. Але, можливо, досить того, що з грудей автора (овна за знаком зодіаку) вилітає зойк душі (його друга дружина — лев).

Тілець. Такі люди не проти певної рутинності. Вони — прихильники дотримання правил. Люблять успіх. Вважаються вольовими керівниками. Вміють згуртувати колектив. Дозволяють кожному розкрити свої здібності.

Водолій. Народжені під цим знаком вносять людську нотку у все, що роблять. Значне місце у їх житті посідає професія. Вони є свідомими, дисциплінованими і відповідальними. Вміють дотримуватися слова, роблять все, що від них вимагається. Мають відмінне чуття колективу. Беруть участь у громадській роботі.

Стрілець. Не для них придумана рутинна й сірість. Люблять відігравати суттєву, а то й важливу роль. Їх характер найкраще проявляється на керівних посадах. Працюють у колективі вони ефективніше, ніж самотньо.

Овен. Люди, народжені під цим знаком, намагаються бути першими і кращими. Вони схильні до бравади чи «показухи». Уміло заробляють, а також уміло витрачають. Працюють не на вплив, а на владу.

Діва. Віддають перевагу роботі наодинці. Все ж таки такі люди здатні до колективізму. Люди з цим знаком зодіаку коректні з начальством, суворі з підлеглими. Часом схильні до покровительства. Люблять свою роботу до самозречення.

Козерог. Більшість козерогів не бояться важкої роботи. Як правило, їм потрібне певне розкачування перш ніж вони розпочнуть працювати. Вони терплячі, а також пунктуальні. Чуття колективу розвинуто у них недостатньо. Їм до вподоби працювати наодинці.

Близнюки. Віддають перевагу такому виду діяльності, що пов'язана з безперервною зміною роботи, яка виконується, та враженням від неї. У підприємництві з ними важко бути суперниками.

Рак. Співробітникам, народженим під цим знаком, до вподоби рутинна робота, яка вимагає мало розумових зусиль. Вони повільні на старті, але настирливі, слухняні, свідомо дозволяють себе експлуатувати.

Ваги. У них відмінне чуття колективізму. Чутливі до часу та потрібного моменту. Краще за все у них виходять завершальні штрихи у виконанні роботи.

Скорпіон. У людей з цим знаком зодіаку розум та емоції перебувають в збалансованому стані. Схильні до філософствування та пошуків сенсу життя.

Риби. Такі співробітники люблять працювати у власному ритмі. У роботі керуються швидше інтуїціями, ніж резонністю. Віддані роботі до самопожертвування.

Розмова двох молодиків:

- Я хотів в юності стати моряком.
- Чому ж ним не став?
- Я дуже розсіяний. На кораблі я міг би натворити бог знає що.
- А ким же працюєш нині?
- Аптекарем.

РОЗДІЛ 6

НАЧАЛЬНИК

6.1. Начальник — це лідер

6.1.1. Гарний керівник

Гарний керівник виконує роль не лише адміністратора. Начальник — це, насамперед, лідер, який спрямовує енергію і посиляє підлеглих на виконання роботи з максимальною відданістю. «Золотим правилом» начальника є таке: «Не слід робити ту роботу, яку можуть зробити підлеглі». Ситуацію умовно можна уявити таким чином — у начальника відрубані руки. Отже, сам своїми руками він вже не може діяти. Його завдання полягає у тому, щоб змусити підлеглих працювати як за себе, так і за начальника.

Щоб надовго затриматися на посаді начальника, слід не лише добросовісно виконувати свої обов'язки. Гарний керівник повинен бути лідером для співробітників. Адже лише

лідер, спираючись на свій авторитет, може ефективно організувати роботу співробітників і розв'язувати конфлікти, що неминуче виникають.

Стати начальником не лише на папері, а й на практиці, у свідомості співробітників, допомагають особисті якості. Поміж них — комунікабельність, самоконтроль, гнучкість, уміння ставити себе на місце інших людей, адаптивність, впевненість у собі.

Названі риси допомагають, навіть, неформальним лідерам повести за собою колег, змусити їх повірити у свої сили та спрямувати на досягнення цілей компанії. Професійні знання та навички значно продовжують період зберігання за людиною статусу лідера.

Шлях до лідерства у кожній людині — свій. Інколи його доводиться долати роками. Трапляється, що статус лідера завойовується блискавично завдяки діям у складній чи нестандартній ситуації.

Відомий американський фахівець у сфері менеджменту Іцхак Адізес у своїй книзі «Розвиток лідерів» стверджував, що ідеального менеджера немає. Кожний керівник має особистий стиль управління. Цей стиль визначається домінуючими рисами його характеру. Оскільки є неминучими конфлікти між носіями різних стилів, то важливе значення має те, щоб ці конфлікти були конструктивними. Для цього необхідно не лише зрозуміти свій стиль управління, але й навчитися мати справу з носіями іншого стилю.

Для визначення основних стилів управління. І. Адізес запропонував свою типологію. Вона базується на чотирьох функціях, що є життєво важливими для будь-якої організації:

- створення результатів;
- адміністрування (підтримання порядку);
- творчий підхід до справи;
- інтеграція (створення цінностей, які змусять людей діяти спільно).

І. Адізес вважав, що гарний керівник мусить досконало володіти якоюсь однією з функцій, зазначених вище, і задовільно поратися з іншими.

На думку І. Адізеса, навіть найкращі керівники компаній, не можуть одночасно виконувати всі чотири функції.

Як альтернативу «ідеальному менеджеру» І. Адізес пропонує команду, що взаємодоповнює. Між членами такої команди неминуче будуть виникати конфлікти. З огляду на це слід навчитися

домовлятися. Слід мати на увазі, що в одні і ті ж слова та жести носії різних стилів вкладають різні значення.

Сприятливі умови для роботи компанії можна створити, якщо ми оволодіваємо мовою тих, з ким ми працюємо. Очевидно, це той випадок, про який говорив Ілліч, але не Ульянов, а Брежнев: «Надо работать не с теми людьми, с какими хотелось бы, а какие есть».

З тим, хто абсолютно не схожий на вас, теж потрібно працювати. Не слід чекати, доки інший підлаштується під вас. Якщо ви хочете, щоб вас зрозуміли, то вам слід підлаштуватися під співбесідника. І. Адізес дає конкретні поради як слід спілкуватися з представниками кожного типу — як заволодіти увагою, отримати схвалення свого рішення, скасувати невдалий план, повідомити неприємну новину.

Наприклад, щоб зацікавити Виробника, слід заговорити з ним про кризу. Це його зацікавить. Адміністратор або Бюрократ кризу ненавидять. Про неї з ними говорити не слід. Їх увагу можна заполонити згадкою про те, що ваша проблема полягає у тому, що порушено давно ухвалену норму або ж знехтувано здоровим глуздом.

Якщо «голодній кумі-хліб на умі», то з нею про хліб і потрібно говорити.

Кажуть, що справжній лідер має знаходити спільну мову з усіма опонентами.

Психологи Мадридського університету (Іспанія) дійшли висновку, що начальника практично неможливо переконати. Вчені дотримуються думки, що така самовпевненість начальника спонукається відчуттям влади. Для того, щоб у чомусь переконати шефа, краще за все говорити з ним у довір'язі, де відсутні атрибути влади (начальницьке крісло, стіл, кабінет з двома дверима тощо).

6.1.2. Начальник-початківець

Чотирма правилами для керівника — початківця вважаються наступні:

- 1) Не ставитися зарозуміло. Не слід показувати, що керівник все знає і вміє. Слід покладатися на знання і кваліфікованість працівників. Кожний з них, у принципі, є компетентним у своїй сфері.

- 2) Слід мати авторитет. Якщо між начальником і підлеглим встановилися, навіть, дружні стосунки, — все ж таки необхідно бути лідером. Якщо начальник поступиться комусь іншому у колективі своїм становищем лідера, то функції начальника як лідера і авторитета неминуче будуть підірвані.
- 3) Начальник має надавати працівникам право на вчинення ними помилок. Не слід контролювати кожний крок співробітників. Їх потрібно привчати до відповідальності. Співробітникам необхідно надавати свободу, інакше вони стануть безініціативними, не будуть розвиватися та вдосконалювати свої знання. Якщо начальник відчуває, що він вміє щось робити краще, ніж підлеглий, все ж таки свою роботу підлеглий має виконувати з максимальною самостійністю. Той начальник, який відбирає у підлеглих свободу, буде виконувати ту роботу, яку б слід було виконувати підлеглим.
- 4) Слід докладати начальнику зусиль до того, щоб працівники сприймали робочий колектив як свою другу сім'ю. Підлеглі мають відчувати турботу про них у словах та діях начальника.

6.1.3. Риси лідерів

Лідерам притаманні такі риси.

1. Вміння ставити перед собою важливі, а то й грандіозні завдання.

2. Начальник має говорити голосно та висловлювати свої думки відкрито та впевнено. Це призведе до того, що до думки начальника підлеглі змушені будуть прислухатися.

3. Начальник має не поступатися своїми інтересами. Він має навчитися торгуватися з підлеглими. Лідер має завжди знайти, як винайти вигоду для себе з будь-якої ситуації.

4. Начальнику не слід приховувати свої емоції. Не слід відкладати пояснення своїх вчинків на майбутнє. Свої почуття начальник має висловлювати у рамках пристойності. Кажуть, що рамки пристойності можна розсувати до рамок непристойності.

5. Начальник має докласти зусиль до того, щоб повернути у належне місце ситуації, які виходять з-під контролю. На цьому слід стояти до кінця. За це слід боротися незламно. Чим складнішою була несприятлива ситуація, яку начальнику вдалося зруйнувати, то тим більший авторитет він отримає в очах оточуючих. Не завадить про це вишукано нагадувати співробітникам тоді, коли це доречно.

6. Начальник не може існувати без того, щоб командувати. Підлеглі не зрозуміють того начальника, який не вміє цього робити.

7. Начальник мусить вміти сперечатися. Якщо він на це не здатний, то він — не начальник. Тим, хто хоче стати начальником, але ще не вміє сперечатися, слід неомінно навчитися цього.

8. Люди є егоїстами. Хтось — більшим, а хтось — меншим. Всіх людей, передусім, хвилюють їхні проблеми. Начальнику слід докласти зусиль до того, щоб довести підлеглим: досягнення мети начальника є шлях до вирішення проблем підлеглих. Керівникам слід докласти зусиль до того, щоб їх інтереси і проблеми стали інтересами і проблемами працівників.

9. Начальникам слід вміти постояти за себе. Хто не вміє, — той не начальник. Фахівці кажуть, що такому вмінню можуть допомогти заняття бойовими мистецтвами.

10. Начальникам не слід боятися викликати негативні емоції у стосунках. Начальник — не добра тьотя, яка завжди і скрізь всім подобається.

Слід мати на увазі, що у тих людей, які досягли успіхів, неминуче з'являються недоброзичливці та заздрісники. Встановлено, що частка недоброзичливців сягає приблизно 10 відсотків від кількості тих людей, які чули про везунчика.

У відомих публічних діячів частка недоброзичливців є ще вищою.

Отже, слід бути готовим до того, що не у всіх людей успіхи везунчика викличуть позитивні емоції. Заздрість і недоброзичливість слід розглядати як плату за успіх. Не було б успіхів — не було б і недоброзичливості.

Спочатку недоброзичливість створює певний дискомфорт, але потім везунчики до цього звикають. Імунітет з'являється досить швидко.

Якщо ж частка недоброзичливців менша ніж 10 відсотків, то це означає відсутність серйозних успіхів. Слід докласти зусиль до того, щоб успіхи з'явилися. Тоді з'являться і недоброзичливці.

11. Начальнику не слід вірити у те, що у житті існує ідеальний та безпроблемний шлях. Такого не буває. Будь-який шлях — це шлях спроб та помилок. Також в них слід виявити найважливіші та підготуватися до них. Отже, той хто не вміє розпізнавати важливе, — той не начальник.

12. Начальник не повинен бути вразливим. Дрібниці не повинні його турбувати. Начальник має бути, як кажуть, товстошкірим. Якщо начальник витрачатиме свою енергію на дрібниці, то у нього на інше енергії не залишиться.

13. Ініціативність — важлива риса начальника. Ініціативу далеко не всі завжди люблять у багатьох країнах і народах. Ініціатива, як кажуть підлягає покаранню. Хто її запропонував, — той її і виконує. Тому, хто здатний запропонувати ініціативу, ймовірно, раніше чи пізніше потрібна підтримка. У ініціатора з'являється моральне право прохати у вищого начальства дещо більше, ніж у тих виконавців, яких призначили «згори». Це знали, як свідчить досвід автора цих рядків, ще й за радянських часів. Партійний чи державний начальник, якого призначили на посаду, замість звільнюваного, прохав «на посагу» надання йому ресурсів, які б дозволили йому впоратися з тими завданнями, з якими не вправся попередник. До того, хто призначався на посаду, ставлення вищого начальства завжди було кращим ніж до тієї людини, яку з посади звільняли.

14. Начальник має бути помірковано самовпевненим.

В українській мові починає приживатися слово «асертивність». Воно за походженням англійське — *assertiveness*. Слава Богу, в українській мові у цьому випадку є й своє слово. Це — самовпевненість, впевненість у собі.

При описі сильних рис керівника найчастіше згадуються такі риси як концентрація, ефективність, компетентність. При описі слабких рис начальника на першому місці знаходиться самовпевненість. Кепсько коли начальник — самовпевнений, але ще гірше, коли окрім самовпевненості у нього нічого іншого немає.

Самовпевненість — це для керівника — палиця з двома кінцями. Кепсько, коли у керівника самовпевненості мало. Не краще і тоді, коли її занадто багато. Занадто велика самовпевненість дозволяє досягти короткотермінових цілей, але руйнує взаємини з підлеглими. У керівників, які мають невелику самовпевненість, встановлюються гарні взаємини з підлеглими. Що ж стосується

досягнення цілей, то з цим керівники зі слабкою самовпевненістю, мають проблеми. Якщо ж керівнику вдається знайти баланс між ефективністю і гарними відносинами з підлеглими, то самовпевненість керівника не викликає незадоволення його підлеглих. Вони просто не помічають самовпевненості свого боса. Отже, кепсько, коли самовпевненості забагато і кепсько, коли її — замало.

Якщо самовпевненості недостатньо, то її потрібно розвивати, зокрема, на тренінгах.

Кажуть, то самовпевненість — це різниця між тим, коли людина відчуває, що їй море по коліна і тим станом, коли вона втрачає розум від страху. Багато чинників, що впливають на самовпевненість, від людини прямим чином не залежить.

Існує ціла низка прийомів, за допомогою яких самовпевненість можна усвідомлено зміцнювати. Самовпевненість потрібна не лише начальникам. Вона потрібна всім працівникам. Без розумної самовпевненості важко щось досягти.

Зміцненню самовпевненості сприяють такі заходи.

1. Одягайтеся статечно. Неохайний зовнішній вигляд відбивається на ставленні до вас оточуючих.

2. Крокуйте швидко. Саме так ходять упевнені у собі люди. Вони рухаються швидко, оскільки їм є куди йти, є з ким зустрічатися, є що вирішувати. У них є і важлива робота, яку потрібно виконати.

3. Тримайте поставу. Стояти слід прямо з піднятою головою. Оточуючим потрібно дивитися в очі. Цим ви справите позитивне враження на людей, які довкола вас.

4. Рекламуйте себе. Реклама — це не лише рушійна сила торгівлі, а й інструмент зміцнення самовпевненості. Ще з українсько-го прислів'я відомо: «Хвали мене моя губонько, а то роздеру тебе до вух».

5. Дякуйте собі. Щоденно слід відшукувати час, щоб подумати про те за що люди мають бути вдячні вам. Слід якомога частіше згадувати свої досягнення, вміння, навички та інші позитивні характеристики.

6. Робіть компліменти. Відшуковуючи все найкраще у інших людях, ви опосередковано відкриваєте їм і свої кращі якості.

7. Сидіть на різного роду зібраннях у першому ряду. Багато людей віддають перевагу заднім рядам, щоб бути непоміченими. Схильність до непоміченості — це ознака браку самовпевненості.

Відвідуйте різного роду заходи, навіть, для вас нецікавих і робіть все залежне, щоб на тих заходах вас помічали. Американці називають це «помахати прапором».

8. Висловлюйтеся. На кожному груповому обговоренні виступайте, щонайменше, один раз. Завдяки цьому прийому ви удосконалюєте свої ораторські навички, а оточуючі визнають вас як лідера.

9. Опікуйтесь спортом. Спорт допомагає підтримувати форму. Ті, хто не у формі, відчувають себе невпевненими і непривабливими.

6.1.4. Начальник і криза

Водії знають, що найвірогідніше майстерність керування автомобілем перевіряється у «пробках». Управлінська компетентність менеджерів найкраще перевіряється у кризові періоди. Начальнику слід навчитися правильно будувати свої стосунки з підлеглими.

Фахівці радять вчиняти так.

Слід уникати утворення інформаційного вакууму. Якщо керівник буде мовчати, то неодмінно з'являться чутки і плітки. Якщо керівник не впевнений, як будуть розвиватися події, що може трапитися з компанією, скільки працівників потрібно буде скоротити і кого саме, — говорити начальнику потрібно. Інформація, почута від начальника, дасть можливість формувати у підлеглих конструктивне ставлення до подій, що відбуваються.

Відверта розмова про кризу здатна покращити клімат у колективі та знизити зайву тривогу, яка заважає роботі. Стосунки начальника з підлеглими завжди мають будуватися на правді. Це — надзвичайно важливо. Не менш важливим є і спосіб подання правдивої інформації. Правду можна подати як у негативному, так і позитивному світлі. Завдання начальника полягає у тому, щоб правда мала конструктивний характер.

Якщо у колективі виникла тривога чи, навіть, паніка, то начальник має докласти всіх залежних від нього зусиль, щоб колектив повернувся до конструктивізму. Про ризики та можливості необхідно говорити без істерики. До ситуації, що склалася, слід гнучко пристосовуватися і до процесу пристосування начальнику необхідно активно залучати співробітників.

Рішення, що ухвалюються, працівники мають розуміти. Добре, коли вони братимуть участь у процесі ухвалення таких рішень.

Начальнику слід максимально фокусувати увагу підлеглих на якісному виконанні роботи за кризових обставин, що виникли. Необхідно зосередитися на пошуку ідей, які можуть привести до зміцнення становища компанії. Доцільно ретельно аналізувати ситуацію. Життя ж ніколи не зупиняється. Разом з ним не помирає і бізнес. Для когось можливості у бізнесі закриваються, а для когось — відкриваються. Як співалося колись у пісні: «Кто-то теряєт, а кто-то — находит».

Фахівці не рекомендують начальнику говорити, що він не знає про можливі варіанти розвитку подій. Такі слова підлеглі трактуватимуть як розгубленість. Не завадить зібрати працівників і разом подумати над тим, як компанії рухатися далі. Начальник — він і в Африці начальник. Начальник з огляду на свій соціальний статус, повинен показати, що він вміє притягати удар, нанесений кризовою ситуацією.

Працьовиті і талановиті працівники мають менше шансів втратити роботу, а якщо ж і втратили її, то вони мають більше шансів знайти нову роботу, порівнюючи з тими працівниками, кому Бог дав менше таланту і працьовитості. Працьовиті і талановиті співробітники — важлива опора начальника, особливо, в кризовий період.

Всім, хто був студентом, відоме прислів'я: «Любовь приходит и уходит, а кушать хочется всегда». Їсти хочеться і під час кризи. Окрім їжі важливе значення має і сон. Лікарі рекомендують щодоби спати 8 годин. Ті, хто спить менш ніж 7 годин, можуть заробити хвороби. У них виникають проблеми з увагою, порушується настрій, з'являється дратівливість, депресія тощо.

Наприкінці цієї рубрики подамо інформацію, що стосується США.

Одне з найбільших кадрових агенств у США «Randstad» у жовтні 2008 року повідомляло, що майже половина американців не поважають своїх начальників. В умовах кризи керівництво зосередилося на проблемі прибутків на шкоду опіці корпоративних взаємин. Менш ніж 30% американців вважали, що їх начальство є прикладом для наслідування та грає роль наставника.

6.1.5. Здоров'я начальника

Існує думка про те, що не буває здорових начальників. Начальник, як людина існує дещо у своєрідному довкіллі, яке обминає інших людей. На начальницьке здоров'я хворобам напасти простіше, ніж на здоров'я інших працівників.

Тим, хто готується стати начальником чи вже є ним, слід чітко усвідомити, які небезпеки чатують на керівній посаді та докласти зусиль, щоб не потрапити під їх тягар.

Багато начальників неналежним чином харчуються і їх шлунки хворіють. Керівникам доводиться багато працювати головою і вони заробляють свої мігрені. Начальники часто хвилюються, кепсько сплять і нерідко впадають у депресивний стан. Часто намагаються лікарів обминати десятою дорогою.

Начальники сприймають стрес як неминучу розплату за ту посаду, яку вони обіймають. Часто вони не у змозі помітити ту межу, яка відділяє невеликі нервові негаразди від вже серйозної хвороби. Такі люди далеко не завжди готові визнати, що зі здоров'ям у них — не все у порядку і його стан вже вийшов з-під контролю.

У економічно розвинених країнах здоров'ям начальників опікуються компанії, де вони працюють. Начальникам надаються страховки, абонементи у бізнес-клуби та тривалі відпустки, що надаються частинами. У більшості вітчизняних компаній медичне страхування поки що не поширене. Добре, коли замість медичного обслуговування керівникам пропонують якусь грошову компенсацію. Багато роботодавців вважають, що зарплати менеджерів має вистачити і на те, щоб вони самостійно сліdkували за станом свого здоров'я.

Часто начальники вдаються до вживання пігулок. Фахівці стверджують, що пігулки не потрібні для підтримання здоров'я на належному рівні. Зазначають, що для того, щоб мати міцне здоров'я, потрібне правильне харчування, здоровий спосіб життя та гарний настрій.

Якщо зазначені передумови будуть виконані, то начальники будуть мати міцне здоров'я. У будь-якому разі цього бажає автор цих рядків, якою доля робила, хай не високого рангу, але все ж таки начальником.

Не так давно одержано відкриття дії серотоніну. Це — речовина, яка є хімічним передавачем імпульсів між нервовими клітина-

ми людського мозку. Серотонін контролює апетит, сон, настрої та емоції людини, функціонування мозку.

Науці вже відомо, що мозок людини під час сну переналаштує всі свої «мікросхеми». Він виконує це на основі того, чим людина спілкувалася впродовж дня. Те, що виконується щоденно, підвищує еластичність мозку та покращує його сприйнятливність до дій, які щоденно повторюються. Якщо людина робить те, що роблять інші люди, кими вона захоплюється, то це надає мозку можливість перепрограмування і налаштування на діяльний лад.

Фахівці рекомендують вчити інших з метою навчитися самому. Зазначають, що за такого методу мозок запам'ятовує 90% поданої інформації. Ті ж, кого вчать, запам'ятовують лише 50% наданої інформації.

На шляху до зростання своєї особистості слід діяти так. Необхідно визначитися зі своїм нинішнім становищем. Потім щоденно вчиняти дії на шляху до мети. Фахівці стверджують, що коли ви визначитеся зі своїм нинішнім становищем і поставите собі мету, то мозок самостійно створить з нейронів стежини, які ведуть до мети.

Своє робоче місце слід переобладнати так, щоб воно дозволяло максимально використовувати ваші знання та навички для розв'язання виробничих питань.

Ресурси людського мозку є реальним потенціалом компанії, у якій працює фахівець.

Перерва під час роботи сприятливо позначається на її виконанні. Безперервна розумова робота, можливо, є доцільною під час виконання якихось одноманітних дій. Коли ж розв'язуються якісь комплексні проблеми, то перерви у роботі виявляються корисними.

Британські вчені встановили, що для фізичного і розумового здоров'я важливу роль відіграє таке.

1. Контакти з іншими людьми, — членами сім'ї, друзями, колегами, сусідами.
2. Активність не лише на роботі, а і у побуті. Активний спосіб життя сприяє адекватному розумінню дійсності.
3. Допитливість допомагає зберігати душевну рівновагу.
4. Освоєння чогось нового приносить у життя радість пізнання та зміцнює впевненість у своїх силах.
5. Допомога друзям і незнайомим розширює коло спілкування і допомагає відчувати себе важливим членом суспільства.

6.1.6. Зміна керівництва

Менеджери часто скаржаться на текучку кадрів.

Часто зміна керівників є теж неабиякою проблемою. Наскільки зміна керівництва є частою — критеріїв, готових на всі випадки життя, немає. Тут багато що залежить від галузі, компанії і стійкості співробітників до змін. Для більшості співробітників серйозний стрес становить і щорічна зміна керівництва, не кажучи вже про частіші зміни.

Відомо, що кожна мітла мете по-своєму. Якщо керівники міняються двічі-тричі впродовж року, то виникає, щонайменше дві проблеми:

- у кожного начальника є своя манера спілкування, управління і контролю;
- кожний начальник має своє розуміння цілей і пріоритетів компанії.

Першу проблему співробітникам вдається долати краще, ніж другу. До першої вони ще можуть адаптуватися. За другої проблеми може виникнути недовіра до управління, що призведе до прихованого чи відвертого саботажу.

Проблем не породжує зміна керівництва, якщо вона є обгрунтованою і зрозумілою. Якщо ж пріоритети керівництва є не зовсім зрозумілими, то це може означати, що компанію охопила лихоманка, або її власники ще й самі не знають, що вони хочуть. У таких компаніях спостерігається висока текучека кадрів. Часта зміна керівництва є симптомом текучки, а не її причиною. Співробітники звикають до певного стилю керівництва. Підлаштуватися під нового начальника завжди було непростю справою.

Якщо співробітник зацікавлений у роботі, то йому слід виробляти у собі звичку до змін і спокійно продовжувати виконувати свою роботу, не дивлячись на зміни керівництва. Начальники приходять і відходять, а робота — залишається.

У змінах керівництва можна вбачати і позитивні аспекти. Новий начальник задає емоційний імпульс. Він мотивує людей на розв'язання нових завдань і співробітники намагаються показати себе з найкращого боку.

6.2. Підлеглі в очах начальника

У цьому підрозділі розглянемо кілька аспектів ставлення начальника до своїх підлеглих. Розпочнемо зі взаємин начальника і колективу.

6.2.1. Тімбілдинг

Сучасному керівникові доводиться докладати чимало енергії і витратити дорогоцінний час на те, щоб об'єднати трудовий колектив у єдину команду та мотивувати її на досягнення високих результатів.

Згуртованості колективу велика увага приділялася ще й за радянських часів. Тоді були «культпоходи» в кіно, театр, на футбол тощо. Трудові колективи їздили « на картоплю». Впродовж останніх двох десятиліть багато заходів забуто. Вони залишилися зі зниклим ладом. Потреба ж у згуртованості колективу продовжує зберігатися.

Успіхи компанії багато в чому залежить від злагодженої роботи її працівників. Максимальних результатів можна досягти за умови, що працівники компанії стають єдиною командою.

Однією з основних переваг командної роботи є виникнення ефекта синергії. Поняття означає: ефект від цілого є більшим ніж сума ефектів складових цього цілого. У цього підрозділі поняття означає: сумарні зусилля команди перевищують суму зусиль її окремо взятих працівників.

Основні переваги команди полягають в умінні гнучко реагувати на зміну бізнес-середовища та стрімко розвиватися. Працівники у команді краще, ніж інші, розуміють цілі компанії і намагаються докласти максимальних зусиль для досягнення цих цілей. Кожний співробітник усвідомлює особисту відповідальність за виконання загальних завдань. У результаті виконання одного соціологічного дослідження виявилось, що в успішну командну роботу компаній зробили свій внесок такі чинники:

- загальні цінності (37%);
- взаємна довіра (32%);
- натхненна мета (21%);

- додаткові вміння (96%);
- премії (4%).

У створенні команди нині допомогу можуть надати тренінгові центри. Вони мають різноманітні програми «тімбілдингу» (від англійських слів team — команда, building — побудова). При виборі програми враховується призначеність тренінгу (новий чи вже усталений колектив, ранг менеджерів).

Під час тренінгів їх учасники спільно виконують низку заходів. Найефективнішими вважається «вірвовочний курс». Його було опрацьовано в 60-х роках минулого століття в армії США для розвитку навичків створення згуртованої команди. Зазвичай тренінг триває 1 день.

Мінімальна кількість учасників — 15–20 чол. Зрозуміло, що тренінги — платні.

Тренінги сприяють усуненню вимушеності у спілкуванні. Значно зростає схильність до надання допомоги і підтримки.

Тренінги з тім-білдингу підвищують мотивацію співробітників, зміцнюють їх лояльність до компанії та її керівництва, зменшують кількість конфліктів.

Тренінги мають проводитися розумно, а не абияк.

Компанія «Burger King» під час чергового заходу, спрямованого на зміцнення командного духу, змусила менеджерів ходити по розпеченому вугіллю. Всі вони отримали опіки. Керівництво компанії думало, що цією вправою менеджерам прищепиться відчуття наповненості енергією і це надихне їх на нові досягнення.

Компанія «Gartner Group» з метою зміцнення командного духу випустила колекційні карти з портретами своїх аналітиків.

Тренінги зі створення команди можуть бути розраховані як на керівництво і фахівців з персоналу, так і на самих співробітників. Різноманітні програми передбачають виїзди на природу з туристами, спортивно-розважальними змаганнями та іншими заходами. Проведенням таких заходів опікуються не лише тренінгові центри, а й фірми з організації свят (кейтерингові фірми).

Можна і самостійно придумати заходи для згуртування колективу. Їх можна виконувати у вихідні дні у розважальній формі.

Психологи рекомендують і інші заходи з метою згуртування колективу. Дехто з них рекомендує святкування днів народження на роботі, хоч з цього питання є й інші думки. Ще кілька десятиліть тому доводилося чути, що у відділах Патентного відомства

Федеральної Республіки Німеччини заборонялося імениннику приходити на роботу. Так буде втрачено всього один людино-день. Якщо б іменинник був на роботі, то того дня була б паралізована робота всього відділу.

Начальник може брати участь не в усіх заходах зі згуртування колективу. Багато заходів виконують співробітники і без начальницького втручання. Від начальника вимагається, щоб він брав участь у житті колективу та знав чим він живе. Краще мати команду ніж розрізнених індивідуалів. Командою можна зробити більше і краще, ніж одинаками. Це вписується у синергізм — явище, за якого ефект від цілого перевищує ефект складових цього цілого.

Начальники — теж люди, з усіма їх недоліками і перевагами. Поміж начальників є й такі, які грюкають на співробітника кулаком та тупають ногами, а потім і забудуть про свій спалах гніву. Є й такі начальники, які похвалять співробітника, а потім підведуть його до звільнення. Згадаймо, що у італійській мафії поцілунок боса означає приреченість на смерть того члена мафії, якого бос поцілував. Керівники є різні, але успіх може бути лише за злагодженої роботи колективу.

Досвідчений керівник має приймати на роботу не будь-кого, а саме ту людину, яка підходить не лише для роботи, а й для колективу. Створення сприятливої психологічної атмосфери у колективі — одне з головних завдань його керівника.

Психологи радять керівникам брати на роботу емоційних людей, які свої почуття можуть висловлювати відверто. Емоційну людину зрозуміти простіше, ніж замкнуту у собі. Згадаймо українське прислів'я: «У тихому болоті чорти водяться».

Емоційні люди вже на підсвідомому рівні визнають і за іншими людьми право на висловлення емоцій. Керівники компаній лідерського типу мусять справедливо ставитися до всіх, у тому числі і до себе. Що ж стосується оплати праці керівництва, то топ-менеджерам та Раді директорів слід чесно визначитися із зарплатами, — як для себе, так і для інших.

У компаніях лідерського типу приділяється серйозна увага стану здоров'я всіх співробітників.

Компанії цього типу, з метою зміцнення командного духу, проводять ротацію кадрів. Співробітники набувають різноманітних

знань завдяки цьому прийому. Ротація сприяє підвищенню рівня кваліфікації та допомагає уникнути монотонності у роботі.

Компанія не може стати лідерською, не створивши нової системи винагороди співробітників. Праця має оплачуватися залежно від результатів роботи не лише кожного окремого працівника, але і команди у цілому.

На практиці нерідко для ведення бізнесу або для виконання якогось проекту наймають вже сформовану команду. Зазвичай, вона складається з людей, які вже тривалий час працюють разом. Наймати такі групи слід із дотриманням певних пересторог. Завдання фахівця, що опікується наймом персоналу, полягає у тому, щоб вияснити ієрархію у цьому колективі. Слід виявити неформального лідера, до думок і вказівок якого прислуховуються члени команди.

Такі команди, зазвичай, формуються за одним з двох основних принципів:

- земляцтва та близьких стосунків;
- професійного лідерства.

За першого принципу взаємини у команді вибудовуються не на об'єктивних, а на суб'єктивних підставах (брат, сват, кум тощо). Така бригада слухається свого начальника і виконує всі його вказівки, а то й примхи. Може, наприклад, кинути роботу.

Другий принцип криє у собі менше ризику. Маги справу з такою командою — надійніше. Суб'єктивний чинник відіграє у цій команді меншу роль.

Спеціалісти британського дослідницького центру «Demos» дійшли висновку, що компаніям не слід забороняти співробітникам користуватися на роботі соціальними мережами типу «Facebook». Фахівці стверджували, що спроби заборони у кінцевому результаті можуть зашкодити самим роботодавцям, оскільки обмежуються можливості співробітників для спілкування. Автори дослідження вважали, що соціальні мережі допомагають людям розбудовувати відносини з колегами всередині організації.

Керівництву компанії рекомендувалося суворіше ставитися до тих, хто зловживає соціальними мережами.

Популярність соціальних мереж свідчить про потребу людей у спілкуванні. Вони можуть принести користь бізнесовій діяльності. Компанії розширюють використання соціальних мереж для обміну документами та для співробітництва у розробці нових ідей.

У будь-якому колективі раніше чи пізніше з'являються нові співробітники. Ротація кадрів — явище старе як світ. Адаптація нового співробітника — справа не з простих. Очевидно, рідко нового працівника сприймають як давнього знайомого.

Важко бути новачком і керівнику, бо колектив часто має неформального лідера. Немає загальних рецептів про те як керівнику — новачку адаптуватися до колективу. Новому керівнику слід добиватися довіри з боку колективу. Без довіри нічого не вийде. Доведеться також налагодити стосунки з неформальним лідером. Це, зокрема, передбачатиме складання плану подальшої роботи, визначення завдань кожного фахівця команди.

У пресі у листопаді 2008 р. повідомлялося, що член уряду Великої Британії Ліам Бірн склав на 11 сторінках для своїх підлеглих інструкцію «Як працювати з Ліамом Бірном». В інструкції Л. Бірн, зокрема, вимагав від співробітників нічого не доповідати йому, якщо вони не можуть пояснити впродовж 1 хвилини. Попереджував, що сам не завжди чітко висловлює свої думки і має нерозбірливий почерк. Зазначав також коли і яку п'є каву, коли їсть суп, як і коли має прибиратися його службовий кабінет.

6.2.2. Начальницькі помилки та вибачення

Найпоширенішими і найнебезпечнішими помилками начальника вважаються наступні.

1. *Занадто велика опіка співробітників.* Для того, щоб працівники діяли ефективно і з максимальною віддачею, потрібно щоб вони мали для цього свободу дій на своєму робочому місці чи посаді. Багато начальників переконані, що лише вони можуть ухвалювати рішення.

Зрозуміло, що у перші дні роботи начальник для початківця є і наставником, і консультантом. Тут нічого не вдієш. Початківцю слід допомагати у його адаптації до роботи. Якщо ж співробітники ставлять начальнику запитання з кожної дрібниці і намагаються перекласти на начальницькі плечі певний тягар своїх обов'язків, то тут вже треба діяти, бо інакше і ноги можна протягти.

Існує низка дієвих способів щодо того як привчити підлеглих працювати самостійно.

Можна почати з того, щоб у перший же день роботи співробітника покласти йому на стіл посадову інструкцію. У ній має чітко зазначатися коло його обов'язків та визначатися першорядні завдання. Можна забороняти звертатися до начальника з проблемами. Такий крок є радикальним і не для всіх втішливим. Слід змушувати працівників пропонувати низку способів розв'язання проблеми, а вже потім — допомагати їм у виборі правильного варіанту.

Контроль над досвідченими працівниками має бути мінімальним. Щодо них слід контролювати результат, а не хід виконання роботи.

Підлеглих слід оберігати лише від грубих прорахунків. Незначні помилки вони повинні виправляти самостійно, без втручання начальника.

2. Начальницька непередбачуваність. Працівники завжди хочуть знати, що саме від них вимагається. Якщо ж у начальника сім п'ятниць на тижні, то у працівників зникає задоволення від роботи і впевненість у ній. Працівникам не подобається, коли начальники ухвалюють рішення, спираючись не на чіткі критерії, а на довідник «стеля». Ухвалення рішень не повинно ув'язуватися з настроєм начальника.

3. Невпевненість начальника. Начальник має бути рішучим, швидким і впевненим, якщо він хоче щоб його співробітники щоденно ефективно працювали. Начальнику слід демонструвати своїм підлеглим здатність ухвалювати зрозумілі рішення, однозначні вказівки, здорову готовність ризикувати та впевненість у правильності своїх дій.

На Сході кажуть: «Крива палиця не дасть рівної тіні». Якщо начальник кволий і невпевнений у собі, то у співробітників втрачатиметься вмотивованість і здатність до продуктивної праці.

4. Приховування інформації. Співробітники можуть продуктивно працювати, якщо вони володіють інформацією, потрібною для своєї діяльності. Немало керівників службову інформацію приховують і замість достовірної інформації до працівників доходять чутки. Співробітники втрачають інтерес до роботи з тими начальниками, які приховують інформацію.

5. Пригнічення команди. Співробітники працюють ефективніше коли відчувають себе частиною команди. Якщо начальник проштотує свої ідеї за рахунок пригнічення команди, то йому годі

сподіватися на визнання команди та у належному виконанні нею його вказівок. Командний дух є вирішальним чинником успіху команди і якщо начальник ігнорує це, то він пиляє сучок, на якому сидить.

Начальнику не слід карати підлеглого за виявлену ним ініціативу. Зрозуміло, щоб ініціатива не була такою, що вела до правопорушення. Службова ініціатива може зазнавати невдачі. Слід разом з працівником — ініціатором спокійно проаналізувати прорахунки та визначитися з подальшими діями.

Якщо начальник за ініціативу каратиме, то працівники будуть боятися самостійно щось вирішувати.

У випадку успіху ініціатива варта заохочення — морального чи матеріального. Не слід допускати преміювання за ту роботу, яка винагороджується зарплатою. Доречно згадати, що у Радянській Армії дякували «за усердие в службе», а не за саму службу.

Фахівці стверджують, що начальнику у підлеглих слід вибачатися лише у виняткових випадках, коли вина начальника є безспірною. Вибачатися не слід постійно. Можливо вина має вигляд вини начальника, а насправді вона зумовлена зовнішніми бставинами. Між помилкою та вибаченням за неї має бути, принаймні, невеличка часова пауза. Якщо керівник занадто швидко вибачається, то йому перестають вірити. У роботі з клієнтами свою помилку слід визнавати негайно. Якщо цього не робити, то це негативно позначиться на лояльності клієнтів до компанії і зашкодить налаштуванню працівників на безпомилкову роботу. Співробітники вважатимуть, що і їм можна припускатися помилок, якщо помилки допускається начальник.

Якщо, наприклад, начальник мав повноваження уладнати якусь проблему з клієнтом, а він ними не скористався і клієнт пішов з фірми незадоволеним, то слід вибачитися перед клієнтом і обговорити цю ситуацію зі своєю командою.

Вибачатися перед підлеглими не слід не лише постійно, але і часто. Начальнику слід намагатися незручні ситуації тлумачити на свою користь.

Якщо начальник повідомляє підлеглим якусь інформацію, то не завадить доручити їм перевірити її, адже вони є фахівцями у своїх сферах. Якщо підлеглий піймав начальника на незнанні якогось аспекта, то слід звеліти, щоб підлеглий виклав ту інформацію та запропонував розв'язання проблеми.

6.2.3. Начальницький гумор

Колись Лернід Утьосов співав: «Нам песня строить и жить помогает!» Це повністю стосується і жартів. Без них життя було б прісним. Гарний жарт — зручний спосіб дещо розслабитися під час робочого дня. Жартом можна викликати ентузіазм у занепаłego духом працівника, а також справити приємне враження на ділових партнерів.

Правильний гумор є запорукою успіху і популярності начальника поміж його підлеглих. Гумор не лише поліпшує настрій, а й сприяє зростанню продуктивності праці персоналу. Гумор не повинен спрямовуватися проти конкретного працівника, не висміювати та принижувати його.

Мистецтвом гумору, як і складанням віршів, володіють не всі. Декому гумор дістається генами. Багатьом він не дістається від народження. Жарти таких людей є незграбними. Психологи стверджують, що гумор можна у собі розвивати. Доцільно мати на увазі наступне.

1. Начальнику можна пожартувати над окремою дією або словолюванням підлеглого, але це слід робити лише у відповідний момент розмови. Не можна згадувати, навіть, давні події, за які працівнику може бути соромно.

2. Непристойним вважається насміхання над незвичним прізвиськом працівника, його фізичними вадами, заїкуванням.

3. Над власним жартом не можна сміятися раніше, ніж почали сміятися підлеглі.

4. Не можна завчасно виставляти свій анекдот або життєвий випадок як щось надзвичайно смішне і кмітливе. Може те, що здається смішним керівнику, не буде смішним для підлеглих. Якщо начальницький анекдот виявиться смішним, то на нього буде і без реклами відповідна реакція співробітників.

Непристойні жарти на статеву тематику є недоречними в офісі у розпал робочого процесу. Вони вказують на низьку культуру начальника, його зневагу до підлеглих і мають мало спільного з кмітливістю.

Оскільки у багатьох співробітників є певна закомплексованість, то начальнику бажано про це знати і враховувати у своїх жартах і анекдотах, щоб ними не завдати працівнику психологіч-

ної рани. Над комплексами не слід іронізувати та насміхатися, бо такими діями той комплекс можна загострити ще більше.

6.3. Начальник в очах підлеглих

6.3.1. Типи начальників

Зрозуміло, що всіх підлеглих цікавить стиль управління керівника компанії. Керівником може бути людина з широким світоглядом, яка вміє вислуховувати підлеглих і працювати у команді. Начальник може бути і жорстким та агресивним. Фахівці Чиказького університету 2007 року виконали дослідження трьох сотень характеристик кандидатів на посаду генерального директора. Виявилось, що в інвестиційному бізнесі перевагу віддають тим керівникам, яким притаманний жорсткий стиль керівництва. Професор зазначеного університету Стівен Каплан зазначав, що від керівників вимагається здатність діяти. Керівник одержує гроші за свою діяльність. Підлеглі теж мусять свою зарплату відпрацювати.

Є і інші висновки. Британський «Chartered Management Institute» опитав 1,5 тисячі менеджерів різного рангу. Виявилось, що агресивні і владні керівники руйнують мораль і негативно впливають на продуктивність праці підлеглих. У доповіді цього інституту зазначалося, що на ефективність роботи британських компаній згубно впливає диктаторський і владний стиль керівництва. Цей стиль негативно позначається і на стану здоров'я та мотивованості працівників.

Якими б не були начальники, їх стиль управління має бути послідовним, бо непослідовність як за ліберального, так і диктаторського керівника породжує безцільну діяльність. Американський фахівець у сфері менеджменту зазначав, що менеджмент — це мистецтво змусити трьох людей виконувати роботу саме трьох людей.

Мабуть, у більшості українських компаній працівники ще залишаються при звичаєних до авторитарного стилю керівництва. Перехідний характер вітчизняної економіки, очевидно, віддає перевагу вольовим начальникам, які здатні ризикувати і нести відповідальність за ризики.

Далі типізацію начальників розглянемо дещо з більшими подробицями.

Статистичні спостереження вказують на те, що приблизно 70% працівників звільняються з роботи з огляду на те, що у них не склалися нормальні взаємини з начальником.

Біографії людей, які стали начальниками, без сумніву вирізняються між собою. Все ж таки помічено, що ті, кому судилося стати начальником, досить добре обізнані з людською психологією. Начальники бачать своїх підлеглих, про що свідчить і анекдот далеких радянських років.

У колгосп приїхав лектор з лекцією про міжнародне становище СРСР. Колгоспників зібрали у великому сільському клубі. Лектор читає лекцію. Раптом зі свого місця у залі встає голова колгоспу і каже: «Миколо, а ну вийди геть із зали!» Колгоспник встає зі свого місця в іншому кутку зали і полишає її. Лектор продовжує свій виступ. Голова колгоспу знову встає зі свого місця і велить: «Петро, а ну вийди геть із зали!» Петро тихо встає і виходить із зали. Лектор продовжує свою справу. Голова колгоспу знову встає зі свого місця і командує: «Сидір, а ну вийди із зали!». Той встає і спокійно виходить.

Лекція закінчилася. Колгоспники зааплодували лектору. Голова колгоспу повів лектора вечеряти. За чаркою лектор подякував за організацію лекції і запитав, чому голова колгоспу трьом односельчанам звелів вийти із зали, адже ті вели себе мирно і не бешкетували. Голова відповів: «Бз..ть».

Лектор здивовано запитав: «А як ви про це знали?» Голова відповів: «Я то свої кадри знаю!»

Якщо начальник знає свої кадри, то і кадрам не завадить знати начальника. Від такого знання багато у чому залежить робота фірми та атмосфера, що оточує працівників.

На думку психологів є такі типи начальників у зв'язку з їх ставленням до роботи.

Тип 1. Перфекціоніст

Перфекціоніст — від англійського слова perfect, що означає довершений, досконалий. Перфекціоніст любить, щоб все було ідеальним. Як кажуть, — «за вищим розрядом». Настрій у перфекці-

оніста негайно псується, якщо справи йдуть не так, як потрібно. Стандарти у такого типу начальників — завжди завищені. Він і у відмінно виконаній роботі зуміє знайти недоліки. Похвалу від нього дочекатися неможливо. Такий начальник може привселюдно критикувати працівника і примушувати іншого співробітника переробити виконану роботу. Перфекціоніст завжди керується правилом: «Могло б бути і краще».

Порада. Критику такого начальника не слід брати близько до серця. Він висловлює свою власну неадекватність. Те, що йому щось не подобається, — то його проблеми. Перфекціонізм часто викликається невпевненістю начальника у своєму становищі.

Якщо працівник намагається у відповідь на критику начальника стати найкращим працівником і не вчиняти жодних помилок, то це може призвести до протилежного результату. Якщо працівник боїться помилитися і не йде на розумний ризик, то це означає, що він не вдосконалив свої професійні навички. Не слід боятися братися за нові завдання і ставити запитання. Якщо ж необхідно, то можна звертатися за допомогою до самого начальника. Не завадить завчасно скласти план дій щодо конкретного завдання і одержати на нього схвалення начальника. Це означатиме, що працівнику вдалося перекласти на начальника частину відповідальності.

Тип 2. Ретроград

Це — консервативний тип характеру. Основне правило ретрограда — «Хай все буде, так як було досі». Будь-які зміни у робочій обстановці або у колі обов'язків підлеглих такий начальник рішуче відкидає. Навіть якщо зміни незначні. Ретрограда влаштовує чинний стан справ. Ретроград — ворог змін. Ворожнеча до змін не завжди може бути відвертою. Ретрогради свою опозицію до змін можуть реалізовувати і прихованими та хитрими способами.

Порада. Найкращим підходом вважається пряме залучення начальника до процесу змін. Якщо він стане частиною цього процесу, то він менш зневажливо ставитиметься до нього. Ретрогради сприймають зміни краще, якщо вони здійснюються поступово і непомітно. За таких обставин ретрогради встигають звикнути до них.

Тип 3. Локомотив

Цей тип начальника має звички виплескувати свої негативні емоції на людей, що його оточують. Викидання негативних емоцій — це своєрідний випуск пару.

До підлеглих «локомотив» ставиться вороже. Підлеглих він вважає нікчемами. За першої ж можливості всі невдачі звальюються на підлеглих.

Подібно справжньому локомотиву, такий начальник тягне на собі роботу всього офісу. Він діє диктаторськими і тиранічними методами. Дії локомотиву вписуються у правила: «Є дві точки зору з цього питання — моя та неправильна» і «Буде або так як я сказав, або ніяк».

Порада. Таким начальникам не слід піддаватися. З ними слід боротися, використовуючи ж їхню зброю. Начальник має чітко зрозуміти, що таке ставлення вас абсолютно не влаштовує. Якщо допече, то не завадить поскаржитися начальству начальника, вказавши що поведінка боса гальмує діяльність всього офісу. У боротьбі проти «локомотива» бажано об'єднатися з іншими співробітниками.

Тип 4. Пофігіст

Поняття походить від слова «фіга». Кажуть, що у далекі радянські часи президент Академії наук УРСР Б. Є. Патон якось сказав: «У нас в Академії — суцільна електрифікація. Всім все — до лампочки». Пофігіст роботу не сприймає серйозно, хоча є начальником. У підлеглих формується враження, що пофігіст знає про роботу менше, ніж вони. Лозунгами пофігіста є: «Робота може почекати», «Робота — не вовк, у ліс не втече».

Порада. Маючи такого начальника, працівникам доведеться продумати для себе завдання та встановлювати обов'язки. Спочатку це подобається підлеглим. Згодом така невизначеність розпочинає дратувати.

Доречною тактикою у такому разі є показ себе як незамінного працівника і взяття на себе частини обов'язків начальника. Психологи радять працівнику стати найкращим помічником начальника, супроводжувати його як тінь на всі наради і важливі

зустрічі. Не виключено, що згодом ваші ділові хисти будуть помічені начальством вашого начальника і, можливо, вам дістанеться начальницьке крісло.

Тип 5. Трудоголік

Трудоголік прибуває на роботу спозаранку, а йде з неї пізно ввечері. Особистого життя він не має. Весь його час це — робота, робота, робота. Такого ж ставлення до роботи він вимагає і від своїх підлеглих. Найкращим працівником, на думку трудоголіка, є не хто інший як він. Вважає, що його жертвовність належним чином не оцінена. Трудоголік є кривавою раною всього колективу.

Порада. Помічено, що такі начальники люблять грубе підлабузництво. Слід постійно підкреслювати внесок трудоголіка у роботу компанії. З таким начальником доречно радитися навіть тоді, коли у цьому немає потреби. Варто підкреслювати його цінний життєвий досвід. Начальник вважатиме вас гарним працівником, навіть, якщо ви відмовлятиметеся працювати у позаурочний час.

Існує й інша класифікація начальників, беручи до уваги їх особисті якості. До таких начальників потрібно теж застосовувати особливі підходи. Про те, чи влаштовує вас ваш начальник, часто можна зрозуміти під час першої співбесіди.

Владний. Такий начальник — прямолінійний. Його мислення — категоричне. Він запитує і говорить, як кажуть, без вступу. Коливання йому не властиве. Своєю поведінкою у цілому і мовою зокрема начальник демонструє, що саме він є головною особою. Такий начальник встановлює тотальний контроль над всім і всіма. Поразки існують не для нього. Він виграє для того, щоб програли інші. За такого начальника працівникам не залишається нічого іншого як бути солдатами і виконувати накази свого командира. Працівники хіба що для самовтіхи можуть згадати такий анекдот.

Спрашивають єврея:

— Абрам, Вам нравится Ваша Сарра?

Тот отвечает:

— А что мне остается делать?

Порада. Не варто показувати владному шефу свою незалежність. Недоцільно говорити йому, що він — неправ. Такому начальнику доцільно піддакувати. Зокрема, спочатку не викладати

правильне вирішення того чи іншого питання, а запропонувати кілька варіантів, поміж яких є і найкращий. Начальник «кльоне» на таку приманку, зупиниться на найкращому варіанті і буде впевнений, що це саме він розв'язав ту чи іншу проблему.

Амбіційний. Дії начальника цього типу спрямовані на виконання завдань та досягнення певних цілей. Він вважає за неодмінне вчасно і у повному обсязі довести все до конкретного завершення. Часто такого начальника мало що цікавить інше окрім результату. Під час співбесіди про прийом на роботу цей начальник може цікавитися вашими успіхами на попередній роботі.

Союзник. Для такого начальника вирішальне значення мають взаємовідносини з підлеглими та психологічна обстановка у колективі. Він ставиться до цього як до найважливішої складової робочого процесу. Начальник є ввічливим. Його цікавлять турботи і проблеми підлеглих. Його енергія спрямована на співробітництво. Від підлеглих він очікує справжньої зацікавленості у роботі. Він не пригнічує емоції і думки працівників. У команді встановлюється мир і взаєморозуміння. Щоправда бракує чіткості в управлінні. У документації — безладдя. Начальник не любить конфліктних ситуацій. Ухвалення рішень часто перекладає на інших.

Під час співбесіди про прийом на роботу такий начальник переважно цікавиться питаннями особистого характеру. Може, зрозуміло, цікавиться і інформацією з резюме.

Недовірливий. Йому притаманна підозрілість. На співбесіді у зв'язку з прийомом на роботу начальник цього типу ставить небагато запитань. Про кандидата на посаду він дізнається опосередкованими способами. Під час співбесіди він любить слухати, а не говорити. Керівники цього типу дуже замкнуті. Вони вважають, що всі довкола них — вороги. Начальник нікому не довіряє. Він боїться, що його можуть обманути чи скомпроментувати.

Порада. Працюючи з таким начальником, слід, де тільки можливо, демонструвати безмежну відданість. Не завадить натякнути на ваші зв'язки з впливовими людьми та володіння вами важливою конфіденційною інформацією. Цей керівник дуже зацікавлений у тому, щоб у нього був хтось такий, що виконуватиме роль ширми.

6.3.2. Ставлення підлеглих до начальника

Психологи рекомендують низку способів про те, як сподобатися начальнику. Не забуватимемо — начальники є різними. Про це і йшлося у попередній рубриці. Тому пропонувані нижче шляхи до серця начальника слід обирати індивідуально з урахуванням характеру начальника.

1. До начальника не слід звертатися із зайвими запитаннями. Якщо ви впевнені у тому, що знаєте свою роботу так добре, як ніхто інший, то не слід набридати начальнику своїми запитаннями. Слід намагатися бути винахідливим і самому знаходити відповіді на ті запитання, які виникли у професійній діяльності.

Якщо щось працівнику незрозуміло, то начальника потрібно запитати. Коли ж питання мають постійний і настирливий характер, то вони можуть начальника розлютити.

Якщо працівник постійно перепитує, то це наводить начальника на думку про те, що він неухважно слухає інформацію або ж вважає її непотрібною для себе.

2. Проблеми слід розв'язувати самостійно. До начальника не слід йти з проблемою щодо якої ви певний час не подумали як її розв'язати. Якщо ви доповіли начальнику про проблему і негайно ж запропонували шляхи її розв'язання, то для чого тоді ви турбували начальника?

3. Не слід ніколи виправдовуватися, — від помилок ніхто не застрахований. Виправдовування вказує на слабкість. У відповідь на критику з боку начальника доречно сказати як ви будете вчиняти у майбутньому за аналогічної ситуації. За такого прийому увага вашого начальника сконцентрується на тому, що ви дійшли належних висновків за свої помилки. Ваша помилка у його пам'яті відійде на задній план. Саме це вам і потрібно. Ніколи не слід говорити, що потреба виникла не з вашої вини, а винуватим є хтось інший. Начальник може подумати, що працівник не здатний відповідати за власні помилки.

4. Емоції доцільно стримувати. Зокрема, під час гніву не надсилайте листів (письмових чи електронних) у відповідь на листи і повідомлення, які вас розлютили. Зрозуміло, що складати лист — відповідь можна будь-коли, але надсилати його доречно лише у спокійному стані. Конструктивні відповіді кращі, ніж деструктивні. Вашою начальнику припаде до вподоби ваша дипломатичність.

5. Доцільно робити більше, ніж ви зобов'язані. Начальнику сподобається ваша ініціативність і він запам'ятає ваш внесок у ділову діяльність.

Не слід заявляти керівництву, що якась робота не належить до кола ваших обов'язків і ви не будите її виконувати.

Якщо виникла якась термінова робота, то варто затриматися після закінчення робочого часу і розв'язати проблему.

6. Не слід ставити під сумнів кмітливість начальника. Пам'ятайте, що одна з британських королев якось зазначила: «Я все бачу, але мовчу». Ваш начальник теж все бачить і може вирізати правду від неправди. Особливо часто підлеглі намагаються обурити начальника, повідомляючи йому причини свого відлучення з роботи. Причини слід вибирати вагомими і достовірними. Пам'ятайте, що один начальник якось казав: «Я б міг придумати і більш правдоподібний анекдот». Казати начальнику неправду можна тоді, коли ви впевнені, що він на це подивиться скрізь пальці.

7. Начальники не люблять тих, хто постійно скиглить. Намагайтеся бути оптимістом. Плакати слід тоді, коли не плакати вже просто не можна. Постійне скиглення притуплює увагу начальника і він може й не помітити, що у вас з'явилася справді серйозна проблема, яка вимагає його втручання чи допомоги.

8. Начальники — врешті-решт є людьми. Якщо вам сподобалося те, що зробив начальник, відгукніться про це позитивно. Краще за все, щоб цей відгук начальник почув від вас особисто.

9. Варто бути рішучим і активним. Ідеї замало пропонувати. Їх потрібно ще й упроваджувати у життя. Пам'ятайте, що вже здавна людство керується принципом — хто запропонував ідею, — той її і реалізує. Добре, коли вам вдається не лише висунути якусь ідею, а й впровадити її. Своєю інноваційною діяльністю ви сподобаєтесь начальнику.

10. Не варто говорити начальнику, що ви все знаєте у роботі. Цим можна викликати у начальства роздратування, оскільки воно дотримується думки, що знає більше за підлеглого.

11. Якщо якийсь питання працівник вважає важливим, то слід стисло повідомити начальнику тему розмови. У такому разі начальник сам вирішить чи є питання терміновим і виділить для нього час.

Далі мова піде про те як реагувати на спалахи начальницького гніву.

Мабуть, поміж начальників не так вже й багато флегматиків. Не всі начальники є спокійними, врівноваженими і вдумливими людьми. Поміж керівників є чимало таких, котрі вважають, що співробітників можна змусити працювати лише підвищивши голос. Такі начальники дотримуються думки, що крик — неодмінний атрибут управлінського процесу. Дехто з начальників вибирає кожного разу іншого «хлопчика для биття». Якимось в армії один старшина казав солдатку: «Ти думаєш мені потрібна чиста підлога, яку ти миєш? Мені потрібно, щоб ти помучився».

Якщо начальник на вас кричить, то найпростіша порада — не звертати на це жодної уваги. Зрозуміло, — це легко сказати, але важко зробити. Мало знайдеться працівників, які після окриків начальників здатні абстрагуватися і далі спокійно продовжувати виконувати свою роботу. Більшість ображених вдаються до «програми відновлення». Вони п'ють чарку, «корвалол», валер'янку, каву, чай тощо, влаштовують довгі перекури, скаржаться іншим близьким людям.

Якщо не вдається негайно з пам'яті викреслити крик начальника, то психологи рекомендують вчиняти так.

1. Думайте про те, що все у цьому світі є тимчасовим. Можливо вам змінять начальника або ж ви незабаром працюватимете в іншому місці. Не забувайте, що і у сфері трудових відносин найкращим лікарем є час. Крик, який сьогодні вас неприємно вразив, через тиждень виявиться таким, що не вартий жодної вашої уваги.

2. Робота — це, без сумніву, важлива частина життя, але ж не все життя. У кожного щось є і поза роботою — у когось більше, а у когось — менше. Якщо робота не приносить вам морального задоволення, то до неї слід ставитися як до способу заробляння засобів до існування. Думайте про чергову зарплату та про те, на що її вистачить.

Пам'ятайте про це і тоді образливість криків вашого начальника набагато зменшиться.

3. Якщо ви належите до категорій людей з підвищеним відчуттям справедливості і не у змозі забути крики начальника, то тоді не залишається нічого іншого як шукати собі нове місце роботи зі справедливішим керівником, який на підлеглих не кричить, бо вміє стримувати свої емоції.

Начальник, як свекруха, завжди знайде до чого «причепитися». Критика з вуст начальника, зрозуміло, не викликає позитив-

них емоцій. Навіть якщо така критика промовляється начальником спокійно, без крику.

На критику начальства слід реагувати правильно. Критика з боку начальника є неминучим атрибутом робочих буднів. Зрозуміло, що критика буває різна — як конструктивна, так і деструктивна. За першої начальники нерідко вдаються і до персональних образ, ставлячи під сумнів інтелектуальні та фізичні здібності підлеглих працівників.

Психологи радять працівникам у випадку критики спочатку оцінити обстановку. Критики та образи можуть бути постійною манерою спілкування начальника з підлеглими працівниками. Якщо начальник за своїми природними якостями є хамом, то з цим потрібно примиритися або шукати нову роботу. Реагувати на таку критику не варто, адже начальника реагуванням не поліпшиш.

Якщо ж начальник у принципі не є хамом, але вам він нагрубив під впливом негативних емоцій, то доцільно начальника спочатку заспокоїти, а вже потім обговорити ситуацію, що викликала його гнів. Слід вияснити, яку роботу чи дію начальник вважає вдалим. Варто уточнити чи правильно ви зрозуміли зауваження начальника.

За конструктивної критики зауваження начальника можуть стосуватися як робочих завдань, так і особистих якостей працівника. Така критика не є надуманою. Вона — справедлива. Її, хоч це і неприємно, слід визнати. Якщо вина є достатньо серйозною, то не завадить вибачитися. Не варто часто вибачатися без гострої необхідності у цьому.

Не завадить уміння сприймати критику з гумором. Гумор не повинен ставити під сумнів зауваження начальника, але разом з тим має виставляти вас у кращому світлі.

Відповіді на критику мають бути короткими. Не рекомендують використовувати слова « ні », « але ». Це допоможе уникнути нової хвилі критики з боку начальства.

Фахівці радять не виправдовуватися у відповідь на начальницьку критику. Спроби виправдатися результатів не принесуть, але зможуть знизити самооцінку працівника.

Не слід ніяковіти, навіть, перед найсуворішим начальником. Побачивши розгубленість, напругу або страх підлеглого, начальник буде цим задоволений і йому і надалі кортітиме покритикувати. Шкідливими для начальницького вуха є іронія та сарказм. Необхід-

но слідкувати за тим, щоб тон голосу був спокійним, зацікавленим та доброзичливим. Єхидні, дратівливі та агресивні нотки можуть викликати у начальника нову хвилю критичних зауважень.

Не рекомендується відповідати критикою на критику чи ображати начальника. Такими діями можна спровокувати конфлікт та зіпсувати стосунки з начальником.

Начальники мають великі можливості залити своїм підлеглим за шкіру розпечене масло. Дещо можуть зробити у відповідь і підлеглі.

Начальнику можна «досолити», але це слід робити правильно. Передусім це означає спосіб та частоту.

За присутності начальника можна безадресно вголос вимовляти репліки та запитання. Коментувати колезі дію чи розпорядження начальника, не звертаючи на нього уваги. Підкреслювати свою діловитість тоді, коли начальник хотів би з вами поспілкуватися. До арсеналу методів наступу на улюблені мозолі начальника належить і нагадування йому ненароком про те, що він сказав, а потім про це і забув.

Ефективним методом зневаги є погляд повз начальника, тобто непомічання його. Ніхто не любить ставлення до себе як до порожнього місця. Начальника може задіти і формальний стиль мови підлеглого працівника. Це нагадує страйк по-італійськи, коли робітники ніби й працюють, але жахливо кволо.

Використовують і такий варіант — все роблять дуже швидко, пробігаючи чи забігаючи і швидко прощаючись з гримасою — по-смішкою.

Насамкінець цієї рубрики мова піде про те, коли друг є начальником працівника.

Психологи радять, як кажуть, тричі подумати перед тим як погодитися працевлаштуватися на роботу, де друг буде начальником. У цій ситуації є як певні переваги, так і небезпеки. Чого більше — відомо лише Богу.

Якихось загальних рецептів немає щодо того як поєднати дружбу з роботою.

Працівнику негайно ж слід налаштуватися на те, що його друг для нього став ще й начальником. Інакше позитивну для подальших взаємин не буде. Слід вести себе спокійно, концентруватися на кінцевому результаті. Свої незгоди доцільно висловлювати коректно. Коли працівник і його друг — начальник знаходяться поза

роботою, то про неї не слід говорити. Якщо не дотримуватися цього правила, то можна зіпсувати як роботу, так і дружбу. За присутності інших співробітників працівник та його друг — начальник повинні утримуватися від обговорення планів на вихідні чи сумісного відвідування друзів і знайомих. Чим менше співробітники знатимуть про дружбу їх боса з їх колегою, — тим краще. Працівнику слід не лише боротися з бажанням полінуватися, а й не завадить виконувати додаткову роботу, яка б допомогла його другу. Успіхи друга — це й ваші успіхи. Невдачі друга — це й ваші невдачі.

Важливою є й необхідність придушення заздрощів у їх зародку у зв'язку з успіхами друга. Цим успіхам слід радіти, інакше це може зашкодити спільній роботі.

Психологи радять працівникові залишитися позитивно налаштованим, навіть, тоді, коли працівник згоден не зі всіма діями друга — начальника. Потрібно бути готовим і до того, що про друга дізнаєтесь щось таке, про що раніше і не здогадувались. Відкриття може бути і неприємним. Воно може започаткувати першу тріщину у дружбі. Все ж таки у перші місяці спільної роботи працівникові слід докласти максимальних зусиль для підтримки та підбадьорення свого друга — начальника.

Спеціалісти американської консалтингової фірми «Watson Wyatt» виконали дослідження 5,5 тисяч керівників та їх підлеглих. Дійшли висновку, що менеджери, які керують слабкими підлеглими, з часом втрачають і власні навички. Як кажуть: «З ким поведешся, — того ж і наберешся». Американські дослідники стверджували, що ефективність роботи таких менеджерів знижувалась майже на 70 відсотків. Про ці результати повідомлялося у лютому 2008 року.

6.3.3. Тест «Діагностика професійної компетентності керівників різного рівня»

Тест було опубліковано у журналі «Персонал», 2008 р., № 1. Цей науковий журнал видається з 1991 року дочірнім підприємством Міжрегіональної Академії управління персоналом- «Видавничий дім «Персонал». Журнал виходить чотири рази на рік. Адреса редакції –Київ — 39, вул. Фрометівська 2, корп. 15. Телефон редакції (044) 490 95 19. E-mail- personal@iapm.edu.ua.

Призначення тесту

Пропонована методика відома під назвою «*Чи знаєте ви себе й своє робоче місце?*».

Виробництво — це насамперед люди. Як навчитися розуміти тих, з ким постійно перебуваєш пліч-о-пліч? Як підібрати правильний ключик до психологічних загадок, з якими постійно зіштовхуєшся в роботі з людьми? Перше правило психологічного аналізу — спершу пізнай себе. Для цього пропонуємо тест. Він підготовлений у трьох варіантах.

- *Перший варіант* — для директорів і їхніх заступників.
- *Другий варіант* — для керівників відділів, начальників цехів та інших керівників такого ж рівня.
- *Третій варіант* — для керівників першої лінії й провідних спеціалістів, наприклад, старшого інженера, провідного конструктора.

Інструкція до тесту

Процедура тестування така. Прочитайте питання й пропонувані відповіді. На аркуші паперу запишіть номер питання (римською цифрою) і відповідну вашій думці відповідь (арабською цифрою). Відповіді на 14 питань вашого варіанта оцініть відповідно до таблиці й інтерпретатора, що розміщені наприкінці методики.

Тестовий матеріал

Варіант перший: для директорів і їхніх заступників.

1. Яка ситуація на підприємстві, коли ви у тривалому службовому відрядженні?

1. Кожен робить що хоче.
2. Через місяць починає падати продуктивність.
3. Справи йдуть нормально, але загроза «збою» витає над усіма.

2. Ви вважаєте своїх заступників:

1. Найближчими співробітниками, які разом з вами управляють цим «кораблем».

2. Нешкідливими, а часом і корисними співробітниками.

3. Таємними суперниками, з якими треба постійно боротися.

3. Що ви відчуваєте, приймаючи термінові завдання міністерства?

1. Очікуєте об'єктивних труднощів.

2. Готові впоратися з будь-якими труднощами.

3. Впевнені, що немає безвихідної ситуації.

4. Основою вашої керівної діяльності ви вважаєте:

1. Оперативне вирішення проблем.

2. Концептуальний підхід до управління.

3. Координацію планових завдань і оперативне вирішення проблем.

5. Навіщо ви збираєте наради?

1. Щоб знайти альтернативні шляхи вирішення проблем підприємства.

2. Щоб довести до відома підлеглих свої погляди.

3. Щоб не порушувати давньої традиції періодичного «накачування» підлеглих.

6. Кому, на вашу думку, повинне належати право винагороди підлеглих?

1. Кожному керівникові підрозділу.

2. Лише деяким підлеглим керівникам.

3. Це тільки ваша прерогатива.

7. Ваш секретаріат розташований:

1. Там, де знайшлося місце.

2. Поруч із вашим кабінетом.

3. На тому ж поверсі, що й секретаріати Ваших заступників.

8. Яка площа вашого секретаріату?

1. Понад 25 кв. м.

2. Близько 15 кв. м.

3. Близько 25 кв. м.

9. Чому ви надавали перевагу, обставляючи свій кабінет?

1. Книгам.

2. Квітам.

3. Телевізору.

10. Ваші наради тривають:

1. Близько двох годин.
2. Майже півтори години.
3. Годину.

11. Чи добре ви знаєте керівників підприємств-постачальників і підприємств-замовників?

1. Досить поверхово.
2. Добре.
3. Лише за листуванням.

12. Відносини між вашим підприємством і замовниками залежать:

1. Від ініціативної політики збуту і якості вашої продукції.
2. Від вимог інструкцій, прийнятих багато років тому.
3. Від методів планування.

13. Від закордонного відрядження ви очікуєте:

1. Отримання інформації і встановлення корисних службових контактів.

2. Можливості пропагувати продукцію підприємства.
3. Інформації про іншу країну та її ринок.

14. Чи вважаєте ви, що реклама продукції вашого підприємства:

1. Необхідна, хоча й дорога справа.
2. Те, на чому не можна заощаджувати.
3. Обов'язкова частина діяльності підприємства.

Варіант другий: для керівників відділів, начальників цехів й інших керівників такого ж рівня.

1. Ви побоюєтесь, що ваш підрозділ без Вас:

1. Не обійдеться й дня.
2. Може спокійно обійтися — всі справи будуть залагоджені.
3. Може обійтися якийсь час.

2. Ваше співробітництво й контакти з іншими підрозділами підприємства:

1. Задовільні.
2. Поодинокі.
3. Недостатні.

3. Чи вважаєте ви, що деякі підрозділи й цехи на Вашому підприємстві треба:

1. Ліквідувати.
2. Залишити в спокої.
3. Узгодити кількість працівників відповідно до важливості завдань.

4. Що ви думаєте про керівників свого підприємства?

1. Цілком задоволені своєю роботою.
2. Працюють продуктивно.
3. Роблять усе, що можуть.

5. Як ви ставитесь до забезпечення підлеглих повною інформацією?

1. Вважаєте це необхідною передумовою гарної роботи свого підрозділу або цеху.
2. Це спосіб перекладання на них своєї роботи.
3. Це зайва справа.

6. Що ви робите, коли потрібно матеріально заохотити підлеглих?

1. Вирішуєте питання самостійно.
2. Консультуєтеся з начальством.
3. Практично не маєте такої можливості.

7. Якщо вам вдалося одержати ще одну кімнату, як ви її використовуєте?

1. Для розміщення своїх співробітників.
2. Облаштуєте новий кабінет для себе і секретарки.
3. Як комфортабельний кабінет для себе.

8. Як ви поставите свій письмовий стіл?

1. Щоб світло падало на нього спереду.
2. Щоб Ви виглядали якомога переконливіше.
3. Щоб світло падало зліва.

9. Як ви ставитесь до тютюнового диму під час нарад у Вашій кімнаті?

1. Забороняєте курити.
2. Робите перерву для курців.
3. Не бачите через дим один одного.

10. Ваша думка про забезпечення підлеглих оргтехнікою:

1. Вважаєте це другорядним.
2. Вони цілком можуть позичати пристрої один в одного.
3. Надаєте важливе значення цьому «дріб'язку».

11. Ваша думка про постачальників:

1. Байдуже, хто постачальник, основне — вчасні поставки.
2. Ви готові допомагати постачальникам удосконалювати продукцію.
3. Ви вивчаєте результати застосування цієї продукції у виробках підприємства.

12. Чи вважаєте ви, що продукція:

1. Чудово розходитьса сама.
2. Може бути успішно реалізована за мінімальних зусиль реалізаторів.
3. Потребує реклами.

13. Ваше ставлення до професійних семінарів і конференцій:

1. Чудова можливість для нових контактів.
2. Допомагають довідатися новини у вашій галузі.
3. Це — втрата часу.

14. Що найважливіше для зміцнення доброго імені вашого підприємства?

1. Гарні службові й людські відносини в колективі.
2. Чітка робота відділу пропаганди й реклами.
3. Висока якість продукції.

Варіант третій: Для керівників першої лінії й провідних спеціалістів, наприклад, старшого інженера, провідного конструктора.

1. Чи вважаєте ви, що ваша посада й, відповідно, робота для підприємства:

1. Необхідна.
2. Марна.
3. Корисна, але не необхідна.

2. Як ви оцінюєте службову кваліфікацію своїх співробітників?

1. Дуже висока.
2. Поверхова.
3. Вкрай низька.

3. Ваші співробітники:

1. Тільки роблять вигляд, що працюють.
2. Працюють так само добре, як ви.
3. Працюють більше від вас.

4. Чого ви очікуєте від безпосереднього керівника?

1. Що він допоможе вам краще виконувати свою роботу.
2. Більше уваги до координації робіт у вашому підрозділі.
3. Що зможете дечого навчитися в нього.

5. Як ви уявляєте завдання підрозділу, в якому працюєте?

1. Вивчення поточних і перспективних завдань організації.
2. Виконання робіт.
3. Ваші функції зводяться лише до виконання прямих обов'язків і Вас не хвилюють завдання підрозділу.

6. Ви одержуєте винагороду за понаднормову роботу:

1. У найближчу зарплату.
2. Упродовж двох місяців.
3. Через більш як два місяці.

7. Кімната, в якій ви працюєте, призначена для:

1. Чотирьох і більше людей.
2. Двох-чотирьох осіб.
3. Однієї-двох осіб.

8. Ваше робоче місце освітлюється:

1. Лампами денного світла й світлом з вікон.
2. Тільки світлом з вікон.
3. Тільки лампами денного світла.

9. Галім у Вашому кабінеті створюють:

1. Постійні розмови співробітників.
2. Голосні вказівки начальника.
3. Шум друкарських машинок і дзвінки телефонів.

10. На скільки осіб призначений у вас один телефонний апарат?

1. На чотирьох і більше.
2. На двох-чотирьох.
3. На кожного працівника.

11. Що ви знаєте про головних постачальників підприємства?

1. Тільки назву організації.
2. Характер виробництва.
3. Навіть прізвище директора й ім'я найгарнішої секретарки.

12. Що ви знаєте про долю продукції вашого підприємства?

1. Вона використовується іншими підприємствами як напівфабрикат.
2. Вам відомі її основні параметри й значення для замовників.
3. Доля продукції вас узагалі не цікавить.

13. Як організовано на вашому підприємстві інформаційне обслуговування?

1. Кожен співробітник повинен і може одержати для своєї роботи всю необхідну інформацію.
2. Вашому начальникові однаково, де і як ви отримуєте інформацію.
3. Керівники вашого підприємства вважають збирання інформації марною витратою часу.

14. Ваша думка про рекламу продукції вашого підприємства:

1. Вам байдужі ці питання.
2. Ви вважаєте це непотрібною справою.
3. Ви завжди розповідаєте, на якому підприємстві працюєте.

Опрацювання й інтерпретація результатів тесту

Проти номера питання у відповідному варіанті проставлена та відповідь, яку ви підкреслили. Визначте її оцінку в балах. Підсумовавши бали, ви дізнаєтеся, до якої із чотирьох категорій належить ваше підприємство і чи правильно ви його оцінили.

Бали	Питання													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
3	3	1	2	2	1	1	3	3	1	3	2	2	1	3
2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2
1	2	3	1	1	3	3	1	2	3	1	1	3	3	1

До 20 балів. Ситуація на підприємстві несприятлива. Необхідні істотні зміни, навіть, у самій концепції управління виробництвом.

21–28 балів. Підприємство постійно лихоманить. Час працює проти керівника. Необхідно прискорити аналіз ситуації й розробити нову концепцію системи керування і розвитку підприємства.

29–37 балів. Підприємство має добру репутацію. Але все-таки не можна забувати про те, що для стабільного успіху потрібно постійно вдосконалювати методи керівництва й діяльність підлеглих. Спочивати на лаврах небезпечно — це може призвести до погіршення ситуації і в підрозділі, і на підприємстві загалом.

38 і більше балів. Підприємство працює досить стабільно, злагоджено й добре. Але це зовсім не означає, що вже не можна нічого поліпшити. Необхідно час від часу консультуватися в експертів з організації виробництва, щоб зберегти досягнутий високий рівень.

До директора прийшов підлеглий. Прохав надати йому відгул, оскільки дружина вирішила влаштувати генеральне прибирання. Директор відповів, що це — не причина для відсутності. Підлеглий сказав: «Дуже дякую. Я був впевнений, що на Вас можна покласти».

РОЗДІЛ 7

КАР'ЄРА

7.1. Стратегія і тактика кар'єри

У цьому підрозділі мова піде про низку аспектів, пов'язаних з осмисленням ділової кар'єри та її плануванням.

7.1.1. Планування кар'єри

Англійський психолог Тоні Б'юзен опрацював методикау «mind map» («розумова карта»). Вона вважається унікальною для організації мислення. Принцип дії методики — простий. Вона є рисунком, що відображує хід думок на етапі вирішення проблеми. Методика має широку сферу застосування — від складання переліків справ до розвитку інтелектуальних здібностей і розв'язання творчих завдань. Методика можна застосовувати і для розробки плану кар'єри. Для розробки «розумової карти» використовуються кольорові олівці та аркуш паперу формату А-4.

Складається «розумова карта» за такою послідовністю:

Аркуш паперу кладеться горизонтально.

1. У середині аркуша з лівого краю позначаються прізвище і посада, яка обіймається на час складання карти. Навпроти з правого краю аркуша записується посада, яку б хотіли посісти у результаті просування службовою драбиною.

2. Від висхідної точки нарисуйте віялом стрілки, що позначають дії, які могли б вжити для досягнення поставленої мети. Бажаю зазначити якомога більше пунктів.

3. Наприкінці кожної стрілки нарисуйте кружальце, у якому опишіть очікуваний результат від відповідної дії.

4. Від кружальців з результатами знову намалюйте віялом кілька стрілочок з усіма можливими варіантами ваших дій. Наприкінці стрілочок у кружальцях слід знову зазначити очікувані результати від ваших дій.

5. Стрілки з кружальцями слід рисувати доти, поки не будуть вичерпані всі варіанти досягнення кінцевої мети. Кажуть, що розробка повноцінної кар'єрної «розумової карти» може тривати від кількох днів до кількох місяців.

6. Оцініть отриману картину. Зверніть увагу на ті ланцюжки, які найлегше і найшвидше приведуть вас до кінцевої кар'єрної мети. Зазначте також найгіршу лінію поведінки.

7. Викресліть всі ланцюжки, які не влаштовують вас. З тих ліній, які залишилися, слід вибрати найоптимальнішу і вирізнути її яскравим кольором.

8. Кажуть, що нині існує достатній обсяг програмного забезпечення, яке уможливорює складання «розумових карт». Найпопулярнішими вважаються «Free Mind», «Mind Manager», «Mind Meister», «Mapul», «Concept Draw», «Mind Map». Фахівці зазначають, що рисувати «розумові карти» від руки — швидше і зручніше. За ручного способу зображення зменшується ризик загубити важливу думку. Ручний варіант складання розумовою карти надає більше можливостей для опрацювання свого індивідуального стилю складання карти. Цей спосіб дозволяє чіткіше відчувати шляхи досягнення мети, яка влаштовує того, хто складає карту. Ручний спосіб складання карти корисний ще й ось чим, — вчені стверджують, що малювання розвиває праву півкулю мозку.

Може постати питання — у якому віці доцільно рисувати «розумову карту»? Точну відповідь на запитання знає, очевидно, лише

Бог. Автору цієї книжки здається, що це — ніколи не пізно. Все ж таки, беручи до уваги, що сани слід готувати влітку, а воза — взимку, то й кар'єру краще за все планувати замолоду.

Перед тим як шукати роботу, фахівці радять шукачам поставити собі кілька запитань та відповісти на них:

- чим би вам хотілося займатися?;
- який досвід роботи ви маєте?;
- що у вас гарно виходить?

Ці запитання та відповіді на них допоможуть скласти план пошуку. На ньому і слід сконцентрувати свої зусилля. Щоб правильно вибрати професію, необхідно співставити те, що любите робити з тим, що вмієте.

Щоб швидко зробити стрімку кар'єру, слід від самого початку визначити її бажані напрями і втілювати ефективні стратегії у просуванні службовою драбиною. Для цього необхідно наступне:

1. *Аналіз професій.* Дізнавайтеся якомога більше про сутність робіт, які вас цікавлять. Наприклад, про те, які вимоги висуваються до освіти, про платню, умови праці, перспективи та все інше, що допоможе вам звузити пошуки.

2. *Практичний досвід.* Слід визначитися з видами діяльності, які цікавлять. Не завадить одержати з них практичний досвід. Його можна здобути за допомогою стажувань, вузівських заходів (наприклад, виробничої практики).

3. *Володіння пером та язиком.* До того як приступити до пошуку роботи, необхідно навчитися готувати резюме та супровідні листи, заповнювати анкети з працевлаштування. Слід оволодіти методиками пошуку роботи та потренуватися у проходженні співбесіди. Підготуйте портфоліо — резюме, супровідні листи, рекомендації, копії дипломів, сертифікатів та іншу інформацію, яка проливає світло та ваші досягнення і результати.

4. *Самопрезентація.* Себе слід вміти показати з найкращого боку. Влаштування на роботу — це продаж роботодавцям своїх навичок, освіти та досвіду. Себе потрібно намагатися продати якомога дорожче. Важливо оволодіти ефективними способами проходження інтерв'ю.

5. *Відслідковування вакансій.* Особливу увагу слід звертати на вакансії фірм, що найбільше цікавлять вас. Дізнавайтеся, які компанії створюють нові робочі місця.

6. *Конкурентоспроможність*. Постійно слід у полі зору тримати те, яка освіта і які навички забезпечують працівнику конкурентоспроможність на ринку праці — як сучасному, так і майбутньому.

У результаті зазначених вище аналізів, опитувань та оцінювань має сформуватися загальна уява про те чи відповідають ваші освіта, вміння і навички тим вимогам, які висувають роботодавці.

7.1.2. Кар'єротворчі прийоми

У кар'єрному просуванні провідну роль відіграють постановка довгострокових цілей та розробка плану щодо їх досягнення. Потрібно знати куди йти і як йти. Кар'єрний шлях не можна уявити і без рутинних та малопомітних вчинків. Море врешті-решт теж складається з крапель. У кар'єрному просуванні слід спиратися не лише на амбіції, а й щодня використовувати розумні тактичні прийоми. Не забувайте, що «під лежачий камінь вода не тече», а «без вітру не родить жито, без вітру вода не шумить». Ініціатива і настирливість вважаються найкращими помічниками у просуванні службовою драбиною.

Щоб звернути на себе увагу в повсякденній роботі, необхідно вдаватися до таких заходів.

1. *Висловлюйте свою думку*. Робіть це на зборах, планерках, нарадах тощо. Беріть участь у дискусіях. Це вказуватиме на те, що у вас є зацікавленість щодо діяльності компанії і вам не бракує сміливості та ентузіазму. На збори слід приходити підготовленим, щоб у випадку потреби самому винести на обговорення якесь важливе питання.

2. *Перебувайте у центрі уваги*. Психологи стверджують, що коли людина сідає близько біля того, хто проводить засідання, то це підказує ведучому, що ви його підтримуєте. Вибравши собі таке місце ви підвищуєте шанси на те, що вас помітять і почують. Зайнявши місце у центрі зали, де відбувається нарада, ви покажете всім, що бажаєте брати активну участь в обговоренні всіх питань.

3. *Піарте себе*. Відомим принципом є «Не важливо, що ви знаєте, важливо — кого ви знаєте». Не менш доречним критерієм є й те, хто вас знає. Вчіться говорити на публіку. Якщо вмітимете легко і чітко звертатися зі своїми пропозиціями до колег або начальства, то це вирізнятиме вас з маси працівників. Для того, щоб начальник

згадав першим саме ваше прізвище, наприклад, вибираючи керівника нового проекту, він повинен хоч щось чути про результати вашої роботи. Тому слід завжди знаходити час для того, щоб трішки себе пропіарити. Не завадить регулярно звітуватися про те, що вам вдалося досягти у роботі, над чим працюєте нині і які у вас плани на подальшу роботу.

4. *Приймайте компліменти.* Якщо хтось дякує вам за гарно виконану роботу, то не робіть вигляду про свою непричетність. У відповідь на комплімент подякуйте, не применшуючи при цьому своїх докладених знань.

5. *Не уникайте корпоративних вечірок.* Саме під час них з'являється можливість вільно поговорити з начальством та колегами. Не зашкодить, як кажуть, зайвий раз з'явитися на очі, як начальникам, так і колегам. На корпоративних вечірках можна ненав'язливо запропонувати свої ідеї і розкрити себе для керівництва з кращого боку. Головне при цьому — не перегнути палицю. Слід пам'ятати про міру та діловий етикет.

6. *Встановлюйте контакти.* Беручи участь у конференціях, симпозіумах, ярмарках, виставках, презентаціях тощо, не лінуйтеся носити бейдж з вказівкою свого імені, прізвища, посади та компанії. Це дозволить познайомитися з великою кількістю важливих і потрібних вам людей. Під час особистих зустрічей не забувайте обмінюватися візитівками. Доцільно на зворотному боці візитівок робити позначки, щоб краще запам'ятати людей. Встановлення контактів відіграє важливу роль у кар'єрному просуванні.

7. *Якмога частіше допомагайте колегам.* Пропонуйте свій досвід і знання у реалізації проектів. За це вам можуть і не заплатити, але ваша ініціатива марно не пропаде.

8. *Не запізнюйтеся.* Про працівників, які регулярно запізнюються на роботу, складається враження, що робота не має для них суттєвого значення. У ієрархії їхніх цінностей є речі важливіші ніж робота.

9. *Працуйте понадурочно.* Зрозуміло, що тоді, коли у цьому є гостра потреба. Цією порадою слід користуватися розумно.

10. *Модно одягайтеся.* Якщо ви хочете, щоб люди довкола вас вважали вас професіоналом, то слід одягатися так як це личить професіоналу.

11. *Постійно навчайтеся.* Якщо фірма пропонує якісь навчальні курси, то слід записуватися на них. Не слід також ігнорувати

ти безплатні курси в Інтернеті. Знання ніколи не бувають зайвими. Їх, як кажуть, не за плечима носити, вони не обтяжать.

12. *Розширюйте свою діяльність.* Прохайте про покладання на вас більшої кількості обов'язків. Це свідчить про вашу готовність працювати на свій успіх та успіх компанії. Завдяки своїй ініціативності та продуктивності будете вирізнятися з маси співробітників.

13. *Заведіть знайомства у відділі кадрів.* Ненав'язливо повідомляйте відділу кадрів про свій рівень знань та свою зацікавленість у просуванні. Беручи до уваги прислів'я: «Не имей сто рублей, а имей сто друзей» цілком ймовірно, що ви будете першим знати про цікаві вакансії, що вже з'явилися або невдовзі з'являться.

7.1.3. Тест «Як планувати ділову кар'єру»

У газеті «Обзор» за 31 жовтня 2007 р. було опубліковано тест «Как планировать деловую карьеру» такого змісту.

Закінчіть речення так як вам найбільше подобається:

1. Найкращий спосіб змусити людей що-небудь робити — це...

А — збільшити співробітникам зарплату;

В — доручити виконувати їм те, що вони вважають нездійсненним;

С — дещо їх покритикувати;

Д — ставити їм палиці у колеса.

2. Справжній керівник...

А — по справжньому ризикує;

В — ризикує, але дуже обережно;

С — прикидається, що ризикує;

Д — робить все всупереч іншим.

3. Кращі керівники зазвичай...

А — діють рішуче; той, хто хоче влади, повинен ловити момент;

В — поводяться як дзеркало, дозволяючи іншим відображувати свою енергію;

С — вважаючи підлеглих своїми найкращими друзями, найбільш все турбуються про демократичність правління.

4. Щоб навчитися правильно керувати, необхідно багато часу і досвіду. Смішно уявити, що хто-небудь зразу ж зможе розумно і самостійно керувати людьми...

А — як не жаль, але це факт;

В — загалом невірно;

С — невірно.

5. Спосіб підкорення працівників — це ...

А — ігнорування їх позицій;

В — холодний розрахунок;

С — використання ганебних фактів з їх життя.

6. Досвідчений керівник досягає успіху лише тому, що повністю зосереджується на кінцевому результаті...

А — вірно;

В — невірно.

7. Позначте правильні твердження літерою «П», а неправильні — «Н».

А — гарний керівник не слухає і не підкоряється силі;

В — керівник не повинен приймати критику про свій стиль керівництва;

С — більшість керівників не помічає характерних для себе помилок;

Д — на зборах шеф не повинен м'ятися або пробувати змусити людей мовчати;

Е — привабливість керівника не залежить від його зовнішнього вигляду.

8. Найгірший з керівників — це...

А — я;

В — тиха, непомітна людина;

С — той, хто не викликає довіри.

Ключ до тесту

1-А; 2-В; 3-С; 4-С; 5-А; 6-А; 7-Зараховуються лише відповіді, позначені літерою «Н»; 8 — С. За кожну правильну відповідь нараховується 10 очок.

Результати

- 60–80 очок. Ви — блискучий керівник, матеріально забезпечені і незалежні, рішучі, але інколи необачні і дещо занудливі. Ви вмієте виявити і розкрити кращі якості в інших. Ваші підлеглі Вас люблять і підуть за вами на край світу.
- 20–50 очок. Ви сильні та інтелігентні, але однаково добре почуваетесь і як керівник, і як підлеглий. Оточуючі ціну-

ють ваші оригінальні ідеї і ви часто, та й небезпідставно, виявляєте себе у центрі подій. Вам не хочеться нести відповідальність за чужі успіхи та невдачі, але якщо вам доводиться покомандувати, то ви робите це відмінно.

- Менше 20 очок. Вам краще поволі й самотньо просуватися вперед або працювати «під крилом» тактовного і досвідченого керівника. Постійні сутички з чужими бажаннями і проблемами обтяжують і дратують вас. Ви — надійний підлеглий, але керувати не любите і не вмієте.

7.1.4. Коучинг, менторинг, секондмент

Коучинг є новим психологічним підходом. Він допомагає розставити професійні цілі та пріоритети. Слово має англійське походження (coach — тренер, інструктор, репетитор). Коучинг виник у Великій Британії у 70-х роках XX століття. В Україні він з'явився на початку XXI століття. Коучинг — один з видів бізнес — тренінгів та тренінгів з особистого зростання.

За допомогою цього психологічного підходу можна впродовж короткого проміжку часу розкрити потенціал працівника чи цілої організації та підвищити ефективність роботи.

Коучинг поєднує бізнес — консультування, логіку, психологію і менеджмент. Коучинг має риси, схожі з наставництвом. Вирізняється тим, що передбачає більше самостійної роботи самого клієнта. Діє за принципом: «Я сам знайду вихід із ситуації, що склалася». Завдання коуча (наставника) полягає у тому, щоб спрямовувати курсанта, але не вирішувати за нього, що йому потрібно робити. Коуч не надає готових практичних порад та готових способів розв'язання завдання. Нерідко коуч не є професіоналом у певній галузі. Функція коуча полягає у тому, щоб підштовхнути клієнта до потрібних ідей та усвідомлення тих кроків, яких клієнт має вжити для досягнення своєї цілі.

Вважається — найкращою є ситуація, коли клієнт приходить до коуча з проблемою, а йде від нього з розумінням того, що розв'язав її самостійно.

За коучингу клієнту не нав'язуються зі сторони ідеї та рішення. Коуч допомагає працівникові самостійно виявити пріоритети

та скласти конкретний план дій. Заняття з коучингу спрямовані на розв'язання конкретного завдання чи проблеми клієнта. Тренер не нав'язує свої погляди, а підштовхує клієнтів до корисних їм думок.

Головний інструмент — постановка запитань. Коучинг буває індивідуальним і консультативним (це тоді, коли коучем є спеціальний тренер, що допомагає клієнту впоратися з труднощами). Можна також професійно вивчитися на коуча.

Коучинг активно вивчають менеджери, бізнесмени, працівники сфери продаж та інші працівники, що зацікавлені у тому, щоб знайти лад у своїх професійних цілях.

Зазвичай заняття з коучем відбуваються в індивідуальному режимі. Коучинг, зокрема, викликає інтерес у звільнюваних керівників вищої та середньої ланки. Завдання коуча полягає у тому, щоб встановити контакт з таким клієнтом, завоювати його довіру та «розговорити» клієнта з метою вирішення його проблем. Клієнт отримує рекомендації про напрями свого удосконалення. Наприклад, про те чи доцільно серйозно думати про зміну сфери діяльності чи залишатися у тій же сфері та перейти у іншу компанію на посаду, що сплачується вище.

Станом на початок літа 2009 року вартість разової консультації коуча коливалася від 100 до 1000 доларів.

Тривалість занять складала від 1 до 30 годин. Пересічно один тренінг тривав 8 годин. Тривалість разової консультації була від однієї години.

На початок літа 2009 р. у Києві заняття з коучингу проводили:

- ТМІ Україна (499-56-47);
- Український центр формування стратегічних перспектив (067) 629-17-10);
- Центр коучингових рішень (067) 403-23-11);
- Тренінг — центр «Golden Staff» (234-09-94, 234-35-58).

Переходимо до менторингу.

Менторинг — це своєрідний бізнес — тренінг. Існує чимало точок зору щодо визначення менторингу. В англійській мові слово «mentor» означає: наставник, керівник, вихователь. Традиційно менторинг визначається як діяльність, яку виконує одна людина щодо іншої з метою допомогти їй ефективніше виконувати роботу і будувати кар'єру. Ментор — це, зазвичай, досвідченіший співробіт-

ник. Він, залежно від обставин, використовує різноманітні методи, зокрема, коучинг, тренінги, обговорення, консультування тощо.

Люди старшого покоління пам'ятають, що за радянських часів наставництво було досить поширеним явищем.

Кажуть, що не завжди вдається провести чітку межу між, з одного боку, менторингом, а з іншого, — коучингом, тренінгом та іншими спорідненими методиками. Все ж таки різниця між ними є. Зі співробітником тренер, коуч або консультант працюють у досить чітко позначених часових межах. Ментор же спілкується зі своїм підопічним тривалий час. Початок і кінець їх спілкування не завжди чітко окреслені у часі.

У вітчизняній літературі наставництво розуміють як відносини партнерства між досвідченішим працівником і менш досвідченим його колегою. Такі відносини, якщо й не панібратські, то в усякому разі, значною мірою товариські, дружні. Менторинг вважається більш жорстким і авторитарнішим типом взаємин. Недарма ж, наприклад, кажуть «менторський тон». Це — тон, яким говорить старша за віком та/чи соціальним статусом людина з іншою, підлеглою. Менторський тон не допускає заперечень.

Далі мова піде про секондмент.

Секондмент, очевидно, не є абсолютно новим явищем, хоч далеко не у всіх англomовних словниках вдається знайти це слово. Його можна тлумачити як тимчасове прикріплення співробітника для роботи в іншому структурному підрозділі організації чи компанії або ж в іншій організації (компанії). Зазвичай, тривалість секондмента не перевищує одного року. Поняття можна перекласти і як «стажування».

Секондмент знайшов найбільше поширення у великих компаніях. Не виключено, що майбутньому він може охопити і середній та малий бізнес.

Стажуванням у нас найчастіше називають початкову трудову діяльність взагалі, або початкову діяльність за новою професією. Наприклад, стажистом водія тролейбуса може бути молода людина, яка досі ніде не працювала. Цим стажистом може бути і людина, яка вже десь кимось працювала, але захотіла пересісти за кермо тролейбуса.

Існує чимало чинників чому компанії направляють своїх співробітників на стажування до інших партнерів. Навіть прямі конкуренти не лише між собою борються, а й співробітничать. Є маса

напрямів бізнесової діяльності, де конкуренції між конкретними фірмами немає, але де існує необхідність у їх співпраці. У цьому динамічному світі існують широкі можливості для того, щоб пізнати щось нове, яке принесе користь як працівнику, так і його роботодавцеві.

Практика свідчить про те, що існують різні облаштування з виплатою зарплати стажисту. Її, залежно від конкретних обставин, може сплачувати компанія, що направила працівника на стажування, чи фірма, яка його прийняла. Може бути і змішана чи якась інша система виплати зарплати.

Якщо ви бачите фахівця, який дає поради іншій людині, то такий фахівець не є коучем, а є консультантом. Коучинг — це не консультування. Коуч — це той тренер (чи інструктор), який ставить клієнту правильні запитання і підштовхує його до того, щоб клієнт народив власну ідею чи рішення. Професіоналізм коуча і полягає саме в тому, що він знає які потрібно ставити запитання, щоб спонукати клієнта до пошуку власних правильних рішень.

Це той випадок, про який кажуть: «Яке запитання, — така й відповідь».

Отже, за коучинга є коуч і клієнт, а за менторинга — ментор (наставник) і підопічний, за секондмента — тимчасові колеги.

Далі подаємо порівняльну таблицю цих трьох понять, які прийшли і в найкращу країну світу. Зрозуміло, що нею є Україна. Ця таблиця публікувалася у газеті «Обзор» у її номері за 23.09.2008 року. Для більшої чіткості та зручності таблицю дещо модифіковано.

Ознака	Коучинг	Менторинг	Секондмент
Хто навчає	коуч (тренер); може бути співробітником компанії роботодавця чи іншою особою	ментор (наставник); співробітник компанії-роботодавця	тимчасові колеги
Для чого	це — робота коуча	добровільне бажання ментора або доручення про це керівництва	щоб була користь від тимчасового співробітника

Що одержує	гроші	моральне вдоволення і власний розвиток	додаткова робоча сила
Хто платить	працедавець клієнта	ніхто	працедавець, рідше приймаюча компанія
Тривалість	від 1–2 днів (тренінги, семінари) до кількох тижнів (корпоративний центр навчання)	випробувальний термін, інколи — довше	від одного дня до одного року
Місце	в компанії — роботодавцеві чи в іншому місці	в компанії — роботодавцеві	в іншому підрозділі компанії — роботодавця чи в іншій компанії
Кількість	один коуч на одного чи кількох клієнтів	як правило, один ментор на одного підопічного	багато вчителів на одного учня

7.2. План кар'єри

Мабуть, у світі ніщо не стоїть на місці. Все змінюється, але не все повертається. «До тебе, мила річенька, ще вернеться весна. А молодість не вернеться, не вернеться вона.» Найблисучіша кар'єра розпочинається з першого робочого дня.

Найблисучіша кар'єра теж має свій останній робочий день. На початку кар'єри досвіду обмаль, а все ще попереду. Наприкінці кар'єри досвіду багато, але все вже позаду. Досвід можна розглядати як інтегральний показник життя. Якось журналіст запитав

у відомого почесного академіка Всесоюзної академії сільськогосподарських наук імені Леніна, двічі Героя Соціалістичної Праці Терентія Семеновича Мальцева (1895–1994) чи хотів би той знову стати молодим, то отримав відповідь: «Не проти, але хай мій досвід залишиться зі мною.»

Влаштуваючись на першу роботу, слід, передусім, думати про досвід, який можна набути у компанії, а не про зарплату. Можливо, спочатку роботодавець встановить не таку високу платню, як вам того б хотілося. Скористайтеся тими грошима, які він вкладає у ваше навчання — курси, семінари, тренінги.

Важливо працювати на своє резюме та імідж. Гарні рекомендації допомагають швидше рухатися вгору кар'єрною драбиною.

Далі мова піде про низку порад, які не завадить взяти до уваги молоді, яка розпочинає свій трудовий шлях.

7.2.1. Поради новачку

На Сході аксакали кажуть, що найдовший шлях розпочинається з першого кроку. Найуспішніша службова кар'єра за свій початок має перший робочий день. Не завадить знати, що потрібно робити і що не робити на початку свого кар'єрного шляху.

1. Перед тим, як приступити до роботи, докладіть зусилля до того, щоб зібрати про компанію всю потрібну для вашої роботи інформацію. Вивчіть умови, за яких вам доведеться працювати.

2. Познайомившись на роботі з колективом у цілому, придивіться хто може там бути людиною, до якої можна звертатися із запитаннями та за порадами.

3. Під час випробувального терміну будьте обачні і не приєднуйтеся до якихось груп, не влізайте у міжгрупові конфлікти та утримуйтеся від всього того, що може зашкодити вам витримати випробувальний термін.

4. Докладіть зусиль, щоб вже з першого контакту з керівництвом у нього про вас склалося позитивне враження.

5. У першу чергу виконуйте розпорядження вашого безпосереднього начальника. Решту справ поступово сортуйте та виконуйте за їх важливістю і терміновістю.

6. До критичних зауважень на свою адресу слід ставитися серйозно. За критику не варто ображатися. Слід працювати над собою.

Критичні зауваження можуть бути не лише від начальства, але і від досвідчених колег.

7. Будьте обережними щодо своїх інноваційних пропозицій. Слід пам'ятати, що вони мають бути обґрунтованими і не гостро радикальними.

8. Не можна запізнитися на роботу в перший робочий день. Доцільно прибути на неї за 10–15 хвилин до її початку. Це дасть змогу не кваплячись оцінити обстановку і належним чином налаштуватися на робочий день.

Далі стисло зупинимося на оформленні трудових відносин.

Часто трапляється і така ситуація. Новий молодий працівник у чудовому діловому костюмі з ввічливою посмішкою на обличчі переступає поріг компанії, яка стала для нього першим робочим місцем. У відповідь, він чує холодні голоси та бачить косі погляди своїх старших колег. Нічого не вдієш — потрібно завоювати довіря старших і стати членом команди. На початковому етапі ви — чужий серед своїх.

Щоб якнайшвидше стати своїм серед своїх, необхідно негайно ж зрозуміти, який досвід необхідно запозичити та що можна запропонувати колегам в обмін на нього.

Слід, передусім, показати готовність все дізнатися про вимоги, що висуваються до вашої посади. Ваші старші колеги побачивши це із задоволенням добровільно візьмуть на себе роль радників і у них про вас почне складатися позитивне враження. Всі люблять тих, хто любить працювати. Колегам подобатиметься, що ви приймаєте встановлені «правила гри», а не прийшли до чужого монастиря зі своїм статутом.

Навіть недосвідчений новачок може дещо запропонувати колегам в обмін на їх досвід. Наприклад, молодь краще, ніж старші люди, розуміються у сучасних технологіях, соціальних мережах, блогах тощо. Колегам свій досвід слід передавати тактовно, а не менторним тоном. Необхідно пам'ятати й те, що молодий вік автоматично не робить таку людину експертом з усіх питань. Стриманість не завадить. Не перегинайте палицю. Демонструючи свої знання на кожному кроці і не звертаючись за порадами до старших, новачок може ускладнити собі життя у колективі.

Після Адама Сміта ніхто вже не сумнівається, що багатство країн створюється працею.

Тільки працею можна завоювати і повагу колег.

Молодому працівнику певний час доведеться щоденною працею доводити старшим, що він не дарма посідає місце під сонцем. Рекомендують не легіти як куля з роботи точно в ту секунду, коли формально закінчується робочий день. Не буде користуватися повагою той новачок, який працює за принципом «не бий лежачого».

Новачку не слід ухилятися від доручень, йому не завадить, у разі потреби, попрацювати і в позаробочий час. Не слід боятися помилок. Не слід також забувати й про те, щоб їх виправляти. У старших колег складатиметься враження, що молодість та відсутність досвіду не є довічним недоліком. Один з них автоматично усувається показниками життєвого лічильника. Для накопичення ж досвіду слід докласти певних зусиль.

Новачку не рекомендують вживати сленги, слівця та мовні штампи. Намагайтеся, щоб ваша мова була чіткою, ввічливою та авторитетною. Тобто потрібно поводитися як це личить професіоналу.

На планерках не слід скромно і безмовно відсиджуватися у куточку. Потрібно пропонувати свої ідеї. Новачки часто мають свіжий неупереджений погляд на ту чи іншу проблему і можуть пропонувати нестандартне рішення, яке не можуть запропонувати старші колеги.

Якщо у серйозній компанії її співробітники солідно одягаються, то поява працівника в одязі вільного стилю неминуче сприйматиметься як «бунт на кораблі». Такий одяг — вияв неповаги до корпоративного етикету. Не «за формою» одягнутого молодого фахівця ніхто не буде сприймати серйозно.

Якщо новачок хоче щоб його поважали, то він повинен поважати інших. Тут спрацьовує біблійне правило, — до інших потрібно ставитися так, як хотілося щоб вони ставилися до вас.

З новачками трапляється і таке. На роботу прийнято, робоче місце надано, зарплату платять, але трудовий договір не укладають і запису у трудову книжку не вносять. Обіцяли ж це зробити і продовжують обіцяти. Насправді ж цього робити не збираються. Неоформлення для роботодавця може бути вигідним. Робота — виконується, а роботодавець — не сплачує передбачених законодавством податків.

Згідно з трудовим законодавством, запис у трудовій книжці має виконуватися впродовж п'яти днів з того часу як працівник фактично приступив до виконання своїх обов'язків. Трудовий до-

говір має укладатися впродовж трьох днів з часу фактичного початку виконання працівником своїх трудових обов'язків. У трудовому договорі зазначаються розмір зарплати, умови праці, права та обов'язки працівника і роботодавця.

Якщо справи з оформленням на роботу не просуваються, то слід поцікавитися чому саме. Потрібно бути наполегливим. Не слід чекати того моменту, коли роботодавець вирішить, що ви вже йому більше непотрібні і вкаже на двері. Якщо це трапилось, то свої права потрібно захищати в інспекції праці чи суді. Доказами вашої трудової діяльності можуть бути документи організації чи фірми, у яких зазначено ваше прізвище. Цими документами можуть бути службова перепустка, відомості про зарплату, заява про надання відпустки, розписки тощо. Всі документи слід зберігати. Вони можуть знадобитися. Ваші колеги по роботі можуть бути вашими свідками. За викликом суду, вони мусять прийти у судове засідання, незалежно від їх бажання. Свідки до того ж, зобов'язані у суді казати правду, правду і лише правду. На відміну від свідків, відповідач не попережується про кримінальну відповідальність за дачу суду завідомо неправдивих пояснень. Це слід мати на увазі.

Суд — це вже остання інстанція. Розпочинати захист своїх прав слід з коректної розмови з роботодавцем. Якщо така розмова не увінчалась результатом, тоді слід усно та/чи письмово звернутися до інспекції праці. Інспектор може приїхати до місця вашої роботи. Інспекція може викликати до себе вашого роботодавця і вас. Проблема може бути врегульована. Якщо ж ні, то саме для того люди і придумали суд.

У різних країнах світу можуть бути різні програми соціального захисту молодих фахівців та стимулювання роботодавців до залучення їх на робочі місця. Дещо у цій сфері робилося і в Україні. Наприклад, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 19.03.2008 року № 223 було затверджено перелік професій щодо яких роботодавцям надавалася державна дотація за забезпечення випускників вищих і професійно-технічних закладів першим робочим місцем.

Урядова постанова спрямовувалася на суттєве прискорення та покращення працевлаштування випускників. Вона стимулювала розвиток пріоритетних галузей економіки, у яких відчувався дефіцит робочої сили. Це, передусім, стосувалося будівництва і металообробки. У державному бюджеті на 2008 рік виділялося 32 міль-

йони гривень для надання дотацій для першого працевлаштування за професіями маляра, муляра, токаря, електрогазозварника, фрезерувальника, ремонтника, машиніста аграрного виробництва.

Дотація поширювалася на інженерні спеціальності: металорізальні верстати і системи, інструментальне виробництво, обробка металів за спецтехнологіями.

Дотація надавалася роботодавцеві щомісячно у випадку прийняття на перше робоче місце за направленням державної служби зайнятості випускників зазначених спеціальностей (професій) терміном на два роки. Розмір дотації дорівнював фактичним витратам на основну і додаткову заробітну плату прийнятої на роботу молоді та сумі сплачених внесків на загальнообов'язкове державне соціальне страхування.

Відомий український телережисер і кліпмейстер Семен Горов перші у своєму житті гроші заробив у Київському театрі драми і комедії на Лівому березі в 1994 році. Тоді він був студентом другого курсу університету імені Карпенка-Карого. Поставив спектакль «Непереможний меч Гаян». Для постановки використав нестандартну музику. Звучали композиції «Prodigy», а також на той час ще молодого, але вже популярного гурту «Green Gray». Музиканти мали вести презентацію разом з С. Горовим, але приїхали, коли за навів вже закrywся і аплодисменти вже пролунали. За свою першу постановку С. Горов отримав пристойний, як для другокурсника, гонорар — 300 доларів США.

7.2.2. Випробувальний термін

До нього нині часто вдаються роботодавці. Випробувальний термін був ще й за радянських часів.

Випробувальний термін доцільно успішно пройти.

Згідно із трудовим законодавством України, тривалість випробувального терміну не може зазвичай перевищувати три місяці. Довший термін передбачено лише для тих, хто претендує на керівні посади. Їх випробувальний термін триває до півроку.

Під час випробувального терміну новачку слід бути готовим до різноманітних перевірок. Новачок має довести, що компанія не помилилася, взявши його на роботу. Новому співробітнику слід

переконати — те, що він писав у резюме та повідомляв на співбесіді, відповідає дійсності.

Слід спокійно ставитися до того, що вас будуть перевантажувати роботою. Це — один з прийомів випробувань того на що здатний початківець.

Можуть випробовувати ще й тим, що новому працівнику не даватимуть завдань. Начальство дивитиметься чи буде новачок «бити байдики» чи ж сам запропонує щось виконати на користь фірми. Ініціатива — ціниться. Її варто виявляти з перших же днів працевлаштування.

Будьте готові і до перевірки ваших особистісних якостей. Заради збереження репутації не слід піддаватися на жодні провокації.

Недоречно соромитися запитувати. Завжди краще вточнити і зробити правильно, ніж щось не зовсім зрозуміле виконувати, а потім виправляти помилки. Радять і таке — десь після середини випробувального терміну слід запитувати менше і більше працювати самостійно.

Адаптація — непроста справа. Навіть кваліфіковані і сильні за характером люди далеко не завжди почуваються комфортно на новому місці. Це подібно тому як багато людей певний час не можуть спати не на своєму ліжку. Слід пам'ятати, що головним способом адаптації є спілкування. У колектив слід вписуватися грамотно і ввічливо. Доцільно збагнути усталені у колективі правила поведінки та дотримуватися їх. Якщо впродовж першої години роботи ще не збагнули як слід звертатися до колег, то доцільно вживати займенник «ви».

Вдалим способом встановлення контактів вважається похід на обід. Психологи не рекомендують бути занадто відвертим щодо себе. Не можна і настирливо випитувати відомості про інших. Слід уникати категоричних висловлювань про людей. Краще за все не давати оцінки нікому. Недоречно скаржитися і на перевантаженість роботою та масу справ, з якими слід впоратися. Всім важко, або ж так всі думають.

Пам'ятайте, що завжди цінуються справжній професіоналізм, висока працездатність та вихованість.

Слід також мати на увазі, що під час випробувального терміну не лише фірма випробує вас, але й ви випробуєте її. Новачок має можливість вирішити, чи влаштовує його подальша робота у цій компанії. Якщо ви вирішили перервати випробувальний тер-

мін, то про це слід за три дні письмово повідомити керівництво компанії та вказати причину. Яку саме причину — про це рецепти, що готові на всі випадки життя, — відсутні.

Підказкою може слугувати давній крилатий вислів — «Только глупые люди пьют без повода. Умный же человек всегда найдет причину!».

7.2.3. Співробітник стає начальником

Далі мова піде про те, як вести себе з колегами, які блискавично перетворилися у підлеглих, бо один з колег став начальником. Такі перетворення були, є і будуть. Слід пам'ятати, що просування по службовій драбині одного з членів колективу може не викликати ентузіазму у інших. Мабуть у більшості випадків колективу легше сприйняти нову людину зі сторони, яка призначається начальником, ніж сприйняти у ролі начальника одного зі своїх співробітників. Фахівці рекомендують бути дуже обережним, щоб підвищення по службі не перетворилося у кошмар. Не так просто бути начальником у колективі, що складається з людей, які ще вчора були рівними по статусу і, навіть, зарплаті.

На новопризначеного начальника чатують дві небезпеки. Перше — це зловживання владою. Інколи цю небезпеку називають ще «зірковою хворобою». Такі люди, сповнені заповзятості, намагаються зміцнити свій авторитет всіма доступними способами. Діють за принципом: «Я начальник, ти — дурень, ти — начальник, я — дурень». Внаслідок такого підходу у колективі погіршується ділова атмосфера. Люди ображаються і стають дратівливими. Робота саботується або ж виконується за принципом «страйку по-італійськи». Продуктивність праці знижується. Вищепоставлене керівництво незадоволене. Неминуче настають «оргвисновки». Їх пасьянс може бути різноманітним.

Друга небезпека — це лібералізм новопризначеного начальника. У цьому випадку начальник, боячись втратити сприятливе ставлення до себе колег, не змінює дружній стиль спілкування. Внаслідок цього втрачає контроль над управлінням.

Обидва шляхи є шкідливими. Виникає одвічне питання: «Що робити?». Фахівці радять поступово дистанціюватися від колег і

переводити спілкування на рейки вирішення виробничих питань. Дистанціюватися потрібно обережно. Спішити — не потрібно. Якщо дистанціюватися буде занадто швидким, то це може викликати незадоволення або, навіть, ворожнечу підлеглих. Якщо дистанціюватися занадто повільно, то підлеглі цього можуть і не помітити. Сигнал про те, що дистанціювання почалося, має бути чітким і однозначним. Підлеглі це зрозуміють і, в свою чергу, теж будуть дистанціюватися. В особистому спілкуванні краще за все залишатися на тих же позиціях, що були раніше. У жодному випадку не рекомендують у спілкуванні переходити на робочий тон. Поступове і чітке дистанціювання допоможе уникнути напруги у взаєминах з членами колективу і сприятиме виконанню завдань, що стоять перед колективом.

Кажуть, що потрібен певний ритуал вступу на посаду. Такий ритуал має виконати роль межі між часом, коли людина була просто членом колективу і тим часом, коли вона стала начальником. Немає назавжди встановлених форм «коронування». Форма залежить від звичок і традицій, які склалися у фірмі. Доречно, щоб нового керівника представив колективу хтось з керівництва компанії чи організації.

Заступаючи на посаду, потрібно синхронізувати очікування начальника з очікуванням членів його команди. Доцільно зустрітися з кожним колегою та поговорити про його роль, відповідальність і плани. Зокрема, потрібно розповісти як новопризначений начальник планує вести свою діяльність, управляти командою, як будуть ухвалюватися рішення та розв'язуватися конфлікти.

Нові менеджери часто недооцінюють значення «групи підтримки». Наявність такої групи буде у нагоді. У складі групи можуть бути друзі та знайомі. Спираючись на групу, є шанси наробити менше помилок. Помилки не слід вважати катастрофою. Від помилок не застрахований ніхто. Помилки найчастіше трапляються у перші місяці роботи на новій посаді. У подальшому, як правило, помилок припускаються рідше. Гарний керівник, зазвичай, вміє поратися з кількома справами одночасно.

7.2.4. Кар'єрна криза

Психологи стверджують — якщо працівник у певний час задоволений собою і своєю роботою, то це ще не гарантує його від того, що він не зіштовхнеться з кар'єрною кризою. Завдання працівника полягає у тому, щоб кризу вчасно розпізнати та бути готовим до її подолання.

Якщо колись улюблена робота перестала приносити радість, якщо працівнику здається, що він досягнув кар'єрного піку або якщо він відчуває якесь загальне незадоволення від життя та роботи, то це є симптомом того, що кар'єрна криза настала. Потрібно її долати.

Психологи вирізняють три групи професійних криз.

1. *Професійне вигорання.* Воно пов'язано не стільки з кар'єрою як з професією. Поняття означає, що працівник зрозумів — він більше не може займатися раніше улюбленою роботою. Любов до роботи зникла.

2. *Криза досягнення.* Це — криза побудови кар'єри. Працівнику здається, що він досягнув певного рівня, але наступні вершини він підкорити вже не може.

3. *Нудна робота.* За цього виду кризи працівник ще бачить свої кар'єрні перспективи, але йому стало нудотно працювати. Він розуміє, що ця сфера діяльності йому вже не цікава.

Коли трапляється кар'єрна криза, то знаходяться працівники, які готові ризикнути і розпочати нову кар'єру практично з нульової позначки.

Є й такі працівники, які зіштовхнувшись з кризою і не одержавши професійної допомоги, лягають у так званий «соціальний дрейф». Вони докладають зусиль для того, щоб реалізувати себе поза роботою і кар'єрою.

Якщо за кризи типу «професійне вигорання» професія, як така, здається працівникові цікавою, то він оговтається і з такою кризою впорається. Може приборкати її самостійно. Може скористатися професійною допомогою.

Нудота і туга на роботі означають, що професія подобається, але не подобається місце роботи. Необхідно змінити місце роботи. Якщо ж це неможливо зробити з огляду на певні чинники (наприклад, матеріальні), то до роботи потрібно ставитися як до джерела чи способу заробітку.

Якщо працівнику здалося, що він опікується не тим, чим хотів би, то не варто робити різкі кроки. Доцільно оглянутися довкола, розширити коло знайомств, а також максимально скористатися тими можливостями, які надає йому чинна робота.

Вибираючи нову сферу діяльності, слід все ретельно зважити. Слід пам'ятати, що у чужих дружин ноги не бувають некрасивими. Ось так і у новій сфері. Те, що з першого погляду має привабливий вигляд, за більш прискіпливого розгляду може розчарувати.

Отже, кар'єрні кризи є неминучими для тих працівників, професійний рівень яких перебуває у стані зростання. Криз не мають лише ті працівники, які не розвиваються. Наприклад, спокійно очікують пенсії. Кризу потрібно пережити і глянути на кар'єрну драбину свіжим поглядом. Більшість працівників здатна з кризами впоратися самостійно. Ті, хто цього зробити не може, повинні звернутися до професіоналів, які допоможуть знайти вихід із ситуації, що склалася.

Міжнародна рекрутингова компанія «Monster» встановила, що 76% службовців у всьому світі згодні на зниження зарплати, щоб отримати роботу своєї мрії. Про це засвідчили результати тестування 34 тисяч працівників у 19 країнах Америки і Європи.

Найменше цінували зарплату ірландці. У цій країні 84% опитуваних ладні були пожертвувати зарплатою заради улюбленої роботи. Працівники у США, Швейцарії та Італії дещо відстали. Там 82% респондентів цінили задоволення роботою вище, ніж її оплату.

Працівники Німеччини, Франції та Угорщини відносно більше полюбляли зарплату, ніж роботу. 34% французів та 27% німців не готові були жертвувати зарплатою в ім'я роботи. 38% опитаних угорців ставили зарплату вище, ніж роботу.

7.2.5. Кар'єра у кризові часи

Кар'єрний шлях може припадати на важкі часи. Кар'єрист мусить вміти використовувати на свою користь всі негаразди. Поміж цих негараздів — масові звільнення під час економічних криз.

Якщо скорочення штатів прийшло і у вашу компанію чи організацію, то існує низки способів як від нього отримати користь. Можна, зокрема, зазначити такі.

1. *Підхоплення естафети.* Доцільно якомога швидше забрати собі проекти, які залишилися від співробітників, що зазнали звільнення. Найціннішою «спадщиною» звільнених є контакти і клієнти. Слід докласти зусиль до того, щоб переналаштувати на себе контакти і клієнтів. Клієнти, як правило, звикають мати справу з певним менеджером і часто бувають незадоволені тим, що їм доводиться мати справу з іншим менеджером. Взаємними зусиллями сторін такі перемини можна пережити досить комфортно.

2. *Нові обов'язки.* Фахівці радять не прохати надбавку у платні чи посаду, яка звільнилася. Краще братися до виконання нових обов'язків. Потім вже вести розмову про посаду і її назву та про винагороду. Беручи на себе додаткові обов'язки у важкі для компанії часи, працівник демонструє свою лояльність і вміння працювати у команді. Після того як на зміну кризі прийде зростання і компанія буде брати на роботу нових співробітників, то у такого працівника, цілком вірогідно, можуть з'явитися підлеглі.

3. *Самобрендинг.* У періоди криз зростає попит на універсальних працівників, які здатні виконувати багато різних функцій, поєднуючи у собі різні ролі. У важкі часи з'являється можливість одержати нові знання та досвід. Правильно вчиняють ті працівники, які сприймають свої звільнення з роботи як паузу, що дозволяє навчитися чомусь новому, змінити вид діяльності, розвинути нові навички, розширити «портфель компетенцій» працівника. Будь-які перемини відкривають нові можливості.

7.2.6. Відновлення кар'єрного просування

Трапляється, що найбільш мотивовані люди втрачають мотивацію. Це — та ситуація, коли, як кажуть, і дихати не хочеться та руки опускаються. Хто ж має хоч клаптик надії, той діждеться світла наприкінці тунелю. Поновити свій шлях до поставленої мети можна, спираючись на своє позитивне мислення та віру у свої сили і можливості. Зазначене допоможе вистояти у будь-якій життєвій ситуації.

Далі пропонується низка прийомів, які приведуть до успіху.

1. *Одна мета.* Якщо ви виявилися у глухому куті, то це, очевидно, сталося з огляду на те, що у вашому житті відбувалося за-

надто багато подій, які забирали вашу енергію та руйнували мотивацію. Напевне у вас було занадто багато цілей і ви брали на себе важкий тягар. Психологи у випадку цільового різноманіття рекомендують повністю сконцентруватися на якійсь одній цілі. Якщо вона буде досягнута, то тоді можна буде переключитися на інші.

2. *Напхнення*. Його слід віднайти. Читайте книжки, журнали, газети, блоги з історіями про успіх. Дивіться на людей, які вже досягли того, що намагаєтеся досягти ви.

3. *Мантра*. Сформулюйте кількома словами вашу мету. Це буде мати вигляд наказу-лозунга (мантра) — наприклад, «Щоденно вчити англійську мову впродовж півгодини!». Мантра роздруковується великим шрифтом і вивіщується на такому місці, де її ви завжди бачите.

4. *Публічна обіцянка*. Вона стимулює. Про свої плани можна розповісти друзям, сім'ї, колегам. Про плани можна розповісти і у своєму блозі. Періодично розповідайте про своє просування. Самозвіт буде надихати на нові результати.

5. *Постійна думка про мету*. Вона буде швидше досягнута, якщо про неї працівник думає постійно. Тому, хто думає про мету, простіше змусити себе щось зробити для її досягнення. Можна придумати і застосовувати механізм самонагадування про мету. Наприклад, записати про це у діловому щоденнику, на листках календаря тощо.

6. *Група підтримки*. Здавна відомо, що «один у полі — не воїн». Свою групу підтримки слід шукати у реальному світі або в онлайн-світі. Або ж і там, і там.

7. *Думка про вигоду*. Якщо думати про труднощі, то можна заморитися від самих лише думок. Про труднощі думати не потрібно. Такі думки сили забирають. Думки ж про вигоду додають сил.

8. *Дотримання намірів*. Ніколи на слід відступати. Якщо мотивація зникла, то це не назавжди. Вона повернеться. Мотивація — не вовк. Вовк може теж втекти, але він з лісу не повертається, не дивлячись на добре харчування. Свободу він цінує вище.

Психологи радять зберігати вірність своїй меті. Під час падінь можна дещо відступити, а під час злетів — надолужити прогаєне і рухатися вперед до поставленої мети.

9. *Накопичення удач*. Його можна започаткувати з невеликих удач. Пам'ятайте, що вода — камінь точить. З кожним кроком і кожною невеликою удачею людина відчуватиме себе краще.

Акумуляування невеликих удач призведе до помітного прогресу і великої удачі.

10. *Придушення негативних думок.* Слідкуйте за своїми думками. Розпізнавайте поміж них негативні. Розпізнавши негативні думки, їх слід давити як тарганів і замість цих думок думати про позитив.

7.2.7. Офісна «Попелюшка»

Трапляється, що досягнення працівника залишаються непоміченими. Визнання ж дістаються іншим. Бути переможцем хочуть бути всі. Бути переможеним не хоче ніхто. Першість часто визнається не за тими, хто добре робить свою справу, а за тими, хто вміє звернути увагу на власні досягнення. Деяким щасливчикам дістається вся слава.

Завищені очікування є однією з причин відчуття людей про те, що їх недооцінюють. Багато працівників сприймають роботу як замітника сім'ї і друзів. Позитивна оцінка керівництва та колеґ сприяє усвідомленню працівником власної цінності. Відчуття незадоволення викликає відсутність позитивної оцінки трудової діяльності.

Психологи стверджують, що недооціненими часто відчують себе люди із заниженою самооцінкою. З точки зору навколишніх працівників, таких людей хвалять не рідше, ніж інших. Їм же здається, що їх недооцінюють.

Спеціалісти радять «Попелюшкам» намагатися думати позитивно. Наприклад, запитати себе про найкращу оцінку, яку б хотіли одержати. Потім використати методика за назвою «Колесо балансу». З цією метою робоча діяльність поділяється на кілька частин, подаючи їх у вигляді сектора колеса (функціональні обов'язки, кар'єра, взаємини з колеґами тощо). Вісь колеса — 0 (нуль), а обід — 10. Потім намагаються об'єктивно свої досягнення. Визначаються ті сектори «Колеса балансу», які потрібно розвивати.

Рідко в одному працівникові поєднується професіонал і людина, яка вміє подати свою роботу. З українського прислів'я відомо, що «вміла готувати, та не вміла подавати».

Фахівці рекомендують подивитися як діє колеґа-щасливчик. Спробуйте запозичити щось з його поведінки. Змінитися буде важ-

ко, але, усвідомивши свій недолік, можна буде спробувати його усунути, наприклад, спираючись на тренінг з конкретної проблеми.

Для того, щоб звернути увагу начальства, потрібно буде на певний час зрозуміти цілі і проблеми начальства, а також те як ви можете сприяти досягненню цілей та подоланню проблем.

Використовуйте й інший спосіб, — говоріть про успіхи інших працівників. Вони незабаром почнуть говорити про ваші успіхи. Неминуче станеться те, про що говорив артист Аркадій Райкін: «Ты меня уважаешь. Я тебя уважаю. Значит, мы — уважаемые люди».

Пропонується ще й третій спосіб — змусити інших помічати ваші досягнення. З цією метою щодня впродовж 15 хвилин прогуляйтеся офісом і поговоріть з колегами.

7.2.8. Досвід — професія — кар'єра

Успішне просування кар'єрною драбиною багато в чому залежить від професійних якостей, на які є великий попит на ринку праці. Важливою складовою кар'єрного успіху є інтереси працівника та цілі, які він перед собою поставив. Існують якості, які на ринку праці цінуються завжди і скрізь.

Департамент праці (по нашому — Міністерство праці) США склало перелік навичок, вмінь та знань, які користуються підвищеним попитом у роботодавців.

1. *Вміння вирішувати проблеми.* Означає вміння їх розпізнавати, вивчати та ухвалювати ефективні рішення. Ці якості — у пошані у сфері державної служби, бізнесу, медицини, науки, інженерії.

2. *Професіоналізм.* Особливо важливим є у сферах інженерії та телекомунікації. Зокрема, передбачає вміння встановлювати і ремонтувати електронні та механічні пристрої.

3. *Комунікабельність.* Робоча атмосфера у фірмі чи організації багато в чому залежить від взаємин, що склалися між співробітниками та клієнтами.

4. *Комп'ютерна грамотність.* Значно підвищує шанси знайти гарну роботу знання можливостей комп'ютерів та вміння використовувати їх.

5. *Педагогічні навички.* Безкінечний потік інформації збільшив потребу у кваліфікованих викладачах та інструкторах. Особли-

во це стосується сфер освіти, торгівлі, менеджменту, громадських та соціальних послуг.

6. *Математика*. Існує великий попит на математичні мізки, оскільки математика — рушійна сила прогресу у медицині, інженерії та й науці у цілому.

7. *Управління грошовими потоками*. Не вичерпується потреба в інвестиційних брокерах, бухгалтерях, соціальних працівниках.

8. *Знання іноземних мов*. Беручи до уваги глобальні економічні та політичні інтеграційні процеси, значно збільшують шанси на знаходження гарної роботи знання таких мов: російської, японської, китайської, англійської, німецької.

9. *Ділове управління*. На ринку праці існує попит на фахівців з менеджменту, включаючи управління персоналом, системами, ресурсами і фінансами. Попитом користуються менеджери, які вміють розпізнавати потреби споживачів та перетворювати ці знання у прибутки компаній.

Професія, на яку існує попит, є важливою запорукою успішної ділової кар'єри.

Наприкінці 2008 року, коли світова фінансово-економічна криза прикотилася вже і до України, директор рекрутингового агентства Олександр Єгоров стверджував, що місця для роботи будуть і у подальшому, але компанії сконцентрувалися на наймі професіоналів. На чільному місці стоятиме питання про оцінку кандидата.

Весною 2008 року була інформація про те, що у США у середовищі роботодавців було різне ставлення до випускників бізнес-шкіл. 70% роботодавців віддавали перевагу вихованню керівників всередині компанії. Остерігалися брати зі сторони фахівця зі ступенем магістра з ділового адміністрування (MBA — Master of Business Administration). Негативне ставлення керівництва до випускників бізнес-шкіл пояснювалося їх великими амбіціями. 63% роботодавців були впевнені, що у багатьох таких випускників — занадто великі запити щодо зарплати та кар'єри.

Інша причина обережного ставлення до магістрів з ділового адміністрування — неготовність компаній до змін, яких можна очікувати від призначення на керівну посаду досвідченого магістра з ділового адміністрування.

У пресі висловлювалася й думка, що ті, хто успішно вчилися у школах та вузах, рідко на виробництві бувають успішними. Нерідко у студентські часи на трійки вчатьс я ті, хто одночасно ще й

працює. На час отримання диплома вони вже мають певну кваліфікацію і ставлять перед керівництвом питання про своє просування.

Психологи давно помітили, — поки відмінники думають з якого боку підійти до проблеми і прорахувати всі варіанти, трієчники бачать завдання і його вирішують. Трієчники не роблять того, що для них нецікаво. Трієчникам притаманний високий емоційний коефіцієнт (EQ), а не коефіцієнт інтелекту (IQ). Успіх трієчників завдячується інтуїції, умінню чути і розуміти людей, внутрішній свободі. Зазначені якості не залежать від академічних знань.

Згідно з даними опитувань старшокласників, відмінники потрібні лише для того, щоб у них списувати. Вони — нудотні, зарозумілі, важкі у спілкуванні, підлизуються до вчителів. Навчання відбирає у них той час, який інші витрачають на спілкування. Не вміють шукати виходи з позаштатних ситуацій. Однокласники вважають, що відмінники живуть у штучному світі. З огляду на те, що відмінники готують всі предмети, у них не вистачає часу на глибокі вивчення профільних предметів.

На початку 2008 року київська газета «Обзор» оприлюднила статтю про рейтинг сфер діяльності, які є найпопулярнішими між тих, хто вступає у сімейно-шлюбні відносини. На жаль, у статті не повідомлялося хто, де і коли виконав соціологічне опитування. Оскільки було посилання на РІА «Новости», то можна зрозуміти, що мова йде про Росію.

Виявилось, що професія майбутньої дружини та чоловіка відіграє, якщо й не вирішальну, то дуже важливу роль. Пріоритетною професією супутника життя була професія лікаря. Цю точку зору поділяли як чоловіки (71%) так і жінки (78%). Парадокс цієї ситуації полягав у тому, що більшість опитаних відверто вказували на те, що лікарні на них наводять жак.

Поміж жінок користувалися популярністю такі професії майбутніх чоловіків як інженер, банкір або адвокат.

У чоловіків популярними були професії нотаріуса та декоратора. Чоловіки також не виключали одруження на журналістці (63%) і дизайнерші (62%).

Чоловіки зазначали, що жінка, яка завжди має свою точку зору на все те, що відбувається довкола, є завжди бажанішою, ніж та, яка у всьому погоджується зі своїм чоловіком.

Найменшою популярністю у чоловіків користувалися такі професії майбутніх дружин як актриса (23%) та діяч мистецтва (художниця, співачка тощо) — 21%.

98% жінок не хотіли, щоб їхні майбутні чоловіки були патологоанатомами, могильщиками та двірниками.

Більшість чоловіків не хотіли щоб їхні майбутні дружини були проститутками та стриптизершами. Переважна більшість чоловіків не хотіла б мати собі за дружин барменів (86%) та прибиральниць громадських туалетів.

Виявилося також що жінки звертають набагато більшу увагу на професію супутника життя, ніж та увага, яку чоловіки звертають на професію майбутніх дружин. Чоловіки лояльніше ставляться до професій своїх дружин. У жінок пріоритет професій сягав 89%, а у чоловіків — лише 36% від загальної кількості опитаних.

Намагання отримати престижну професію може сприяти утворенню сім'ї.

7.2.9. Сумісництво

Сумісництво є досить усталеним явищем. Було воно ще й за радянських часів. Очевидно масштаби сумісництва зросли після так званої «перебудови» і розвалу Радянського Союзу. Працювати на двох чи більшій кількості роботах стало модним. Спочатку більшість людей вдавалися до сумісництва з огляду на матеріальні чинники, тобто заробити додаткову копійку у ті страшні часи, коли старий лад руйнувався, а новий — не створювався. Згодом для багатьох сумісництво стало стилем життя. Друга робота може бути як джерелом доходів, так і викликати творчий інтерес.

Більшість сумісників якусь роботу вважають основною, а інші робочі місця — додатковими.

Нині широкого розвитку набуває таке явище як аутсорсинг. Компанії запрошують фахівців для разових консультацій чи виконання окремих проектів. Сучасний ринок праці створює попит на фахівців з кар'єрного портфоліо (portfolio career), — тобто людей, які одночасно працюють у різних сферах. За кар'єрного портфоліо з'являється можливість комбінувати прибуткову роботу — з приємною, знання — з улюбленими заняттями (хобі), реальні досягнення — з фантазіями.

Досвід свідчить, що ті, кого влаштовує такий стиль професійної життєдіяльності, переходять на півставки, за основним місцем

роботи, а решту часу опікуються виконанням разових замовлень у певній сфері діяльності. Є й такі, хто освоює різні ролі у рамках однієї спеціальності чи компанії. Важливим є вміння концентруватися. Діяльність підходить комунікабельним працівникам.

У кар'єрного портфоліо є і певні недоліки. Фахівцю, який працює на засадах кар'єрного портфоліо, слід самостійно турбуватися про свою відпустку, лікування. Може бути й таке, що хтось із замовників не захоче, щоб такий фахівець виконував роботу ще й для інших. Сидіти на двох стільцях часто буває вигідним, але ж не слід забувати, що коли женешся за двома зайцями, то не піймаєш жодного.

Фахівці радять дотримуватися наступних правил, працюючи сумісником.

1. Доцільно не повідомляти керівництву за місцем своєї основної роботи про наявність додаткового підробітку. Ця пересторога доречна і тоді, коли додаткова робота виконується у вільний час. У начальника може виникнути заздрість до доходів співробітника. Начальник може дійти висновку що його підлеглий працює не з повною віддачею на своєму основному робочому місці і у нього залишається чимало енергії для підробітків. Керівник може більш прискіпливо контролювати підлеглого, навантажувати його додатковими обов'язками. Праця на другій фірмі може також тлумачитися як зрада корпоративних інтересів.

2. Слід визначитися з пріоритетами. Роботи не повинні накладатися одна на іншу. Доцільно концентруватися на роботі, яка виконується у певний час. Тобто потрібно належним чином виконувати завдання, як за основним, так і додатковим місцем роботи. Одна робота не повинна шкодити іншій.

3. Для того, щоб успішно працювати на двох роботах, не заводить завести щоденник для запису того, що потрібно виконувати на обох роботах. Щоденник має містити контактну інформацію. Щоденник має стати важливим помічником. Якщо працівник є впевненою, організованою і самостійною людиною, то він, може впоратися з виконанням функціональних обов'язків як за основним, так і за додатковими місцями роботи.

4. Слід дотримуватися певного балансу між роботою і відпочинком. Не дивлячись на завантаженість роботою, має передбачатися час і для особистого життя, інакше життя перетвориться в каторгу.

Якщо не відпочивати, то можна заробити проблеми зі здоров'ям і втратити всі місяці роботи.

7.2.10. Релокація

Це поняття означає переведення працівника на роботу у інший підрозділ великої компанії або кардинальну зміну співробітником сфери своєї діяльності. У деяких компаніях релокація менеджерів є складовою програми з розвитку співробітників.

Часто має місце ситуація за якої співробітник регіонального підрозділу досяг певного рівня професіоналізму і готовий поїсти вищу за значенням посаду, але у регіональному підрозділі немає відповідних вакантних посад. У такому випадку керівництво компанії пропонує йому переїхати до іншого регіону або у штаб-квартиру компанії. Найчастіше релокуються виробничники, логісти та управлінці різного рівня.

Нині менеджери погоджуються на переїзд не лише з огляду на матеріальні вигоди, але й беруть до уваги серйозні і цікаві завдання, які очікують їх на новому робочому місці. Переїзд вигідний і фінансово. Його оплачує компанія. Компенсуються витрати на оренду квартири. Платня на новому місця роботи встановлюється вищою, ніж на попередньому.

Новий проект, розпочатий «з нуля» на новому робочому місці, є серйозним внеском в кар'єру. Він дозволяє максимально виявити управлінський та організаційний потенціал менеджера. Такі проекти часто привертають увагу молодих і амбіційних менеджерів, які не бояться самостійно ухвалювати рішення.

Компанії, які запрошують фахівця з іншого місця, зазвичай намагаються максимально задовольнити потреби цього співробітника та його сім'ї. Надається квартира на весь час дії контракту, сприяють влаштуванню дітей у дитячий садок чи школу. Релокаційні пакети є різними. Це слід брати до уваги.

Коли у співробітника закінчується термін дії контракту, то він може залишитися і далі працювати на новому місці, але вже без релокаційних пільг. Співробітник може повернутися до попереднього місця свого проживання або знову переїхати, одержавши новий релокаційний пакет.

Релокація, окрім позитивних аспектів, має і негативний. Основний мінус роботи у регіоні, проживанні у невеликому місті чи селищі, — це нехватка спілкування і культурного дозвілля. Великою проблемою є вмовляння дружин менеджерів на переїзд. У зв'язку з цим вони часто втрачають свою роботу. Виникають складності і тоді, коли у сім'ях є діти.

Переїжджаючи до іншого міста, працівнику слід оцінити всі обставини, що стосуються переїзду і потім ухвалити потрібне для себе рішення. Переїзд ніколи не був простою справою. Перед тим як погодитися, потрібно добре подумати.

7.2.11. Дауншифтинг

Дауншифтинг — це явище, коли перспективний висококваліфікований фахівець змінює свою професію і розпочинає працювати «з нуля». Колеги і попереднє начальство такого фахівця ставляться до нього осудливо. Психологи ж стверджують, що не вбачають у поведінці дауншифтера нічого кепського. Вони вважають, що рішення про зміну професії є складовою розвитку особистості. Психологи вважають, що дауншифтинг є усвідомленою відмовою від чужих цілей, традиційного розуміння кар'єри, пошуком нових шляхів. Дауншифтинг на вітчизняному лексиконі відомий як «крок набік».

Дауншифтинг є складовою еволюції людини, яка тривалий час перебуває у стресовій ситуації. Така людина працює заради заробляння грошей. На певному етапі свого розвитку вона розуміє, що більше так працювати не може і розпочинає пошук нових шляхів для свого розвитку. Психологи вказують, що будь-який розвиток особи є явищем позитивним, а будь-який розвиток без змін трапляється рідко.

Людина усвідомлює, що може жити далі лише у тому випадку, коли буде отримувати задоволення від роботи. Тоді вона розпочинає згадувати, що їй подобалося у житті, розпочинаючи з дитинства. За дауншифтинга відбувається рух у напрямі від роботи до справи.

Дауншифтинг суперечить корпоративній культурі. За неї люди виснажливо працюють впродовж багатьох років, щоб заробляти гроші на придбання благ, які врешті-решт виявляються ефемерними. У цій ситуації люди спочатку працюють, а блага — отримують

згодом. Час праці і час благ — розділені. Між ними пролягає значна дистанція.

Ритм життя на засадах корпоративної культури триває доти поки людина зрозуміє, що бажані блага ніколи не прийдуть.

До свого рішення про кардинальну зміну професії людина йде, як правило, довго. Зовнішньо це буває непомітним. Коли ж рішення оприлюднюється, то оточуючі фахівця люди його не розуміють і вважають спонтанним.

Дауншифтинг — переломний момент у житті людини. Людина різко змінює сферу своєї професійної діяльності тоді, коли вона вже фізично не може знаходитися у своєму становищі.

Людина, яка розпочинає нове професійне життя, зазвичай, втрачає матеріально. Оскільки у дауншифтера є сім'я, то їй не просто змиритися з втратою частини доходів. Виникають конфлікти. Дауншифтинг — це ще й певна втеча від відповідальності за інших, яка добряче обридла.

Дауншифтери у більшості своїй є людьми з життєвим досвідом. Вони вже мають певну систему виживання. Дауншифтери полишають, всупереч суспільній думці, високі посади для того, щоб опікуватися чимось своїм. Вкладаючи душу в улюблену справу, вони не відчувають страх за те, що у них щось не вийде. Як правило, виходить. Дауншифтери отримують задоволення від самого процесу своєї діяльності. Знову ж таки, як правило, добробут повертається до них та їх сімей.

Скільки б суспільство не твердило, що головне у житті — це гроші, очевидно більшість працівників вважає, що робота має приносити задоволення. Вона має надавати можливості для самореалізації.

Якщо ви не відчуваєте задоволення від своєї роботи і дійшли висновку, що припустилися помилки у виборі професії, то ніколи не пізно цю помилку виправити. Зрозуміло, добре якщо людина визначається з вибором своєї професії, скажімо, так років до 35. Чим старшою є людина, — тим складніше що-небудь змінювати у її житті. Таке спостереження не слід вважати абсолютною догмою. Було немало випадків, коли люди і після 40–45 років з успіхом змінювали сферу своєї діяльності. Наприклад, ставали консультантами, викладачами тощо. Головне — щоб бажання про зміну діяльності було усвідомленим і сильним.

Ухвалюючи рішення про зміну професії, слід брати до уваги те, що нову професію доведеться розпочинати, швидше за все, з нижчої сходинки кар'єрної драбини, порівнюючи з тією, яка була досі. Досвід працівника у суміжних сферах може відіграти значну позитивну роль у побудові своєї подальшої кар'єри. Рекрутери рекомендують шукати такі вакансії, де може у дещо іншому ракурсі згодитися попередній досвід працівника.

Психологи радять людям, які виявили бажання змінити професію, враховувати таке.

1. До зміни слід готуватися серйозно і ретельно. Слід вивчити та проаналізувати всю доступну інформацію про ту сферу діяльності, якою забажали опікуватися. Слід усунути проблеми у своїй підготовці. Якщо одержання другої вищої освіти є довгим і дорогим процесом, то слід повчитися на короткотермінових курсах, взяти участь у семінарах, освоїти необхідне програмне забезпечення, поліпшити знання з іноземної мови, почитати професійну літературу. Не виключено, що після цього ваше бажання змінити професію розвіється як туман. Недарма ж чорногорці кажуть: «Якщо дуже хочеться працювати, то необхідно сісти, подумати, відпочити і бажання зникне».

2. Зазначене вище можна виконувати, не кидаючи ту професію, яка вже набридла. Опікуватися новою професією потрібно після певної підготовки до неї. Потенційні роботодавці зацікавлені у підготовлених працівниках.

Якщо наявний досвід лише частково задовольняє потенційного роботодавця, то доведеться докласти зусиль до того, щоб переконати його взяти вас на роботу. Роботодавця цікавитимуть чинники, які змусили працівника змінити професію. Роботодавець побоюватиметься, що через певний час цей працівник знову може дійти висновку про пошук нової професії. Роботодавця цікавитимуть ті здібності працівника, які він може підтвердити вже реалізованими проектами. Серйозним аргументом на вашу користь буде виконання вами у минулому певних обов'язків, які виходили за межі кола основних функціональних обов'язків, але схожих з тією діяльністю, якою б хотіли опікуватися.

Слід зазначити, що дауншифтинг не обов'язково передбачає перехід на роботу до нового роботодавця. Дауншифтинг може відбуватися і у межах тієї фірми, де працюєте. Якщо мова йде про роботу у суміжній сфері у компанії, де працюєте, і для цього маєте

професійний досвід, але ще недостатньо певних навичок, то варто подивитися на те, що може запропонувати ваша компанія. Ймовірно, що керівництво компанії з розумінням поставиться до вашого бажання змінити професію у рамках компанії. Можна дочекатися коли у компанії з'явиться вакансія, що зацікавила вас і запропонувати керівництву компанії не лише свою кандидатуру, а й програму своєї діяльності на цій посаді.

Західні експерти вважають, що найдієвіший шлях у реалізації дауншифтингу — це користатися мережею знайомств. Слід звернутися до людей, які вас добре знають і які зможуть якщо і не запропонувати нову роботу, то дати вам гарні рекомендаційні листи, зробивши наголос на тих ваших якостях, які є важливими для нової сфери діяльності.

Компанія «Келлі Сервісіз» у травні 2008 року оприлюднила результати соціологічного опитування, що було проведене у 33 країнах світу, у тому числі і в Україні. Майже 59% українців жалкували про вибір професії. За цим показником Україна виявилася на другому місці, поступившись першим місцем лише Мексиці. У переліку країн, працівники яких були найбільше незадоволеними шкільною освітою, виявилися Швеція, Норвегія, Данія, Туреччина, Україна, Росія та Італія. Лише 37% українців на питання про якість шкільної освіти відповіли позитивно. У Німеччині, Франції та Китаї 42% респондентів відповіли, що добре підготовлені школою до професійного життя.

У так званих «нових індустріальних країнах» (Китай, Індія, Індонезія) від 76% до 80% респондентів оцінювали професійно-технічну освіту на «відмінно». Пересічно ж у країнах, де відбувалося опитування, до системи професійно-технічної освіти не мали претензій 65% респондентів.

7.2.12. Літунни і кар'єра

Часта зміна роботи вважається літунством. Воно було ще й за радянських часів. Шляхетною тоді вважалася зміна місця роботи не більше одного разу на рік. Щоправда, можна було, хоч і кілька разів на рік, звільнитися за переведенням з одного підприємства (організації) до іншого.

Літунство, очевидно, є міжнародним явищем. У англійській мові воно позначається job-hopping (а job — робота, hop — стрибання) — робоче стрибання.

Досить поширеною є думка про те, що найкращий спосіб швидкого зростання зарплати — це зміна роботи, скажімо, через кожні два роки. Літунам, це вдається. Літунів не люблять. Намагаються не брати їх на роботу.

Рекрутери твердять же про те, що літуни заробляють небагато. Можливо, про це рекрутери заявляють з огляду на виховні та профілактичні міркування. Вчені Університету Британської Колумбії (Канада) виконали дослідження. Виявилось, що часта зміна роботи дійсно може збільшити зарплату. Щоправда, позитивний ефект є помітним лише на початкових етапах кар'єри за умови, що часта зміна роботи не пов'язана зі скороченнями штатів, інтервалами у працевлаштуванні чи сімейними обставинами. Тобто стрімке зростання доходів мають ті літуни, які є цінними фахівцями, у яких зацікавлені роботодавці.

У певний момент постійна зміна роботи загальмовує зростання зарплати. Приріст зарплати, пов'язаний з черговим переходом на нове робоче місце, стає меншим, ніж приріст зарплати, що забезпечується кар'єрним просуванням у рамках однієї компанії.

Більша частина літунів — це молоді люди. Вони намагаються спробувати все і негайно. Коли вони стають статечнішими, то стрибки з одного робочого місця на інше припиняються.

Якщо кар'єра щойно розпочалася, то можна спробувати часто міняти роботу з метою збільшення зарплати. У випадку знаходження компанії, де відчуватимете себе комфортно, доцільно подумати про довгострокові перспективи. Найкращою кар'єрною стратегією вважається та, за якої відбувається поступове просування у рамках однієї компанії. Лише досягнувши «стелі» ви будете становити справжній інтерес для рекрутерів.

Дослідження, виконане компанією BlueStep.com, виявило, що з 1 тисячі опитаних топ-менеджерів європейських компаній, 40% вже працювали на свою компанію від двох до п'яти років. Понад половина цих менеджерів впродовж своєї успішної кар'єри працювали лише у 4–7 компаніях.

55% вважали, що два роки — це мінімальний термін роботи на одному місці. Понад чверть опитаних мінімальним терміном вважали три роки. 70% були впевнені, що максимальна кількість

компаній, у яких ідеальний топ-менеджер може встигнути попрацювати впродовж 10 років, не може перевищувати двох чи трьох.

Не дивлячись на загальну тенденцію до частоті зміни роботи, топ-менеджери демонструють традиційні корпоративні цінності.

75% опитаних заявили, що основним чинником, що змушує топ-менеджера думати про зміну роботи, є недостатні умови для подальшого зростання на компанії, де вони працюють.

Дві третини заявили, що поміняли б роботу, якби розчарувалися у цінностях компанії. 60% топ-менеджерів пішли б працювати у компанію, де їх посада надавала б більше повноважень та поклала більше зобов'язань.

42% готові були спокуситися більшою зарплатою.

Таким чином, матеріал, що викладений вище засвідчує:

- літунство впродовж всієї кар'єри забезпечує менше доходів, ніж узвичаєне стаłe просування службовою драбиною;
- літунство не поширене поміж топ-менеджерів.

Під час співбесіди на якій йдеться про прийняття на роботу, слід бути стислим, пояснюючи причини частоті зміни місця роботи. Подробиць слід уникати. Достатньо пояснити одним — двома реченнями. Наприклад, розформування відділу у зв'язку зі скороченням бюджету. Майте на увазі, що супровідні листи до резюме не завжди ретельно вивчаються, тому стислі зрозумілі усні пояснення не завадять. Пояснення має бути саме поясненням, а не скаргою чи клопотанням надати роботу.

Говорячи про причини частоті зміни місць роботи, не можна гудити попередніх роботодавців. Коли будете на них скаржитися, то у нового потенційного роботодавця може скластися враження, що ви ходите на роботу не для того, щоб працювати, а для того, щоб одержувати задоволення. Потенційний роботодавець може думати, що ви й від нього підете через два місяці і будете поширювати неприємну інформацію про компанію, яка надала вам притулок.

7.2.13. Завади на шляху кар'єри

Кожна людина хотіла б бути успішною як у своїй службовій кар'єрі, так і у повсякденному житті. Фахівці стверджують, що це не так вже і складно. Для цього потрібно лише надихати інших та

підтримувати високий рівень довіри. Слід, щоправда, визнати — на це здатні не всі. Заважають дурні звички. Багато людей їх мають. Лише позбувшись цих звичок, можна досягти поставленої мети.

1. Якщо ви щось колись пообіцяли і взяли на себе певні зобов'язання, то свого слова слід дотримуватися. У раз виникнення непередбачених обставин, потрібно обов'язково і своєчасно повідомити тому, з ким домовлялися чи кому обіцяли про зміну своїх планів і намірів. Інакше недотримання слова, хай навіть, з об'єктивних причин, змусить ту людину думати, що її обманули чи зрадили.

2. Уникайте давати завищені обіцянки та повністю не виконувати те, що пообіцяли. Це викличе зневіру до вас.

3. На телефонні дзвінки слід відповідати. Якщо не піднімаєте слухавку, то це означає, що ви повністю ігноруєте того, хто вам телефонує. Якщо дуже зайняті, то надішліть коротке SMS, а згодом зателефонуйте і поговоріть з подробицями.

4. Слід також відповідати на листи. Письменник А. П. Чехов свого часу казав, що не відповісти на листа — це те ж саме, що не подати руку у відповідь на простягнуту вам.

5. Нетактовним вчинком є утримання від відповіді на електронну пошту. Всі знають, що вона є простим, зручним і швидким способом зв'язку.

6. Не кидайте на вітер порожні похвали, бо вони знижують ціну сказаного.

7. Не користуйтеся лаврами і похвалами, призначеними не вам, а комусь іншому за виконану ним роботу. Не сподівайтесь на те, що такі речі не помітять інші співробітники.

8. Свої помилки слід визнавати. Якщо цього не будете робити, то співробітники подумують, що ви ухиляєтеся від відповідальності або не враховуєте реальність. Припущені помилки слід негайно визнавати, інакше це зашкодить довір'ю.

9. Якщо ви не надали близькій людині розумну і досяжну підтримку у її скрутний час, то такий ваш вчинок будуть довго пам'ятати.

10. Якщо ви звикли лицемірити, то від такої звички слід відмовлятися, оскільки різниця між вашими словами і реальними справами швидко виявляється.

11. Обман руйнує довіру. Навіть у доброзичливому обмані закладено вибуховий потенціал руйнування довіри. Навіть одного

випадку обману буває достатньо для того, щоб про вас сформувалася репутація брехуна.

У просуванні кар'єрою драбиною можуть зашкодити помилки, яких працівник регулярно припускається. Поміж дрібних, але разом з тим шкідливих помилок, можна вирізнити такі.

1. *Виконання чужої роботи.* Якщо працівник постійно підхоплює і виконує чужі дрібні завдання, то ризикує тим, що може неповноцінно почати виконувати свої. Слід братися за виконання тих завдань, успішне виконання яких буде належним чином оцінено.

2. *Чепуріння.* Ніколи не чепуріться при своїх колегах. Це — непристойно. Чепуріння, наприклад, при колегах-чоловіках може розкрити певні ваші таємниці.

3. *Мій язик — мій ворог.* Не слід при колегах вияснити відносини по телефону. Телефонне спілкування з другом, подругою, батьками та іншими близькими людьми виконуйте приватним чином, щоб публіка його змісту не знала.

4. *Збори.* На них не слід позіхати, перемовлятися про речі, що не стосуються справ. Бажано на зборах поводитися активно і ніколи не ігнорувати захід.

5. *Робоче місце.* Його потрібно тримати в порядку, намагатися не запізнюватися.

6. *Участь у спорах.* Уникайте непотрібних спорів. Якщо ж спір заводити, то запасайтесь об'єктивними доказами своєї правоти.

Далі розглянемо ті міфи, що заважають кар'єрі.

1. *Освіта.* Поширеною є думка про те, що немає освіти — немає і кар'єри. Це не зовсім вірно. Зрозуміло, що є види професійної діяльності, які вимагають наявності відповідної освіти та диплому. Наприклад, без освіти не можна стати лікарем, юристом чи вчителем. Для досягнення вершин майстерності у широкому переліку сфер можна обійтися без університетської освіти. Інколи достатньо закінчити курси.

2. *Понадурочна робота.* Багато працівників вважають, що понадурочна робота є запорукою просування по кар'єрній драбині. Це не завжди відповідає дійсності. Слід згадати, що Форд (засновник автомобілебудівної компанії) звільняв з роботи інженерів, які залишалися працювати після закінчення робочого дня. Вважав їх нездатними впоратися з обсягом роботи впродовж відведеного для цього часу.

Ваш керівник, як і Форд, може подумати, що ви не можете вчасно виконувати свої обов'язки з огляду на вашу слабку волю, некомпетентність, млявість.

Понадурочна робота може відгукнутися вам перевтомою, стресом, депресією, надлишковою дратівливістю та іншими негараздами зі здоров'ям.

3. *Амбіції.* У світі є певні посади, про бажання обійняти які потрібно мовчати, інакше це неоправно зашкодить. Тобто, ці посади не бачити як своїх вух без дзеркала. Кажуть, що до низки таких посад належить посада Папи Римського. В абсолютній же більшості випадків свої амбіції не слід зберігати у таємниці. Під час співбесіди у шукачів роботи часто запитують про те на якій посаді вони бачать себе через 5–10 років. Компанії зацікавлені у молодих, сильних і амбіційних працівниках, а не в тих, хто весь час хоче просидіти на першопочаткових робочих посадах.

4. *Сперечання з начальством та колегами.* З усіма співробітниками компанії слід підтримувати рівні й гарні стосунки. Все ж таки слід пам'ятати, що робота — це місце саме для роботи, а не для дружби. Не завжди і не скрізь слід погоджуватися з тим, про що говорять довкола. Свою думку мати не завадить. З персоналом, що оточує вас, слід спілкуватися як з колегами.

5. *Часта зміна роботи.* Колись до «літунів» ставлення було однозначно негативним. Нині — інші часи. Вважається, що розумна кількість змін місць і профілю роботи додає досвіду, знань та розширює коло корисних знайомств.

6. *Момент визначення свого місця у професійному житті.* Багато працівників вважають, що до 25–30 років вони мають остаточно визначитися зі своїм подальшим професійним життям. Тому точку зору вірною вважати не можна. Існує чимало прикладів того як у значно пізнішому віці люди змінювали професію і досягали успіхів. Від своєї мрії не слід відмовлятися і після досягнення 40-річного віку. Улюблена і неулюблена робота може бути у будь-якому віці.

На кар'єру можуть впливати і інші чинники, окрім тих, що зазначені вище. Про це свідчить і наступна інформація.

Весною 2008 року дослідницький центр портала superjob.ua виконав соціологічне опитування про взаємозв'язок між красивим тілом і кар'єрним просуванням. 55% опитаних негативно відповіли на це питання. Вважали, що розум є важливішим за фігуру.

34% опитаних вважали, що струнка оболонка є козирем в очах роботодавця. Така людини — здоровіша, впевненіша у собі і може досягти більше.

11% респондентів мали труднощі з відповіддю. Посилалися на індивідуальність характерів працівників і роботодавців.

7.2.14. Збагачення

Як відомо, вовка годують ноги. Людина ж працює чи іншим способом діє, щоб створити собі добробут. Оскільки ж В. Ленін визнавав, що соціалізм на голому ентузіазмі побудувати не можна, то й кар'єрне просування має за мету збагачення. Далі зупинимосся на деяких способах і засобах збагачення.

Кажуть, що стати казковим багатієм не так вже й складно. Рекомендують добре подумати над тим, чи справді ви цього хочете. Ще за радянських часів був популярним тост: «Хай на вас нападуть такі гроші, щоб ви не знали як від них відбитися». Якщо ідея стати багатієм вам привабливою, то перш як приступити до її реалізації, слід максимально чесно оцінити себе. Тобто спробувати дати відповідь на питання: «Чи маєте ті якості, які є у мільярдерів?». Далі — стисло про якості мільярдерів.

Той, хто сам заробив мільярди (як, наприклад, Білл Гейтс), може вважатися революціонером у сфері бізнесу. Така людина має пророцьке бачення. Вона може передбачити майбутні події і побачити те, що не помічає більшість людей.

Біллу Гейтсу і йому подібним вдалося не просто досягти переваги на певній ділянці, а здійснити в ній революційні перетворення. Для цього замало просто розуму, смілості та удачі. Потрібно мати ще й «нюх» на майбутній розвиток подій.

Мільярдерам притаманні такі риси:

- упевненість у собі й своїй правоті;
- незламна воля до досягнення мети;
- непорушна віра в те, що вони знайшли найкращий спосіб розв'язати якусь проблему;
- схильність до ризику;
- відсутність страху перед грошима та їх можливостями.

Ґрунтовну книгу про психологію багатства написав психолог Сідней Леккер. Він досліджував бізнесменів і високооплачуваних

професіоналів. Запровадив термін «money personality» — грошова особа (особа, яка притягує гроші). Грошова особа має останню з названих вище ознак. Вирізняється така особа від інших людей своєю впевненістю у тому, що вона є гідним володарем всіх тих можливостей та благ, які приносять гроші.

Досвід свідчить про те, що найбагатші люди — це ті, хто багатство собі створив сам, а не одержав його у спадщину. Недарма американські мільярдери посилають своїх дітей працювати у ранньому віці. Гроші мусять цінуватися і зароблятися. Тих, хто народжується у багатій сім'ї і кому багатство дістається у спадщину відомий експерт Дональд Трамп назвав «представниками клубу вдалих сперматозоїдів».

Фахівці рекомендують тим, хто хотів би стати мільярдером, відповісти на низку запитань:

- чи здатні ви ухвалювати жорсткі і непопулярні рішення заради зростання бізнесу?
- наскільки ви цінуєте свою незалежність?
- яким обсягом незалежності готові поступитися?
- чи готові ви до публічності?
- чи готові ви до того, що ваші працелюбність, успіх та багатство будуть ненавидіти і заздрити вам?

Може статися так, що на шляху до багатства доведеться нехтувати поглядами своїх друзів і близьких. По мірі зростання бізнесу можуть з'явитися інвестори та акціонери, з думками яких доведеться рахуватися. Компанію слід буде представляти публічно, а це означатиме втручання суспільства у справи компанії та у приватне життя її керівника.

Гроші не лише дають права, а й покладають зобов'язання. Згадаймо, що у нині чинній Конституції України є сакраментальна фраза, яка вже давно відома законодавству економічно розвинених країн — «Власність зобов'язує».

Якщо всі ті запитання, що сформульовані вище, не відбили у вас охоту бути мільярдером, то наостанок залишається каверзне запитання: «А для чого вам потрібен мільярд?». Не виключено, що існують інші способи досягти те, що на вашу думку досягається лише за допомогою мільярда.

Всі хочуть бути багатіями, але оскільки світ — тісний, а час — летить швидко, то не всім вдасться стати по-справжньому багатими людьми. Все ж таки можна спробувати стати багатієм. Помічено,

що є люди, які бажаючи стати багатіями, приступають до справи і розпочинають рухатися до мети. Інші ж люди продовжують мріяти про те як добре бути багатіями і для досягнення мети не роблять нічого.

Існує чимало способів досягнення успіху. Одні з них реалізувати важче, інші — простіше, для третіх — потрібна повна самовіддача, в той час як четверті залежать лише від удачі і нічого більше.

Далі мова стисло піде про деякі способи розбагатіти.

1. *Свій бізнес.* Тут потрібно вчасно розпізнати можливості для успіху. Після того як ідея бізнесу знайдена, потрібно виконати дослідження ринку і встановити чи є резон розпочинати саме той бізнес. Якщо ж бізнес вдалося започаткувати і він розпочав приносити доходи, то доцільно найняти управляючого, а самому — шукати нові ідеї, розкручувати нові справи і не зупинятися на досягнутому. Пам'ятайте, що конкуренти не сплять. Гарна і провірена ідея згодом розпочинає використовуватися і іншими бізнесменами. Слід зачасно готувати запасний план. Можливо, ідея стане міжнародною.

2. *Інтернет.* Мережа надає можливості для заробітку. Існує безліч веб-сайтів, які створили аматори, які згодом принесли їх творцям величезні прибутки. Відомий нині сайт «Amazon.com» було створено тоді невідомим нікому Джефом Безосом в 1994 році. Спочатку сайт називався «Cadabra.com». Першопочатково спеціалізувався на онлайнному продажу книг. Нині асортимент сайту надзвичайно широкий. Окрім книг включає DVD-фільми, музичні диски, відеоігри, комп'ютерне програмне забезпечення, електроніку, меблі, продукти харчування, дитячі іграшки та багато інших товарів.

В Інтернеті все розпочинається з невеликих кроків. Потрібно створити сайт, наповнити його змістом, рекламувати, співробітничати з іншими ресурсами та й рухатися до успіху, який принесе багатство. Якщо таке сталося з Джефом Безосом та іншими, то чому воно не може статися з вами.

3. *Лотерея.* Цей спосіб декого миттєво робив багатим. Чекати на такий момент можна довго та так і не дочекатися. Частка щасливчиків є вкрай мізерною. Оскільки сотні тисяч, а то й мільйонів людей продовжують наполегливо випробовувати удачу, то спробуйте пограти в лотерею і ви. Шанси надзвичайно малі, але ж вони врешті-решт є.

4. *Інші варіанти фінансового успіху.* Їх чимало.

Перелік, зокрема охоплює:

- спорт;
- музику;
- кіно;
- спадщину.

Оскільки «у кожного своя доля і свій світ широкий», то і у кожного може бути свій шлях до багатства. Головне — не сидіти пасивно, а докладати зусиль до того, щоб стати багатим.

Тим, хто по-справжньому хоче бути багатим, фахівці рекомендують ставити перед собою максимальні цілі і наполегливо їх досягати. Для того щоб вирватися з бідності, замало просто «десь працювати». Працювати потрібно там, звідки дорога веде до багатства. Для того, щоб стати багатим, потрібно дотримуватися наступних правил.

1. Кожна проблема повинна розв'язуватися якнайшвидше. У такому випадку витрачаються найменші зусилля на її вирішення. Будьте рішучими. Менше роздумуйте, більше — робіть.

2. Якщо хочете мати гроші, запропонуйте якусь цінність. Люди самі принесуть вам гроші. Їх кількість буде залежати від того, як ви опишете переваги від цієї цінності.

3. Думайте про те, як можна щомісяця заробити щонайменше 50 тисяч доларів. Менше — не можна.

4. Оскільки гроші приходять до вас через інших людей, то необхідно спілкуватися. Некомунікабельні люди рідко стають багатіями.

5. Бідність виникає тоді, коли ухиляються від відповідальності.

6. Якщо у вас мало грошей, то слід робити бізнес. Якщо грошей немає, то бізнес слід робити негайно. Потрібно шукати проблеми та пропонувати способи їх вирішення. Найвдаліші рішення оформляйте у вигляді бізнес-проектів та пропонуйте їх інвесторам.

7. Шлях до великого багатства пролягає лише через пасивний дохід, — тобто такий який приходить до вас незалежно від ваших зусиль. Потрібно створити джерело (чи джерела) пасивного доходу.

8. Пам'ятайте, що існують лише два правила вигідного інвестування:

- правило № 1 — берегти гроші;
- правило № 2 — дохід має перевищувати витрати.

Якщо захочеться ризикувати, то слід пам'ятати про правило № 1.

9. Вивчайте біографії та думки найбагатших людей.

10. Слід завжди мріяти. Завжди ж і вірити, що мрії збудуться. Коли людина не мріє, то вона — покійник.

11. Допмагайте людям. Але не всім, а лише тим, кому самі хочете допомогти. Не обов'язково, щоб ними були родичі і знайомі.

12. Говоріть іншим компліменти. Привід для них можна завжди знайти. Це підвищує і вашу самооцінку.

13. Ведіть щоденний журнал ваших перемог. Пам'ятайте, що поразки і образи пам'ятаються набагато довше.

14. Ніколи не здавайтесь. З ворогом потрібно битися до кінця, без жалю до себе і ворога!

Звичка до інновацій не лише сприяє просуванню службовою драбиною, але й забезпечує багатство. Інновації люблять не всіх працівників, а лише тих, хто їх розуміє. Такі співробітники, впроваджуючи інновації, досягають гарних результатів, а останні — приносять гроші, гроші, гроші. Ці гроші течуть в компанію, у якій працює співробітник — інноватор. Частиною одержаного грошового потоку компанія ділиться із співробітником. Нестандартне мислення може стати джерелом грошових потоків.

Далі зазначимо низку порад щодо інновацій, про які писали газети.

1. *Інноватором може бути будь-хто.* Інколи геніальні ідеї спадають на мізки людям, що є далекими від відповідних сфер діяльності. Коли у компанії не придушуватиметься свобода слова, а навпаки, — заохочуватиметься, — то інновації підхоплять ті, хто знає що це таке.

2. *Розмова про інновацію.* Привнесення у компанію інновацій розпочинається з розмови. Предметом інновацій може бути й те, що з першого погляду може здатися божевільним. Обговорювати потрібно всі ідеї.

3. *Внутрішньокорпоративна демократія.* Якщо співробітники компанії жорстко пов'язані ієрархією (субординацією), то не варто очікувати доленосних інновацій. Інновація може перетворитися у план дій лише під час відкритої і невимушеної розмови всіх тих, хто нею зацікавився. Внутрішньокорпоративних дисидентів придушувати не слід, вони можуть виконувати роль конструктивної опозиції. Слід пам'ятати слова прем'єр-міністра Великої Британії

часів Другої світової війни У. Черчілля: «Демократія — кепська річ, але нічого кращого людство не придумало».

4. *Правильна організація співробітників.* Англійський адмірал Гораціо Нельсон (1768–1805) перед початком Трафальгарської битви прапорами дав сигнал: «Кожна людина мусить робити свою роботу». Англійці перемогли французів. У сфері інновацій кожен мусить робити свою роботу. Співробітників слід організовувати таким чином, щоб кожному дісталася саме та роль, на яку вони найбільше підходять.

Відомо, що у сфері інновацій співробітники можуть виконувати ролі:

- творця (креативщика) інновацій, який її генерує;
- узгоджувальника, — того хто вміє, як кажуть, різні думки привести до єдиного знаменника;
- аналітика, — того, хто вміє бачити в ідеї її «плюси» та «мінуси»;
- планувальника, — того, хто знає як ідею втілити у життя, тобто реалізувати її.

5. *Усунення стереотипів.* Вони заважають рухатися вперед і ніби ланцюгом стримують компанію. Слід виявити, що саме у компанії є стереотипами і докласти зусиль, щоб їх позбутися.

6. *Інвентаризація ідей і ресурсів.* Інновацією є не лише щось радикально нове, але і грамотне використання наявних ресурсів. Відомим є й положення про те, що нове — це добре забуте старе. Перш ніж вкладати гроші у нові ідеї, слід перевірити чи є можливість реалізувати ідеї тими ресурсами і засобами, які вже є.

Насамкінець цього розділу мова піде про надомництво. Оскільки таке явище є, то не згадати про нього — неможливо.

7.2.15. Надомництво

Надомна робота набирає популярності в Україні. Вона дозволяє уникати пробок на дорогах, заздрісних поглядів колег, суворого погляду начальника.

Хоч дійсно бос і не знаходиться у вашому будинку (квартирі) і не заглядає до вашої роботи із-за вашої спини, все рівно працівники ніколи не працюють без босів. Блогери догоджають аудиторії,

фрілансери — клієнтам, програмісти — кінцевим користувачам. У надомників бос висить над головою як Дамоклів меч.

Здається, що надомники позбавлені потреби прогинатися перед начальством, щоб просунутися по службі і, слава Богу, не спостерігають як це роблять інші. Немає корпоративного духу і субординації. У реальній дійсності надомник позбавляється можливості розвивати у собі ті якості, які виникають в атмосфері суперництва. Надомник — це один у полі воїн. У надомника немає гарної команди з жартами, підтримкою, взаємодопомогою.

Надомник має бути організованим, зосередженим і мобільним. Повинен мати бізнес-план, щоб жодні проблеми не застали зненацька.

Портал bishelp.ru сформулював 10 правил. Їх дотримання допоможе працювати вдома та не затрачати на це занадто багато часу.

1. Відокремте ваш робочий простір від того довкілля, що може розслабляти. Може розслабляти диван (особливо коли на ньому лежить молода дружина, особливо чужа). Встановіть чіткий графік роботи. Так психологічно буде простіше входити у робочий ритм і не опікуватися домашніми турботами.

Надомну роботу можна, зрозуміло, виконувати за так званим «гнучким графіком». Фахівці все ж таки радять балансувати робочий час та час, який відводиться на відпочинок, сімейним контактам та іншим заходам.

2. Дотримуйтеся домашнього дрес-коду. Не одягайте піжами та халати. Слід одягтися, вмитися, поснідати, а вже потім приступити до роботи. То лише здається, що в піжамі, халаті та човганцях зручно працювати. Насправді ж продуктивність праці залежить від того, як людина одягнута.

3. Зачиніть двері до кімнати, у якій працюєте. Навіть не повністю зачинені двері ніби запрошують близьких зайти і почесати язик.

4. Наведіть порядок на робочому столі. Порядок на столі допомагає підтримувати порядок і у голові та підвищувати ефективність роботи.

5. Відключіть телефон, ICQ та увідомлення про нові поштові повідомлення. Якщо робота не пов'язана з Інтернетом, то краще виключити і його.

6. Через кожну годину слід робити 15-хвилинну перерву. Це значно підвищує якість роботи.

7. Вмійте вчасно зупинитися. Якщо запланована частина роботи вже виконана, не варто сидіти на робочому місці. Це негативно позначиться на роботі, якби ви вирішили її продовжити. Далися б ознаки — стомленість.

8. Якщо більша частина робочого часу проходить за монітором, то того дня слід випити щонайменше 2 л води. Довге сидіння за комп'ютером призводить до зневоднювання організму.

9. Працювати і одночасно слухати музику можна лише у тому випадку, якщо вона ненав'язлива і слугує лише фоном, який піднімає настрій.

10. Обсяг роботи слід розподілити правильно впродовж робочого тижня. Це допоможе уникнути авралів, обмежить кількість робочих годин, залишаючи більше вільного часу.

Надомна робота має приносити не лише гроші, а й задоволення.

Якось молодий письменник запитав у директора видавництва чи є надія, що книга цього письменника буде опублікована. Отримав відповідь: «Всі люди смертні. І я теж — не вічний.»

РОЗДІЛ 8

ВЗАЄМИНИ

У КОЛЕКТИВІ

8.1. Становлення взаємин

8.1.1. Правила і поради

Оскільки значна частина життя людини проходить на роботі, то й зрозуміло, що атмосфера довкола її робочого місця відіграє неабияку роль. Сховатися від світу у діжці вдалося лише філософу Діогену.

Дослідники університету Міссурі-Колумбія (США) встановили, що сміх і жарти на роботі покращують пізнавальні навички, емоційний стан та продуктивність працівників. Дослідники також виявили, що гумор допомагає конкурентоспроможному веденню бізнесу і підтриманню гармонійної психологічної атмосфери.

Британська фірма «Office Angels» виконала у 2008 році опитування, що стосувалося електронної пошти. Виявилося, що офісних працівників

втомлювало написання й одержання електронних листів у межах колективу і вони віддавали перевагу живому спілкуванню. З огляду на відсутність прямого контакту погіршуються взаємини з клієнтами й колегами. Проблеми розв'язувалися, коли один день на тиждень відводився на живе спілкування.

Канадські вчені з Університету провінції Альберта, які впродовж кількох років спостерігали за діяльністю низки закладів, дійшли висновку, — щоб на 60% знизити прогули і на 75% підвищити продуктивність, слід на роботі підтримувати дружню і морально сприятливу атмосферу. У гарній службовій атмосфері у працівників також різко зростають задоволення від роботи та працездатність.

Згідно з даними онлайн-опитування, яке весною 2008 року виконав один із сайтів, що опікуються працевлаштуванням, неохайні та грубі колеги змушують працівників звільнитися з роботи. Двома головними причинами звільнення з роботи респонденти називали недотримання колегами особистої гігієни та грубість з їх боку. Огиду викликали крик, кражі, неохайні письмові столи, лайки та звички, що подразнюють інших. Наприклад, клацання шариковою ручкою.

Поміж тих, хто звільнявся, кожен третій скаржився керівництву на поведінку своїх колег, але такі скарги начальство ігнорувало.

Весною 2008 р. одна соціологічна компанія виконала опитування поміж менеджерів середньої ланки. Вони відповіли, що атмосфера у компанії є основним чинником, який штовхає працівників шукати собі нові робочі місця. Матеріальні міркування (зарплата) були на другому місці.

Під атмосферою у компанії розумівся налаштований навколо роботи побут.

Один з висновків дослідження — правильно вчиняють ті роботодавці, які дозволяють своїм працівникам займатися на робочому місці розв'язанням своїх проблем. Чим менше співробітник думає про побут, тим повніше він віддається роботі, а з огляду на це значно скорочуються втрати робочого часу.

Гумористи стверджують, що найреспектабельніша компанія нічим не відрізняється від зоопарку. Поміж співробітників компанії завжди є осли, козли та косолапі ведмеді. З усіма ними спів-

робітнику доводиться працювати. Необхідно знаходити належний баланс між своїми бажаннями та вимогами пристойності.

1. *Гострі зуби.* Милих людей люблять всі. Дехто це робить щиро, а дехто — удавано. На милих людей зручно списувати всі помилки, промахи і недоробки. Щоб цього не трапилося, слід себе захищати від зазіхань оточуючих. Себе захищати потрібно достатньо рішуче, але не агресивно. Вказівка товариша Сталіна про те, що ворога слід бити на його ж території тут недоречна. Швидше за все ворога потрібно бити, якщо він вторгнувся на вашу територію.

2. *Маскування нори.* Слід завжди робити вигляд, що вам не до байдикування, хоч насправді така можливість існуватиме. Робоче місце завжди має створювати враження, що роботи — нерозпочатий край. Автор цієї книжки знав одного колегу, який після захисту кандидатської дисертації втратив інтерес до науки і нічого більше не робив. Все ж таки на своєму столі тримав розгорнуту книгу, щоб створити враження плідної роботи. Колеги це помітили. Заламали книжку так, що вона відкривалася завжди на одній і тій же сторінці. «Показуха» ще довго тривала.

3. *Подолання розпорошеності.* Рекомендується створювати у компанії якнайширше коло знайомств. Завдяки чому такий співробітник найраніше дізнаватиметься про важливі новини, користуватиметься у компанії популярністю і створюватиме підстави для свого подальшого кар'єрного просування.

4. *Чепуріння.* Зовнішність відіграє важливу роль кар'єрному зростанню. Підтягнутий, привабливий, зі смаком одягнутий співробітник в очах оточуючих має значні переваги над стомленим працівником, одягнутим як заманеться.

5. *Простір.* Кажуть, що коли всі співробітники знаходяться у постійній взаємодії і легко підмінюють один одного, то це йде на користь компанії, але не на користь співробітникам. Гумористи твердять, що колективна праця не прикрашає життя людини. Це життя прикрашає відчуття унікальності. Слід робити все від вас залежне, щоб ви були справді незамінним, принаймні, на невеличкій ділянці роботи.

Далі — стисло про те, як не згальбитися в очах колективу. Психологи кажуть, що страх згальбитися є притаманним кожній людині. У більшості випадків багато людей схильються до так званої «обхідної тактики». Це означає, що вони намагаються уникнути ситуацій, за яких вони могли б почувати себе дискомфортно. Якщо ж

постійно дотримуватись такої тактики, то можна прогавити масу можливостей для свого зростання.

Зрозуміло, що кожна людина має свій аршин для виміру своєї ганьби. У абсолютно однакових незручних ситуаціях різні люди поведуться по-різному. Дехто аж згорає від сорому. Інша людина до халепи, у яку вона потрапила, ставиться спокійно, ніби нічого їй не трапилося.

Зазначимо кілька прийомів, що стосуються того, як не дати ганьбі прилипнути до душі людини.

1. *Гумор.* Психологи рекомендують у тих випадках, коли людина потрапляє у халепу, покликати на допомогу свою ж дотепність. Гострий розум — найкращий помічник. Той, хто вміє посміятися над собою, тим більше разом з іншими, не буде відчувати ганьби. Звичайне відчуття гумору може виручити людину за будь-якої халепи. Гумор піднімає настрій і звільняє від ніяковості за найскладніших ситуацій. Та людина, яка сміється разом з іншими, відсторонюється від ганьби і згодом згадує зі сміхом ту ситуацію, у яку вона потрапила.

2. *Зізнання.* Якщо на людину тисне страх припуститися якоїсь помилки чи недоречності, то слід негайно ж про це сказати оточуючим. Такий прийом розряджає обстановку. Оточуючі стають більш схильно налаштованими. Страх, якщо й повністю не зникає, то значно зменшується. У результаті виступ з лекцією перед великою аудиторією чи інший захід відбувається, якщо й не блискуче, то цілком пристойно.

3. *Вибачення.* Якщо людина ненароком наступила комусь на улюблений мозоль, то найдоречніше їй за такої ситуації негайно і щиро вибачитися. Щирість очищає совість.

4. *Ігнорування халепи.* Трапляється низка ситуацій, на які просто не варто звертати увагу оточуючих. Наприклад, людина щось бовкнула неоднозначне. Різні люди по-різному можуть те тлумачити. Найкращий вихід — продовжувати говорити ніби нічого їй не трапилося. У подальших словах можна акуратно виправити промах.

Далі розмова піде про правила впливу на людей.

Існує чимало способів змусити когось зробити те, що вам потрібно. Можна з цією метою здійснити лемент. Можна вдатися до залякування. Можна бути милим. Можна вдатись до вмовлянь. Ка-

жуть, що сила не є найкращим способом переконання. Відомо ж з прислів'я: «Силоміць милим не будеш».

Вміння переконати людей виконати не лише ваші розпорядження, а й прохання — це справжнє мистецтво.

Способи впливу однієї людини на іншу вже давно цікавлять психологів і соціологів. Друга світова війна рішуче стимулювала зростання інтересу до цієї проблеми. Ця проблематика тоді була дуже важливою для використання її результатів з метою пропаганди серед військ противника та ведення психологічної війни.

Чинники впливу однієї людини на іншу, зрозуміло ж, можна використовувати і з мирними цілями. Наприклад, відволікатися від своєї роботи і допомогти вам.

Далі мова піде про те, як змусити колег зробити те, що вам потрібно.

1. *Позитивний нетворкинг.* Поняття означає, що потрібно інвестувати в інших, щоб у разі виникнення потреби можна було покласти на почуття вдячності. Практика свідчить, що люди зазвичай готові допомагати тим, хто раніше допоміг таким людям. Способом: «ти — мені, я — тобі» не можна зловживати в тому плані, що занадто часто нагадування про борги може викликати негатив.

2. *Спільний знаменник.* Допомогу швидше нададуть колеги, з якими у вас є щось спільне. Завжди простіше домовитись з тими, з ким у вас склалися гарні особисті взаємини.

3. *Авторитет.* Набагато простіше переконати людину виконати ваше прохання, якщо така людина вважатиме вас експертом у своїй галузі. Якщо та людина у цьому не переконана, то слід попросити когось відрекомендувати вас їй у вигідному для вас світлі і забезпечити таким чином досягнення вашої мети. Авторитет експерта слід постійно підтримувати. Він автоматично не зберігається. Якщо авторитету не приділяти уваги, то його можна і втратити.

Вже нині далекого 1955 року у Техасі влаштували експеримент. Вулицю на червоне світло світлофору переходив джентльмен, одягнутий у діловий костюм, краватку, золоті запонки. Кількість пішоходів, що йшли слідом за таким авторитетом зростала більш ніж втричі, порівняно з ситуацією, коли авторитета не було.

4. *Симпатія.* Простіше від людей одержати на щось згоду, якщо ви їм подобаєтеся. Робота у компанії чи в організації передбачає певний рівень дисципліни. Проханнями зловживати не можна. Про створення позитивної атмосфери і гарну репутацію думати

варто, але щоб це не зашкодило злагодженій діяльності, яка спрямована на досягнення цілей компанії.

Психолог Олег Жиглов сформулював чотири правила поведінки з метою сподобатися співробітнику.

1. Частіше посміхайтесь.
2. Вмійте уважно слухати людину і намагайтеся зрушити її до розмови про неї саму.
3. Слід якомога швидше знайти у розмові тему, яка для співрозмовника є близькою і цікавою.
4. З першої миті намагайтеся проникнути в душу людини, а це можливо тоді, коли у вас до неї є інтерес.

Насамкінець цієї рубрики мова піде про пильність. Здавна було відомо, що стіни мають вуха і все чують. Для того, щоб почути, про що говорять за стіною, достатньо до стіни притулити чашку, до дна якої приставляє вухо підслуховувач. Нині інформацію можна вивідати і за допомогою комп'ютера.

Американська компанія «Cyber-Ark», що працює у сфері комп'ютерної безпеки, провела дослідження. Виявилось, що кожен третій співробітник ІТ-відділу у всьому світі використовує адміністративні паролі для одержання доступу до інформації про зарплату своїх колег, їх особисте електронне спілкування та протоколи секретних нарад.

33 відсотки опитаних співробітників ІТ-відділів з різних країн зізналися, що використовували адміністративні паролі для таємного ознайомлення з особистим листуванням своїх колег. 47% опитаних зізналися, що із задоволенням проглядають звіти про документи, що не стосуються їх посадових обов'язків.

Ця компанія стверджувала, що привілейовані паролі змінюються значно рідше, ніж паролі користувачів. Це дає можливість одержання доступу до конфіденційної інформації співробітниками ІТ-відділів, навіть, після їх звільнення зі служби.

Нині сім з десяти компаній у світі покладаються на незахищені методи обміну секретною інформацією. 35 відсотків використовують для цього електронну пошту, ще 35% залучають кур'єрів, а 4% — надсилають її звичайною поштою.

Психолог з Гарвардської школи бізнесу Робін Ебрахамс дійшла висновку, що використання електронної пошти, текстових повідомлень та плеєрів iPod призводить до поширення глобальної «епідемії сором'язливості». Раніше лише 40% людей зізнавалися,

що відчувають себе невільно, знаходячись у незнайомому товаристві. Нині цей показник сягнув 50 відсотків — так стверджує Р. Ебрахамс. Епідемія сором'язливості набула найбільшого поширення у високотехнологічній Японії, а найменшого — у неспокійному Ізраїлі.

Психолог стверджує, що зрослі замкнутість і скованість вже стали медичною проблемою. Її розв'язання є можливим за допомогою навчання людей навичкам поведінки у суспільстві.

Люди здійснюють он-лайн-покупки, слухають музику на своїх плеєрах iPod, а не по радіо, надсилають один іншому електронні листи замість того, щоб просто поговорити. У результаті формується щоразу складніше соціальне середовище, з яким поки-що не вміємо взаємодіяти.

Не всі фахівці погоджуються з висновками Р. Ебрахамс. Наприклад, зазначають, що електронна пошта та текстові повідомлення прискорюють процес комунікації. Вказують, що прослуховування музики за допомогою плеєрів є явищем позитивним, бо люди з різними смаками слухають різну музику і не нав'язують свої смаки іншим.

Виконане німецькими вченими соціологічне опитування виявило, що кількість соціальних контактів і рівень освіти знаходяться у зворотній залежності. Вчені стверджували, що освіта сприяє самотності і не допомагає формуванню соціальних зв'язків.

Результати дослідження вказували на те, що студенти впродовж свого навчання звикають шукати друзів та партнерів лише у вузах, а потім за звичкою намагаються шукати їх лише на роботі. Інші шляхи формування нових контактів стають для них важкодоступними.

8.1.2. Офісні табу

Американський портал carrier-builder.com сформулював дев'ять «офісних заповідей» про те чого не можна вчиняти на роботі за жодних обставин.

1. *Не вкрадь.* Ця біблійна заповідь є особливо актуальною для офісного працівника. Співробітники часто забувають, що папір для принтера, блокноти, ручки та інші канцелярські товари, які

лежать на столі, є власністю компаній. Багато співробітників вважає, що взяти додому те, що «кепсько лежить», сам Бог велів.

Насправді ж Бог нічого не велів і такі дії є не чимось іншим як дріб'язковою крадіжкою. Оскільки судять не за те, що крадуть, а за те, що попадаються, то майте на увазі несприятливий для себе розвиток подій у випадку виявлення крадіжки корпоративного майна. Заповідь поширюється і на крадіжки особистих речей співробітників.

2. *Не звинувачуй інших у своїх помилках.* Зрозуміло, що співробітнику неприємно визнавати те, що припущені ним помилки вплинули на якість роботи всього колективу. Свої помилки слід визнавати, як би гірко це не було. Ще більший гріх покладається на душу працівника, коли він свої помилки перекладає на інших колег. Слід пам'ятати, що: «Бог не теля — бачить і звідтіля».

3. *Не розпускай пліток.* Якщо працівник і почув якусь плітку, то він не повинен поширювати її далі. Врешті-решт ниточка розплутування цього клубочка може привести і до вас.

4. *Не прикидайся хворим.* Якщо втома й депресія напали на співробітника, то йому слід взяти відгули або відпустку за свій рахунок. Брехня може зашкодити і в результаті втрати будуть більшими, ніж відпустка за власний рахунок. Адже хворого співробітника можуть побачити у тих місцях, які він вважав найбезпечнішими. Керівництво може зробити певні оргвисновки. Співробітнику може бути вказано на двері.

5. *Не виходьте на роботу під час хвороби.* Надлишок службового заповзяття карається так, як і його дефіцит. Якщо співробітник справді захворів, то рознесення інфекції не є найкращим способом завоювання довіри співробітників. Краще за все взяти лікарняний і посидіти (чи навіть полежати) вдома. Поява хворого співробітника на роботі не розглядатиметься як подвиг, а зашкодити цьому працівнику зможе.

6. *Не використовуйте офісну техніку для особистих цілей.* Впродовж робочого часу недоцільно обговорювати по телефону те, що не стосується роботи, використовувати офісний принтер для роздрукування стороннього матеріалу, користування Інтернетом для розважання себе та робити інші вчинки. Слід пам'ятати, що терпіння начальства не є безмежним і йому може настати кінець.

7. *Не обговорюйте особисті проблеми.* У будь-якому випадку недоцільно плакатися колегам. Якщо щось у приватному житті

співробітника заважає роботі, то він може взяти відгул чи відпустку для вирішення проблем, що виникли. Плач розв'язанню проблем не допоможе, а кар'єрному просуванню може і зашкодити.

8. *Не одягайся неохайно.* Одяг завжди має бути чистим, охайним і таким, що відповідає загальному офісному стилю. Оточуючих зовсім не цікавлять причини зовнішнього неохайного вигляду співробітника. Колеги це сприймають як факт, який не потребує пояснень.

9. *Не фліртуй.* Перед тим як завести службовий роман, варто поцікавитись ставленням до такого роману у компанії. Слід подумати про всі етапи службового роману, а не лише про його початок.

Колись один джентльмен сказав: «Щоб там не говорили про десять заповідей, слава Богу, що їх лише десять». Як бачимо, офісних табу також небагато і всі вони є такими, що під силу кожному.

8.2. Молоді новачки у колективі

Очевидно, виходити на нову роботу нелегко. Новоприйнятий працівник, як правило, ще нікого не знає у колективі. Він ще не встиг ретельно познайомитися зі своїми функціональними обов'язками. Йому ще невідомі усталені у колективі звичаї.

Перші дні чи то, навіть, тижні на новій роботі є стресовими як для нового працівника, так і для його колег. Новий працівник неминуче робить помилки. Не всі члени колективу до помилок ставляться спокійно. До працівника придивляються. Часто — недружніми очима.

Коли молодий фахівець прийде на своє перше робоче місце, то він повинен бути готовим до того, що спочатку колектив братиме до уваги не рівень його кваліфікації та обсяг знань, якими він володіє, а зважатиме на досвід роботи і рік народження.

Для того, щоб завоювати повагу старших колег, слід робити наступне:

1. *Вчіться.* Ви набагато швидше освоїтеся на робочому місці, якщо запитуватимете про всі подробиці про діяльність компанії чи організації і запозичуватимете знання та досвід старших колег по фаху.

2. *Пишіть.* Вдосконалюйте свою майстерність і грамотність. Писати слід вміти на всіх сучасних носіях — як паперових, так і електронних. Ваш стиль письмового викладу може сприяти (а може і не сприяти) повазі до вас.

3. *Демонструйте лідерські якості.* Більшість роботодавців це цінять. Успіхи у кар'єрі неможливі якщо працівник неспроможний впливати на оточуючих людей.

4. *Контролюйте свої емоції.* Слід вміти контролювати свої емоції. Надмірний вияв радості чи печалі буде помічено.

5. *Створюйте про себе гарне враження.* Майте на увазі, що враження про нового співробітника складаються в перші ж дні його роботи. Якщо вам не вдасться відразу ж зарекомендувати себе як серйозну людину, то у подальшому буде дуже складно себе реабілітувати в очах колективу і керівництва. Тому на своєму першому робочому місці слід позбутися молодіжної одежі, сленга, запізньень.

Пам'ятайте, що вихованій людині завжди легше влитися у будь-який колектив та заслужити довіру. Одним з головних елементів ввічливості вважається вміння запам'ятовувати імена, по батькові, прізвища.

Під час знайомства слід зосереджуватися і поіменно запам'ятовувати всіх своїх колег. Якщо ви раптом забули як звати людину, до якої потрібно звернутись, — то у жодному випадку не називайте ім'я, яке першим спало вам на думку. Краще за все у таких випадках звернутись до когось із співробітників компанії.

6. *Діліться знаннями.* Практично кожна людина володіє якимись унікальними вміннями. Молодий фахівець може заявити про себе, навчаючи старших колег чомусь такому, що знає краще за них. Наприклад, тонкоцями роботи з комп'ютером, пошуку інформації в Інтернеті, навичкам презентацій чи просто вмінню знаходити спільну мову з оточуючими людьми.

Новачок має свіжий погляд на події, що відбуваються у компанії. Йому простіше помітити недоліки у роботі та запропонувати керівництву способи і засоби їх подолання. Можна запропонувати те, чого у компанії ще не було до вас.

Фахівці радять розпочинати не із занадто радикальних змін. З пропозиціями краще за все звертатися безпосередньо до керівництва. Все ж таки у перші дні роботи це робити не варто. Вас можуть не зрозуміти. Спочатку слід завоювати довіру начальства.

7. *Витримайте випробування.* Практично у всіх трудових контрактах багатьох країн світу передбачається пункт про випробувальний термін. Тривалість його є різною у країнах світу. Наприклад, у Німеччині тривалість цього терміну — півроку. Законодавством України встановлено 3-місячний випробувальний термін (6-місячний встановлено для керівництва). Вітчизняний законодавець вважає, що трьох місяців сторонам достатньо для того, щоб зрозуміти «Хто є ху».

Змінюючи місце роботи чи влаштовуючись на неї вперше, новачок не повинен ставитися до цього пункту як до бажаної істини, якої до кінця слід дотримуватися. Якщо ж працівник зрозуміє, що він потрапив не туди, куди хотів, то він може звільнитися з компанії і до закінчення випробувального терміну. Для керівництва випробувальний термін є «священною коровою». Звільняти працівника до закінчення випробувального терміну керівництву не можна. Впродовж випробування керівництво приглядатиметься до нового співробітника, щоб зрозуміти наскільки працівник відповідає посаді, яку обіймає. Працівник визначається чи ж відповідає його робота тій інформації, яка про неї звучала з уст керівництва чи його представників.

Звільнитися з роботи до закінчення випробувального терміну слід лише у тих випадках, коли мова йде про щось принципово важливе, а не про першопочаткові труднощі. Останні — неминучі. Їх і на коні не обскакати.

8. *Гідно проведіть свій перший робочий день.* Труднощі розпочинаються з першого ж робочого дня. Можливо, він виявиться найтяжчим. Багато залежить від фірми, у яку влаштовується працівник та роботи, яку він виконує. Повноцінним робочим днем перший день виявляється рідко у кого.

У багатьох великих іноземних корпораціях з високорозвиненою корпоративною культурою встановилася традиція зустрічати нового співробітника квітами. У японських концернах новачка в перший робочий день водять пообідати у ресторан. Цим кроком фіксують прийняття новачка у велику трудову сім'ю, образ якої лежить в основі японської корпоративної культури. У ресторан водять новачка і в компаніях Європи.

В Україні перший робочий день, зазвичай, пишно не святкується. Все ж таки перший робочий день не є по-справжньому робочим. Впродовж нього новачка знайомлять з колегами, іншими співробіт-

никами, інфраструктурою фірми і її підрозділами. Новачку демонструють офісну техніку, специфіку внутрішніх засобів комунікації, розповідають про програмне забезпечення. Пояснюють до кого слід звертатися з тими чи іншими запитаннями.

Всім зрозуміло, що будь-яка людина у свій перший робочий день нервує і хвилюється. Може перебувати у стресовому становищі. Слід намагатися, не дивлячись на труднощі, залишатися спокійним.

Ніхто не очікує, що новачок з першої ж хвилини розпочне працювати як повноправний член трудового колективу. Новачку слід продемонструвати, що він вміє швидко вийти в курс справ, не зіпсувати при цьому оргтехніку, не сплутати начальника відділу з кур'єром.

Якщо ж недоречностей чи помилок, все ж таки, не вдалося уникнути, то слід показати, що справедливу критику у свою адресу вмієте сприймати нормально. Це створює в оточуючих враження, що припущені помилки є ступеньками для подальших успіхів.

Спеціалісти розповідають про один із способів перевірки новачка та про те, як успішно пройти цей тест.

Отже, першого робочого дня на робочий стіл новачка можуть покласти купу тек із нотатками: «Вникай. Закінчиш — поклич». Колеги дивляться як поводитиме себе новачок.

Дехто з новачків починає перебирати теки, відволікатись, зівати, постійно пити чай чи каву. Такий співробітник тест провалює.

Дехто ж починає швидко перебирати теки, проглядає матеріали, робить нотатки. Наприкінці робочого дня підходить до старшого колеги, який приніс йому ці теки і доповідає: «Я вже продивився. У мене виникло 26 запитань». Зазначене сприймається як успішне складання тесту.

8.3. Вхідження у колектив нових працівників

8.3.1. Поради і вимоги

Перші дні на новій роботі, як і слід того чекати, є коротким періодом знайомства з колективом. Новий колега має стати своїм

серед своїх. Щоб стати своїм слід дотримуватися низки простих і зрозумілих правил поведження на новому робочому місці. Далі подаємо виклад цих правил.

1. *Привітність і доброзичливість.* Прийшовши вранці на роботу, слід привітатися, а йдучи з роботи — прощатися. Не слід замикатися на робочому місці. Потрібно спілкуватися і бути на виду. У перші ж дні потрібно познайомитись з усіма співробітниками. Це слід робити ненав'язливо, щоб не здатися їм «прилипалою».

2. *Допитливість.* Питання слід вияснити по мірі їх надходження і уникати накопичення їх великої кількості. Не соромтеся запитувати. Слід знати міру у запитаннях, щоб у співробітників не склалося враження, що ви нічого не знаєте і не вмієте.

3. *Стриманість, ввічливість і тактовність.* Ці риси не завадять нікому і ніколи, але особливо доречними є у перший день перебування на новій роботі. Гучна розмова, завищена самооцінка, розгнuzданість не сприятимуть встановленню дружніх стосунків з колегами.

Не слід також показувати свої видатні здібності, давати співробітникам настанови, повчати їх.

Доречно на початковому етапі виявляти увагу до оточуючих, зацікавленість у роботі, здатність до навчання. Зрозуміло, що такі якості не завадять і у подальшому.

Не пригнічуйтеся, якщо у перші дні співробітники вас не помічають, чи вдають, що не помічають. Згодом все налаштується.

4. *Корпоративна культура.* Зверніть увагу на поведінку співробітників. Придивіться як ваші нові колеги спілкуються один з іншим та з начальством, одягаються, планують робочий день. Вточніть чи існує у компанії дрес-код. Пам'ятайте, що працювати і спілкуватися вам доведеться за правилами цього колективу.

5. *Гідність.* Відрекомендуйте себе як гідну людину. За жодних умов не підлеслюйтеся ні перед ким. Не засмучуйтеся, якщо вам негайно не вдається налаштувати контакт з колективом. Пам'ятайте, що спочатку до вас будуть ставитися як до незнайомця. Штучно прискорювати події не варто.

6. *Служба і дружба.* Навчіться вирізняти ділові і особисті питання. Пам'ятайте, що на роботі в офісі зібралися не друзі, а колеги.

Не варто одразу ж розповідати всім про свої проблеми і невдачі.

Слід докласти зусиль щоб збагнути, де проходить межа між професійними і особистими аспектами та подумати над тим як грамотно вибудувати професійні взаємини з колективом.

7. *Зваженість*. Ніколи не спішіть з висновками. Доходьте них зважено. Пам'ятайте, що слідом за захопленням може настати розчарування від роботи. Такі стрибки вражень трапляються часто. Якщо ваш життєвий вибір професії був правильним, то з часом все стане на свої місця.

8. *Комунікабельність*. Не будьте відлюдькуватим. Приєднуйтеся до колег під час обідньої перерви. Не ігноруйте корпоративних заходів. Пам'ятайте, що у неформальній обстановці можна не лише простіше знайти спільну мову, а й почерпнути багато цікавої й корисної інформації.

9. *Професіоналізм*. Висловлюйте свою точку зору. Це підвищуватиме в очах колег ваш професійний статус. Врахуйте, що ваша думка має бути аргументованою і стосуватися справи. Не будьте агресивними у своїх висловлюваннях, оскільки це провокуватиме вороже ставлення до вас. Враховуйте, що і у інших людей може бути не лише просто своя точка зору з того чи іншого питання, а й вона може виявитися ще й правильною, а ваша точка зору — ні.

10. *Мовчанка про минулі лаври*. Не варто щоденно згадувати про свої успіхи і досягнення на попередніх місцях роботи. Слідкуйте за тим, щоб ваші згадки про минуле не переходили у монолог, що сприймається як культ вашої особи. Багатий історичний досвід свідчить, що суспільство культу особи не любить. Рано чи пізно йому настає кінець. Про свої досягнення на попередньому місці роботи варто розповідати лише тоді, коли про вас це запитують.

11. *Трудоголізму* — ні. Не зображайте із себе трудоголіка. Можливо вам з першого ж дня захочеться показати рівень своєї професійної підготовки. Якщо чогось ще не розумієте, не беріть на себе всю відповідальність за доручену справу. Малоймовірно, щоб вашим колегам сподобався новачок, який раніше, ніж інший, прибуває на роботу, не ходить на перекури та йде з роботи пізніше.

12. *Начальство*. Підтримуйте зв'язок з вашим безпосереднім керівником. Після сплину певного часу виявіть ініціативу і запитайте його наскільки він задоволений вашою роботою, що слід вам зробити для її поліпшення.

13. *Паніці — зась*. Не панікуйте у випадку виникнення проблем чи дрібних конфліктів. Спокійно продовжуйте виконувати свою роботу. Вам може здаватися, що колеги вас зневажають. Вони, можливо, поки що приглядаються до вас і не хочуть завчасно перехвалити вас.

14. *Визнання помилок*. Якщо припустилася помилка, то не слід намагатися її приховати. Краще чесно зізнатися у цьому та запропонувати варіанти виправлення помилки.

15. *Професійна форма*. Не забувайте, що розумних, здібних і потрібних людей завжди буває чимало. Ви — лише один з цієї когорти. Не завадить завжди підтримувати свою професійну форму. Читайте спеціальну літературу. Відвідайте тренінги, семінари, курси. Докладайте зусилля до свого розвитку — і успіхи прийдуть з досвідом.

16. *Табу*. Новачкам категорично забороняється:

- запізнюватися та йти з роботи раніше встановленого часу;
- посилатися на незнання та звалювати провину на колег;
- відкладати виконання роботи на пізніше;
- висувати зарплатні вимоги;
- затівати спори та створювати конфліктні ситуації;
- висувати революційні «пропозиції».

17. *Формальні поради*.

- перевірте правильність оформлення наказу про ваше призначення, запис у трудовій книжці, підписання контракту стороною працедавця;
- ретельно вивчіть посадову інструкцію, обумовте свою відповідальність, підпорядкування, права і обов'язки з метою мінімалізації зауважень та причіпок з боку начальства;
- ознайомтеся з розпорядком трудового дня, іншими формальними правилами, що існують у компанії, організаційною структурою, схемою будівлі (у пермському нічному клубі «Хромая лошадь» у грудні 2009 року загинули під час пожежі майже півтори сотні людей, бо не знали про існування ще одного виходу з приміщення), принципами обміну інформації, зонами відповідальності, очікуваними результатами роботи тощо;
- нагадайте, щоб з вами провели інструктаж з техніки безпеки;
- уточніть чи буде у вас куратор.

8.3.2. Тест «Як вписатися в новий колектив»

У газеті «Обзор» за 15 листопада 2007 р. було опубліковано тест «Как вписаться в новый коллектив».

Подаємо у перекладі текст тесту.

Виберіть один з варіантів відповіді з двох запропонованих.

1. Коли ви вдома розповідаєте про свою роботу, то зазвичай вживаєте:

- а) безособові форми;
- б) займенник «я» або ж «ми».

2. У роботі ви більш цінуєте:

- а) свою самостійність;
- б) можливість діалогу з колегами і керівництвом.

3. Якщо у невдачах звинуватили особисто вас, то ви відповідаєте:

- а) «мене підвели»;
- б) «так, це моя помилка».

4. Конфлікти:

- а) їх краще уникати;
- б) інколи вони корисні для справи.

5. Якщо потрібно ухвалити рішення, ви:

- а) покладаєтеся на свою інтуїцію;
- б) берете до уваги думку оточуючих.

6. Коли ваша улюблена команда програє:

- а) це може вивести вас з себе;
- б) сприймаєте це спокійно.

7. На нарадах ви:

- а) негайно і твердо відстоюєте свою думку;
- б) спочатку вислуховуєте інших.

8. Остаточне рішення.

- а) це завжди справа однієї людини;
- б) може належати колективу.

9. Ваші колеги:

- а) мають поділяти ваші методи роботи;
- б) хай кожний працює по-своєму.

10. Як ви сприймаєте той факт, що інші думають по-іншому?

- а) важко;
- б) легко.

11. Коли хто-небудь з колег не поділяє вашу думку, ви намагаєтеся його переконати:

- а) особисто;
- б) за допомогою колективу.

12. Якщо група не згідна з вами, ви:

- а) приєднуєтеся до більшості;
- б) частіше залишаєтеся на своїх позиціях.

13. Сприятливий клімат у колективі — це:

- а) визначальний чинник ефективної роботи;
- б) чинник важливий, але другорядний, порівнюючи зі згодою щодо цілей і завдань.

14. На загальних зборах ви:

- а) намагаєтеся вникнути у всі проблеми і питання, що обговорюються;
- б) цікавитеся лише тим, що торкається особисто вас.

15. Чи сперечаєтесь ви з колегами, якщо впевнені у своїй правоті:

- а) часто;
- б) в окремих випадках.

16. У груповій роботі ви, як правило:

- а) завжди лідер;
- б) лише інколи, залежно від завдання, яке вирішується.

17. Колектив спроможний вирішити будь-яке завдання:

- а) завжди;
- б) у багатьох випадках.

Очевидно, у тому номері газети «Обзор» трапилась якась помилка, бо не були вказані відповіді, які автори тесту вважали правильними. Зазначалося лише те, як тлумачити кількість набраних балів. З тлумачення (воно зазначено нижче), випливає, що бали нараховуються, якщо респондент зазначає варіант відповіді, який притаманний колективам.

Далі — тлумачення набраних балів.

Менше ніж 3. Ви — заповзятий індивідуаліст. Це — ні добре, ні кепсько. У наш час повно робочих місць, де дружний колектив не буде заважати вам плідно працювати.

Від 3 до 7. У вас, без сумніву, є командний дух і, як правило, ви — «як усі». Але у глибині душі вас інколи подразнює той факт, що результат вашої роботи залежить від роботи колег.

Понад 7. Ви здатні плідно працювати саме у колективі. При цьому вам вдається поєднувати дух колективу з особистою незалежністю, не знеособлюючись при цьому.

8.4. Ставлення колективу до працівника

8.4.1. Причини зневаги

Якщо працівник заходить в офіс, співробітники якого, виконуючи свої справи, вели якусь розмову і раптово її припинили, то є всі підстави гадати, що раптова мовчанка викликана появою такого працівника.

Як можна здогадуватися, такому працівникові неприємно, що з його появою припиняються розмови. Він є чужим поміж своїх. Не всі працівники можуть збагнути чинники, чому їх не люблять у колективі.

Чинників для негативного ставлення колективу до працівника може бути багато (нагадаємо, що «багато» — це більше ніж 2). Найчастіше негативне ставлення зумовлене такими чинниками:

1. Працівник весь час поправляє колег, які говорять. Поправляє, навіть, у дрібницях, а не лише у принципових питаннях. У колег складається враження, що працівник прилипає до них як реп'ях, вважає себе найрозумнішим і думає, що знає все.

2. Працівник тримається відлюдькувато. Йому подобається самотність. Його рідко можна побачити з колегами за обідом. Він рідко (а то й ніколи) не бере участі у корпоративних заходах. Практично ніколи сам не заводить бесіду.

3. Працівник є заповзятим трудоголіком. Він постійно зайнятий. Не має жодної хвилини щоб поговорити з колегами. Живе роботою. Додому йде найостаннішим. Така поведінка подразнює колег. Вони живуть нормальним життям і не розуміють таке самопожертвування.

4. Працівник не вміє тримати язик за зубами. Не всі вміють зберігати секрети. Особливо до розголошення схильна краща по-

ловина людства. Одна дама якось казала: «Ми, жінки, вміємо зберігати секрети, але лише разом». Якщо працівник розголошує якусь приватну інформацію, то повага до нього зникає.

5. Працівник є постійним дисидентом. Щойно, після того як його колеги висловили свої точки зору з того чи іншого питання, він починає сперечатися з ними і намагається довести помилковість їх точок зору.

6. Працівник не дотримується чистоти на робочому місці. Може залишати в офісі брудний посуд, не викидати з холодильника зіпсовану їжу тощо.

7. Працівник є підлабузником. Завжди і скрізь погоджується з начальством. Завжди сміється над жартами шефа, навіть, тоді коли важко зрозуміти сам жарт і що у ньому має бути смішним.

8. Працівник розмовляє занадто голосно. Не люблять співробітники, коли працівник голосно розмовляє по телефону. Гучний голос всім діє на нерви.

Отже, для того, щоб негативне ставлення колективу до працівника змінилося на позитивне, слід усунути причини, які спонукають негатив. Зазначимо, що вище згадано лише найтипівіші причини чому співробітники не люблять своїх колег. У реальному житті причин може бути набагато більше.

Далі надамо можливість читачам поглянути на себе, але не з допомогою дзеркала, а спираючись на тест.

8.4.2. Тест про ставлення колег до працівника

Газета «Обзор» у своєму номері за 26 грудня 2007 року опублікувала тест «Як до вас ставляться оточуючі». Далі наведемо цей текст. Пронумеруємо твердження, бо у газеті вони подавалися без нумерації. Зазначимо, що на кожне твердження слід відповідати «так» або «ні». Замість «так» можна ставити, наприклад, знак «+», а замість «ні» — ставити «-». Потім підрахувати результати. Спробуйте прикінцеву частину тесту закрити папірцем чи чимось іншим. Це потрібно для того, щоб на запитання ви відповідали максимально об'єктивно і чесно, не знаючи, що ж буде означати остаточний результат. Отже, як казав космонавт Ю. О. Гагарін перед своїм польотом: «Поехали!».

1. Люди повинні наполегливо і вперто захищати переконання кожного разу, коли хто-небудь висловить протилежну думку.

2. Справжній друг вимагає, щоб його близькі завжди вчиняли найкращим для нього чином, навіть, коли вони цього не хочуть.

3. Якщо вас запрошують до друга, а ви віддаєте перевагу тому, щоб піти в кіно, ви мусите сказати, що у вас болить голова чи придумати якесь інше пояснення, але не ризикувати можливістю образити почуття друга, кажучи йому дійсну причину.

4. Якщо у компанії розповідають анекдот, який ви вже чули, ви повинні бути достатньо ввічливим, щоб посміятися над анекдотом.

5. Людина має виставляти напоказ свої найкращі почуття, щоб колеги гідно її оцінили і схвалили.

6. Якщо у компанії розповідають анекдот, який ви вже чули, ви повинні зупинити людину, яка хоче його розповісти.

7. Справжній друг намагається допомогти тим, хто є об'єктом його дружби.

8. Краще коли інші залежать від вас, ніж коли ви залежите від них.

9. Не варто надавати занадто багато уваги тому, що мало людей цінує чужі послуги.

10. Ви повинні завжди допомагати своїм друзям тому, що може настати час, коли вам знадобиться їхня допомога.

11. Людина повинна намагатися щоб її поведінка завжди відповідала настрою компанії, у якій вона знаходиться.

12. Ви повинні бути пильними, бо інші розпочнуть кепкувати над вами і виставляти вас на посміховисько.

13. Якщо ви спілкуєтесь з тими, чия мова є дотепною та іскристою, ви повинні намагатися давати розумні відповіді або ж вийти з розмови.

14. Ви повинні бути впевненим, що вас поважають за те, що ви ніколи не дозволяєте іншим виставляти себе на посміховисько (кепкувати над собою).

15. Якщо вас відрекомендують іншій людині, а ви не розчули її ім'я, ви повинні попросити повторити відрекомендування.

16. Коли ви зустрічаєтесь з незнайомими людьми, ви повинні бути достатньо дотепним, контактним і чарівним, щоб справити на них враження.

17. Якщо людина є достатньо розумною для того щоб помічати помилки у мові інших, їй слід їх виправляти.

18. Наймудріше — це зберегти гідність тоді, коли є сильна спокуса вчинити інакше.

19. У людини повинно бути достатньо розвинене відчуття незалежності, щоб обговорювати з друзями свої хобі та інтерес до домашніх тварин, навіть, у тому випадку, якщо вони не поділяють його захоплення.

20. Ви повинні пам'ятати, що майже щохвилини впродовж дня ви підпадаєте під ретельну оцінку тих, з ким вам доводиться контактувати.

Отже, увазі читача було запропоновано 20 тверджень. Наприкінці тесту його автори зазначили:

1. Якщо переважають відповіді «так» («+»), то це означає, що вам все рівно, що про вас скажуть оточуючі. Ви пильнуєте лише свої інтереси і не задумовуєтеся про думки інших.

2. Якщо переважають відповіді «ні» («-»), то це означає, що людям приємно мати справу з вами. Але ви не завжди здатні пожертвувати своїми інтересами в ім'я друзів і знайомих.

8.5. Вербальні та невербальні комунікації

Негайно зазначимо — ці комунікації нічого спільного з вербою не мають.

У цьому підрозділі йтиметься про слова і жести, у тому числі і нецензурні. На жаль, приклади наводитися не будуть. Поняття «вербальні» означає те, що передається словами, а «невербальні» — жестами та мімікою.

8.5.1. Лайливі вербальні комунікації

Психологи вважають, що лаятися на роботі корисно. Вони кажуть, що лайка — це вираз агресії, дозволений у соціумі. Тварини не матюкаються. Вони — кусаються. Богом дана людям менш рішуча можливість вилити свій гнів. Люди можуть лаятися. Можливо, злослів'я є і у світі фауни. Можливо щось нецензурне каже згряя знайомих собак іншій собаці, яка їм незнайома.

Психологи кажуть, що корпоративне середовище є дуже агресивним. У ньому між людьми зосереджено багато негативних емоцій. Це добре, що вона виплескується у формі лайки.

Якщо ж в офісі встановлено жорсткі рамки, нецензурну лайку заборонено, — то працівнику від цього кепсько. Повернувшись додому, він випускає «пар» на своїх близьких. Якщо і такої можливості у людини немає, то негатив він заганяє до себе всередину. Лаятись на роботі корисно. Постає питання — які вислови при цьому можна використовувати.

Люди вже давно навчилися заміняти матюки іншими словами. Вимовляючи ці замітники, всі розуміють, що ж насправді мається на увазі. Це як у Маяковського: «Мы говорим Ленин, — подразумеваем партия!».

До речі, є дуже поширеною думка про те, що матюки нам принесло нашестя монголо-татар. Автор цих рядків знавцем у сфері матюків себе не вважає, хоч їх знає, але радить глянути в 11-й том «Песни южных славян» 200-томної «Библиотеки всемирной литературы».

Ці пісні створено на багато століть раніше, ніж у Європі з'явилися монголо-татарські завойовники. Отже, нічого кивати на монголо-татар, коли у самих пика крива.

Часто наші матюкливі слова замінюють англійськими еквівалентами і вони сприймаються зовсім не з таким викликом як це трапилось б із звичним їх звучанням.

Ніяке вітчизняне вухо не обурять англійські слова «fuck» (фак), «fucking» (факинг), «fucker» (факер), «fuck-off» (фак офф). Зазначене дуже смачно звучало б українською мовою. Вуха стали б червоними. Англійською ж це звучить досить пристойно.

Виявилося, що на роботі найбільше за все лаються фахівці творчих професій та бухгалтери. Кажуть, що у багатьох випадках лише з допомогою нецензурної лексики можна пояснити колегам своє бачення того чи іншого предмета, ситуації чи явища. Сучасні жінки не лише не соромляться матюків, а й самі активно використовують ненормативну лексику. Автор цих рядків мав можливість успішно пересвідчитися у цьому на прикладі своїх першої теці та другої дружини. З ностальгією згадує часи дитинства, коли неписьменна, але релігійна бабуся по материній лінії, за гріх вважала сказати слово «чорт» і промовляла: «Той, що у болоті сидить».

Оскільки жінки є емоційнішими за чоловіків, то й матюк вони частіше, ніж чоловіки, використовують саме для виплескування емоцій.

Все у цьому світі слід робити правильно. Не є винятком з цього правила і ненормативна лексика. Матюкатися слід теж правильно. Це, передусім, означає, що лаятися потрібно так, щоб не образити людей. Запам'ятаймо: правильна лайка — це та, що спрямована на вчинки людей, але не на їх особистість (особу).

У сучасному суспільстві, яке схильне до депресій, мат вважається панацеєю.

Професор менеджменту в університеті Норвіча (Східна Англія) Ехуд Барух та випускник цього університету Стюард Дженкінс дійшли висновку, що «лайні» вислови зміцнюють корпоративний дух, знімають стрес і у кінцевому результаті підвищують продуктивність праці.

Дослідники стверджують, що начальник, який забороняє використовувати лайки, обрубє «ключовий зв'язок» між співробітниками. Це негативно позначається на мотивації і на продуктивності.

Ті керівники, які негативно ставляться до лайок, мають переглянути свої позиції. Дослідження мало назву — «Вживання ненормативної лексики на роботі і толерантна культура управління: коли асоціальне стає соціальним, а грубість — нормою».

Дослідники зазначили, що нецензурна лексика на роботі дозволяє зняти стрес, подолати втому та знайти ефективний розв'язок кризової або конфліктної ситуації.

Оскільки світ різноманітний, то й до лайок не всі ставляться однаково.

Нью-Йоркське рекрутингове агентство провело опитування понад 2.5 тисяч менеджерів. Виявилось, що роботодавці найчастіше звільняли своїх співробітників за використання на роботі ненормативної лексики.

38 відсотків респондентів зазначили, що нестриманість язика є головною причиною звільнення. Друге місце посіла пристрасть до алкоголю (35%).

Третьою за значенням головною причиною для звільнення з роботи був потяг до телефонної балаканини (28%).

Децо інакше на службові гріхи дивилися працівники. 98% опитаних зазначили, що найбільшим офісним гріхом є крадіжки з холодильників. 81% опитаних поставили злослів'я на друге місце.

Отже лайтеся собі і оточуючим на здоров'я, але робіть це на наукових засадах. Не слід також забувати про наявність двох книжок з цікавими назвами:

- Кодекс України про адміністративні правопорушення;
- Кримінальний кодекс України.

Ці книги стосуються тих, хто занадто захоплюється лайливими вербальними комунікаціями.

Переходимо до невербальних комунікацій.

8.5.2. Невербальні комунікації

Вчені давно встановили, що під час розмови значиме навантаження слів не перевищує 15% від тієї інформації, що передається. Отже, решта 85% спілкування припадає на інтонацію, міміку та жестикуляцію співрозмовників. Кажуть, що правду про почуття і думки людини можуть розповідати лише жести. Це необхідно брати до уваги під час співбесіди, ділових переговорів, укладання угод тощо.

Далі зупинимось на оцінці значень низки найбільш розповсюджених жестів.

8.5.2.1. Жести

1. *Поглажування вказівним пальцем правої руки шиї чи носа під час розмови.* Означає, що людина не згодна з висловлюваннями співрозмовника, але з певних причин про це йому відверто не каже.

2. *Масажування мочки вуха.* Означає, що людина вже достатньо вислухала співрозмовника і хоче висловитися сама.

3. *Потирання виска, вік, лоба.* Ці дії під час розмови вказують на те, що людина не вірить співрозмовнику. Вона намагається ніби сховатися від обману та підозр, бажає unikнути погляду співрозмовника.

4. *Приховування рук.* Якщо людина намагається будь-що це зробити (ховаючи руки під стіл, у кишені штанів, куртки тощо), то це вказує на те, що вона каже неправду або ж про щось змовчує.

5. *Прикривання рукою рота, ненавмисне доторкання пальцем*

кінчика носа. Такі жести вказують на те, що співрозмовник намагається приховати свою нещирість.

6. *Розгортання долоней доверху.* Жест свідчить про щирість і чесність співрозмовника.

7. *Зчеплення за спиною рук.* Це вказує на те, що співрозмовник відчуває себе впевнено і добре почувується.

8. *Охоплення однією рукою зап'ястя іншої.* Означає, що людина дуже розхвильована і намагається взяти себе в руки.

9. *Схрещені на грудях руки.* Вказують на негативний і оборонний стан співрозмовника. Людина намагається ніби огородитися і сховатися від несправедливої для неї ситуації.

10. *Схрещені на грудях руки, стиснуті у кулаки.* Свідчать про те, що людина налаштована вороже.

11. *Пощипування перенісся, гладіння підборідка.* Жести свідчать про глибокі роздуми співрозмовника.

12. *Руки на стегнах.* Вказують на те, що людина впевнена у собі і готова прийняти рішення.

13. *Зчеплені пальці рук.* Свідчать про розчарування і бажання людини приховати своє негативне ставлення до співрозмовника.

8.5.2.2. Мова міміки

Мову міміки подамо у вигляді таблиці, яку опублікувала київська газета «15 минут» у своєму номері за 28 січня 2008 р. Зазначений нижче перелік міміки не слід вважати вичерпним.

Міміка	Тлумачення	Рекомендовані дії
Голова і погляд спрямовані догори	Почекайте хвилину, я подумаю	Розмову слід припинити і трішки зачекати
Посмішка з легким нахилом голови	Все розумію, мені немає чого додати	Розмову можна продовжувати
Ритмічне кивання головою зверху до низу і навпаки	Все зрозуміло, я розумію що вам потрібно	Розмову можна продовжувати

Довгий нерухоми́й погляд в очі спів-розмовника	Хочу підпорядкувати собі	Діяти слід так, як на це вказує ситуація
Погляд спрямовується набік	Я вами нехтую	Спілкування слід припинити
Погляд донизу	Мені страшно і я хочу піти	Спілкування слід припинити
Похитування головою і насуплення брів	Я вас не розумію. Повторіть знову.	Продовжувати розмову

8.6. Плітки і чутки

Всередині будь-якої компанії чи організації часто поширюються десятки чуток. Світова практика свідчить про те, що повністю викоринити чутки неможливо. Вони — вічні. Були, є і будуть. Можна навчитися управляти чутками, контролювати їх та використовувати у своїх цілях.

Зокрема, чутки можна використовувати для того, щоб маніпулювати кадрами. Наприклад, компанія вирішила реструктуризуватися. Постала потреба у значному скороченні кадрів. За такої ситуації доцільно поширити чутки про звільнення значної кількості працівників. Багато з них звільняться добровільно, знайшовши іншу роботу. Компанія зекономить на таких чутках значні суми коштів, які вона зобов'язана була б сплатити тим співробітникам, які б вона звільнила.

У багатьох компаніях чутками про бонуси і премії провокують конкуренцію між керівниками середньої ланки. Для цього потрібно пустити чутку про те, що якийсь начальник відділу за результатами року чи іншого періоду отримає більшу премію, ніж інші його колеги.

Можуть принести користь і негативні чутки.

Одним з таких прийомів є запуск у середовище співробітників інформації про «зовнішнього ворога». Наприклад, конкурент хоче задушити компанію, закрити її завод і на звільненій від заводу

території побудувати свій об'єкт. Така чутка, без сумніву, буде сприяти згуртуванню співробітників оскільки загальні труднощі людей завжди згуртовують.

Якщо поширення чуток може завдати компанії значної шкоди, то доцільно використати прийом, що одержав назву «крадіжка галасу». Сутність прийому полягає у тому, що якийсь співробітник самостійно оприлюднює всі компрометуючі факти. Чистосердечне зізнання грає на руку такому співробітнику. Головне при цьому — вдало вибрати момент для саморозвінчування та розумно інтерпретувати факти.

З метою профілактики недостовірних чуток всередині компанії, не завадить створити систему офіційного інформування співробітників. Це може бути щотижневе розсилання новин, корпоративний інформаційний листок, різного роду зустрічі і наради.

Чутки у колективі виникають тоді, коли у співробітників є багато вільного часу або вони недостатньо захоплені роботою. Для ліквідації зазначеного, керівник повинен запропонувати цікавішу роботу, перерозподілити обов'язки, направити на курси навчання та підвищення кваліфікації.

Чутки особистісного характеру зазвичай виникають у розрізненому (незгуртованому) колективі. Позбутися таких чуток можна переговоривши віч-на-віч з плітником.

Офіс інколи нагадує великий кулер, навколо якого вештаються колеги і без зупинки запускають плітки. Знайдеться небагато співробітників, які здатні протистояти спокусі і не приєднатися до пліток. Практично всі розуміють, що поширювати інформацію за допомогою пліток — справа невдячна, а інколи і небезпечна.

Слово «плітка» сприймається негативно. Психологи ж вважають, що те, чого стосуються плітки, можна назвати і іншими поняттями — «стратегічний обмін інформацією», «консультування», «моніторинг» тощо.

Тривалий час людство існувало у вигляді малочисельних груп. Всі їх учасники знали один іншого в обличчя. Поняття «спілкування» має на увазі, що будь-яка інформація про сусіда, знайомого чи колегу у таких групах є суспільним надбанням. Звідси і походить звичка створювати плітки. Люди схильні відчувати потребу в інформаційному голоді та у задоволенні його. Бажання отримати нову порцію інформації є постійним. Отримавши цю порцію, лю-

дина зацікавлена у тому, щоб повідомити про нею інших. Ось так і працює механізм пліток.

Плітки можна розглядати як привід для спілкування і способ створення довірливих взаємин. Природа, як відомо, вакууму не терпить. Плітки заповнюють інформаційний вакуум. Під час скорочення штатів чи зміні керівництва плітки виконують роль «енергетичного підживлювача» колективу.

Плітка для керівника є сигналом про необхідність вжити заходів для покращання внутрікорпоративної комунікації. Вмілий і досвідчений керівник сприймає плітки як джерело інформації про почуття і думки рядових співробітників.

Плітки слід розуміти як важливу складову інформаційної підтримки службової кар'єри. Плітки — це своєрідний офісний радар. Він здатний попередити про важливі зміни у компанії ще до того, як про це стане відомо з офіційних джерел. Зрозуміло, що до інформації, охопленої плітками, не можна ставитися як до абсолютної істини. Плітки слід розглядати як своєрідний натяк. Вони є сигналом про можливу небезпеку чи, навпаки, про можливості для подальшого службового просування.

Плітка може людині зашкодити. Це відбувається тоді, коли цього хочуть ті, хто розпускає плітки.

Несприятливі плітки руйнують колектив. Незлі плітки можуть зміцнювати атмосферу довіри у колективі. Плітки можуть «підмочити» репутацію.

Якщо менеджер бере участь у плітках, то це може бути для керівництва сигналом про те, що він не вміє ладити з підлеглими і змушений використовувати доволі ризиковані методи комунікації.

Деякі плітки можуть тлумачитися як вияв сексуального домагання чи дискредитації.

Компанія «Before» підрахувала, що обговорення особистих проблем на роботі, офісні плітки та скарги на начальство коштували шведським роботодавцям в 2007 році майже 3 млн доларів. Виявилось, що у пересічній фірмі марнувалося на це 8–12% робочого часу. В ідеальному варіанті цей показник мав не перевищувати 1–3%.

8.7. Конфлікти

Американська компанія «Harris Interactive» виконала соціологічне опитування з метою дослідження чинників подразнення в офісах. Було складено рейтинг. Сімома найбільшими офісними гріхами вважаються такі (у дужках — відсоток респондентів):

1. плітки (понад 60%);
2. кепська організація часу (54%);
3. бруд і безпорядок на загальному просторі (45%);
4. занадто сильні запахи тютюну, парфумів та їжі (42%);
5. шуми (41%);
6. захоплення персональними електронними приладами (28%);
7. зловживання електронною поштою (22%).

Наведений перелік кваліфікується як «сім офісних гріхів».

Як свідчать показники, що наведені вище, головним порушником спокою в офісі є співробітники, які впродовж робочого часу займаються розпусканням пліток, вирішенням побутових питань або, одержавши листа за внутрішнім розсиланням, дають комп'ютеру команду «Відповісти всім». Респонденти вважали, що не можна придумати більш подразливішого чинника, ніж розпускання пліток про колег.

Поняття «кепська організація часу», зокрема, мала на увазі і особисті телефонні дзвінки в офісі та інтернет-серфінг у робочий час. Дратують співробітників немиті чашки у раковині, включені на високу гучність колонки, гучні розмови та, навіть, рінг-тони.

Виконане дослідження говорило, що поведінка людей не змінилася після змін у планіровці офісів у більшості компаній. Офіси стали більш відкритими.

Дослідження засвідчило, що співробітники ще залишаються недостатньо рішучими у супротиву подразливій поведінці. Близько 42 відсотків респондентів зазначили, що вони зробили б зауваження людині, яка занадто гучно розмовляє і лише 34% висловили б незадоволення плітками. 25 відсотків були готові прямо висловити офісному спамеру все, що вони про нього думають.

Звільнення з улюбленої роботи з-за однієї людини, яка не влаштовує співробітника — це занадто велика розкіш. Часто цією людиною, до того ж, не є начальник. Психологи радять продумати способи нейтралізації співробітника-ворога. Зустрічаються чотири види співробітників-ворогів: скандаліст, пліткун, скаржник, базака.

Стисло опишемо їх.

Скандаліст. Це — співробітник, якому абсолютно не потрібна вагома причина для того, щоб здійснити крик в офісі. Як привід для крику можуть бути використані незачинені двері, чашка недопитої кави на вашому ж столі чи просто ж відсутність посмішки на вашому обличчі. Скандаліст підсвідомо чекає, що почує у відповідь зустрічний крик. Ось цього робити і не слід. Для скандаліста скандал є формою розваги і приведення себе в тонус. Найдоцільніший спосіб боротьби із скандалістом — зберігати спокій. Побачивши, що у співробітника не має наміру лаятися, скандаліст швидко втрачає інтерес до нього. Кажуть, що є дієвим і такий спосіб нейтралізації скандаліста як вияв до нього жалю.

Пліткун. Якщо ви стали помічати, що співробітники дивляться у ваш бік здивованим поглядами та перешіптуються між собою за вашою спиною, — це, очевидно, означає, що ви стали об'єктом пліток. Єдиним способом боротися з плітником — це тримати рот на замку у його присутності. Намагайтеся якомога менше розповідати будь-кому про своє особисте життя. Ніколи не говоріть критично щодо начальства та співробітників. Інакше — ваші шанси нажити собі додаткових ворогів різко зростуть.

Скаржник. У нього завжди і скрізь не все, так як у людей, — і на роботі, і вдома. Скаржник завжди на щось скаржиться. Він завжди знайде тему для скарги. У цьому не слід сумніватися. Скаржиться він не дарма. Робиться це для того, щоб інші прийшли йому на допомогу і виконували частину його роботи. Психологи кажуть, що скаржники не можуть терпіти собі подібних. Їх можна нейтралізувати зустрічними скаргами. Скаржник відстане і ваше життя та робота стануть спокійнішими.

Базіка. Зрозуміло що поміж офісних він є найменш небезпечним. Разом з тим він — найбільш надокучливий. Він годинами може без втоми базікати, базікати, базікати. Він без будь-якого жалю відволікає співробітника від роботи. Базіка впевнений, що вам надзвичайно цікаво слухати всі його теревені, — розпочинаючи від погоди і закінчуючи політичними подіями. Як правило, базік не цікавить наскільки уважно їх слухають. Найкращий спосіб боротьби з балаканням — намагайтеся не звертати жодної уваги. Якщо ж це не вмієте — не звертайте увагу на сторонні звуки, та зробіть вигляд, що надзвичайно зайняті. Вдалим способом нейтралізації базіки є встановлення між вами і ним якоїсь візуальної

перепони. Нею може бути, наприклад, монітор або букет квітів. Базіка не буде докучати людині, яка фізично від нього чимось відокремлена.

Вчені університету Вашингтону у м. Сент-Луїсі, вивчивши конфліктні ситуації на роботі, дійшли висновку, що один негарний працівник може негативно впливати на весь колектив і здатний його зруйнувати. За такої ситуації дослідники рекомендують керівництву компанії терміново вжити заходів, оскільки негарна поведінка одного працівника може зруйнувати колектив. Негативна поведінка переважає позитивну. Негативна поведінка — сильніша.

Якщо проблемний працівник є для компанії цінністю, то вчені рекомендують ізолювати його в окрему кімнату.

Негарним працівником ці вчені вважали такого, який не виконує свою частину роботи, хронічно придавлений, емоційно нестабільний та агресивно поводить себе щодо своїх колег.

Нідерландські вчені у результаті виконаного дослідження встановили, що офісних працівників найбільше дратує милостивий тон співробітників (44% опитаних), а також гучна мова (32%). Звичка начальства робити привселюдні зауваження подразнювали 37% опитаних.

34 відсотки респондентів назвали головним подразником причіпки і дріб'язковість начальства. Цей список також охоплював:

- гучні дзвінки мобільних телефонів — 30%;
- використання гучного зв'язку у громадських місцях — 22%;
- використання комп'ютерів-надолонників під час зборів — 9%;
- приставання у робочий час колег з особистими розмовами, розпитуваннями та наданням порад...

Дослідники університету штату Мічиган (США) проаналізували самопочуття і психологічний стан 2,3 тисяч людей впродовж десятиліття. Вчені дійшли висновку, що умови роботи зачіпають якість сну, а не навпаки. Також впливало, що проблеми з начальством та непорозуміння з колегами значно більше зашкоджують сну, ніж нічні зміни, велика кількість відпрацьованих годин роботи чи нестабільність роботи.

Нехватка сну може мати серйозні наслідки для людини, розпочинаючи з високого ризику дорожньо-транспортних пригод з огляду на сонливість і закінчуючи хронічними хворобами.

Дослідники встановили, що люди, які стурбовані станом робочих справ, а також ті, що конфліктують зі своїм начальством та колегами, приблизно в 1,7 рази ймовірніше отримають розлаштування сну. Така психологічна напруга створює реальні фізичні небезпеки для здоров'я.

Було встановлено, що сімейні лайки з-за роботи та наявність дітей до трьох років також є передумовами негативних змін у якості сну.

Дослідники були здивовані деякими висновками. Зокрема, не знайдено було жодного зв'язку між порушенням сну і нічною роботою, роботою у вихідні дні та тривалим робочим графіком.

Під час співбесід у зв'язку з прийомом на роботу роботодавець чи його представники часто запитують у кандидата про конфлікти на роботі. Такі запитання спрямовані на те, щоб негайно перевірити стресостійкість кандидата, оцінити його потенціальну чесність та вияснити чи його звільнення з роботи за попереднім місцем працевлаштування було пов'язано з конфліктними ситуаціями. Роботодавець намагається за відповідями кандидата зрозуміти як він поводитиме себе у конфліктних ситуаціях.

Як правило, на запитання про конфлікти кандидати відповідають у позитивному для себе світлі. Годі було б сподіватися, що кандидат щиро розповість про ситуацію, за якої він був ініціатором конфлікту.

Запитання про конфлікти на роботі ставляться кандидатам на посади, які передбачають постійні контакти з людьми.

Варіантами відповіді про конфлікт:

1. Кажіть, що ви достатньо м'яка людина і їй не властиве доведення справи до прямого конфлікту. Ті суперечності, які виникали з колегами чи підлеглими, завжди розв'язувалися у конструктивній бесіді. Як керівник завжди приділяли велику увагу підбору команди і зазвичай конфлікти не виникали.

2. Якщо кандидат не втягувався у минулому у конфліктні ситуації, то можна описати те, що знає з досвіду інших — чому виник конфлікт, що було його предметом, як розгорталися події, як кандидат себе поведив, як розвивався конфлікт, як оцінює дії сторін.

3. Якщо у кандидата на минулих роботах були конфліктні ситуації, то не варто розповідати про ті з них, про які він жалкує. Спробуйте перед інтерв'ю згадати конфлікт, у якому вам вдалося знайти компроміс, виявивши при цьому гнучкість і врахувавши не лише свої інтереси, а й інтереси іншої сторони.

РОЗДІЛ 9

ГЕНДЕР

У цьому розділі познайомимося з наявністю у робочих відносинах, поряд з чоловічим, ще й жіночого елемента. Всього розмаїття ситуацій розділ, можливо, і не охопить, але на найважливіші з них він кине сніп проміння. Проблема поєднання жінки і роботи є такою, яку неможливо проігнорувати. Якщо ж, окрім жінки і роботи, у мереживо вплітається ще й чоловік, то створюються норми — від яких дух перехоплює. Дослідження, виконане 2007 року російським аналітичним центром Юрія Левади (син відомого українського радянського письменника) виявило, що суспільство віддає належне оцінці праці жінок. 81% респондентів вважали, що жінки мали переваги перед чоловіками у сфері виховання дітей, 38% — у мистецтві, 23% — у бізнесі, 18% — у науці, 16% — у спорті та 14% — в управлінні державою.

9.1. Робота жінок

Жінки — активні учасниці як матеріального виробництва, так і сфери послуг. Жінки пішли в армію, куди раніше їх не брали ніби за те, що вони неправильно розуміли команду «Ложись!». Управляти чоловіку жіночим колективом важко, але можна. До чоловіків-начальників жінки ставляться, очевидно, краще ніж до жінок-начальниць. Далі подаємо поради фахівців щодо управління жіночим колективом чи взагалі тим колективом, у складі якого є жінки.

Слід намагатися наймати на роботу молодих заміжніх жінок. Як правило, їм притаманне більше відчуття відповідальності за доручену роботу, ніж у незаміжніх жінок. Молоді заміжні жінки менш схильні до флірту, ніж незаміжні. Вони приходять на роботу, тому що вона необхідна їм, в першу чергу, як джерело існування їх та сім'ї. Вони — досить енергійні. Зацікавлені в інтенсивній та ефективній роботі.

Якщо ж доведеться наймати вже немолодих жінок, то краще поміж них вибирати тих, хто має досвід роботи поза домом. Немолоді жінки, які раніше не працювали у колективі, важко адаптуються до колективної роботи. Такі жінки часто люблять сваритися.

Худі дівчата менш добродушні і ефективні, ніж повненькі дівчата.

Слід лікарю, що опікується жіночими хворобами, оглянути кандидаток на роботу. Це допоможе уникнути у майбутньому всіляких юридичних позовів. Огляд дозволить виявити тих, хто має фізичні та психологічні проблеми, які є несумісними з тією роботою, яку доведеться виконувати.

Жінкам, яких беруть на роботу, слід чітко пояснити про фактор часу. Більшість жінок, як і Президент Віктор Ющенко, люблять запізнюватися. Можливо вони цього і не люблять, але запізнення відбувається автоматично. Так би мовити — стиль життя. Відчуття часу у жінок — дещо інше, ніж у чоловіків. В одному з анекдотів йшлося про те, що жінка сказала своєму чоловікові: «Я піду до сусідки на п'ять хвилин, а ти через кожні півгодини перемішуй варення у каструлі».

Кожній новій працівниці слід видавати денне завдання з тим, щоб уникнути постійних її звернень до керівника за вказівками.

Жінки прекрасно виконують чітко сформульовані завдання. Зате їм бракує ініціативи у самостійному формулюванні завдань. Недарма ж Адольф Гітлер казав: «Народні маси люблять, щоб з ними поводитися, як з жінками. А жінки люблять, щоб ними командували».

Працівницям слід дозволяти змінювати зайняття роботою впродовж дня. Монотонна робота їх нервує.

Критикувати та інструктувати жінок слід тактовно. Вони менш здатні, ніж чоловіки, терпіти грубість та безтактність. Жінкам не важко розплакатися. Не можна насміхатися над жінками. Це їх пригнічує. В результаті знижується ефективність роботи. Пам'ятаймо, що справжній джентльмен ніколи не зробить жінці зауваження, навіть, якщо вона неправильно несе бетонну залізничну шпалу.

Жінки, незалежно від віку, комплекції і сімейного стану, можуть прекрасно справлятися, практично, з будь-якими завданнями. Вони можуть виконувати і кропітку монотонну роботу. Чоловіки до неї мають значно меншу схильність. Здатні і до ініціативи. За словом до кишені не лізуть. Люблять мати гарний вигляд. У час, вільний від роботи, не проти того, щоб пофліртувати.

Вище мова йшла про поради чоловікам-начальникам.

Далі піде мова про поради жінкам. Лейтмотив цих порад — жіночність доречна завжди, навіть, в офісі, де б жінка не працювала. Слід постійно пам'ятати, що жінка є передусім жінкою, а потім вже — працівницею.

Автор цих рядків пам'ятає як у радянські часи, по суботах силоміць посилали працівників науково-дослідних інститутів збирати картоплю у підшефні радгоспи. Жінки — співробітниці, щоб не їхати, придумовували масу аргументів і підкреслювали, що вони — жінки. Завідувач відділом на це відповідав: «У нас нет мужчин и женщин! У нас есть сотрудницы и сотрудники!». Отже, жінок і чоловіків тоді не було. Секс, щоправда, був. Офіційно вважалось, що його немає. Жінкам потрібно наступне.

Слід правильно спілкуватися. Щоправда, одна жінка якось зазначила: «У нас, жінок є хоч жіноча логіка, а у чоловіків — немає і такої». Існує низка професій, наприклад, банківського службовця, де важливу роль відіграє вміння побудувати розмову. Без цього про успіх годі і мріяти. Микола Гоголь якось зазначав, що є дами

приємні, а є — приємні у всіх відношеннях. Саме останні і потрібні для того, щоб бути діловим співрозмовником.

У спілкуванні жінки-працівниці головним інструментом є голос. Бажано, щоб він був багатим у тембровому відношенні та гнучким за модуляціями. Добре коли таким голосом нагородив Бог. Хто не одержав такий голос від природи, той має потурбуватися, щоб самостійно розвинути у собі відповідні здібності. Можна звернутися до педагога, який опікується технікою мови. Слід зазначити, що відомий диктор радянського радіо Юрій Левітан, як і багато інших євреїв, не вимовляв літери «Р». Потім натренувався і ніби заслужив обіцянку Гітлера, що коли німецькі війська захоплять Москву, то він першим повісить Сталіна, а другим — Левітана.

У розмові важливу роль відіграє логіка побудови фраз та правильність мови. Це дозволяє заволодіти увагою співбесідника щойно розмова почалася.

Слід оволодіти технікою активного слухання. Завдяки їй співбесіднику можна демонструвати щирий інтерес до нього як до особи та до предмету розмови. Важливим елементом спілкування є відзеркалювання рухів співбесідника. Такий прийом слід використовувати обережно, щоб партнер не подумав, що його дражнять.

Фахівці радять відчутти силу власного очарування. Слід відчутти внутрішню свободу, навчитися висловлювати щире зацікавлення у іншій особі, заpastися терпінням, використовувати міміку та жести. Обличчя має сяяти від щирої усмішки. На обличчі не повинно бути слідів неприязні.

Психологи твердять, що враження про людину складаються впродовж перших кількох хвилин знайомства. Це враження багато в чому залежить від зовнішнього вигляду. Особливу увагу слід приділяти своїй зовнішності і одежі, якщо жінка-працівниця хоче відчувати себе комфортно на роботі і викликати до себе гарне ставлення колег.

Занадта оригінальність одежі є зайвою. Занадто короткі міні-сукні в офісі — недоречні. Вони можуть зашкодити і в побуті. Яюсь маленького хлопчика запитують:

Чому ти плачеш?

- Загубився від мами.
- Так тобі треба було триматися за мамину сукню.
- Так не дістав.

Недоречним в офісі є декольте до талії. Якось під час танців одна дама притиснулася до партнера і запитує:

– Чи не занадто глибоким є моє декольте?

Той глянув на неї та й запитує у відповідь:

– А хіба у Вас на грудях росте волосся?

– Звичайно, ж ні!

– Е, тоді декольте у Вас занадто глибоке.

Одежа жінки-працівниці повинна бути модною, але без крайнощів.

Офісна одежа має бути чистою і акуратною. Про пожмакані сукні, плями, поламані «блискавки» та інші дефекти одягу слід забути.

Той, хто працює з людьми, зобов'язаний створювати гарне враження. Кожна працівниця має ставитися до себе як до візитівки тієї фірми чи організації, де вона працює.

Слід приділяти увагу не лише одязі, але й взуттю. Якщо людина любить чисті черевики, то вона, швидше за все, є акуратною і в інших аспектах. До речі, один джентльмен якось зазначав: «Якщо ви прокинулися вранці у ліжку без черевиків — не дивуйтеся. Значить ви вчора ввечері були тверезим». До сказаного, автор цих рядків рекомендує не спати взутим у ліжку, навіть, коли черевики були ідеально чистими.

Одежа повинна відповідати тому місцю, де людина працює. Якщо на роботі дотримуються вільного стилю одязі, то слід вибирати свою золоту середину.

На думку фахівців, визначальним в одязі є кольорова гама. Агресивне розфарбування викликає стомленість, подразнення, безпричинну злість. Агресивним розфарбуванням одягу є таке, що складається з дрібних клітин, зигзагів та інших малюнків від чого в очах рябіє. Для ділової одязі рекомендується синій колір. Він асоціюється з чимось авторитетним і надійним. Є сприятливими і спокійні зелені відтінки. Вони діють заспокійливо, налаштовують на доброзичливість.

Нейтральними кольорами вважаються сірий і білий. Вони є вдалим для робочої обстановки. Бежевий колір вважається таким, що запобігає конфліктам та викликає гарне ставлення.

Жінці-працівниці слід завжди працювати над собою, самовдосконалюватися, намагатися виконувати належним чином свої трудові обов'язки. Хто цього не хоче робити — для тих в Києві є

Окружна дорога, а функції, які виконують там жінки, — знаходяться поза сферою цієї книжки.

Далі мова піде про роботу жінок у чоловічому колективі. Дехто з жінок про це мріє, забуваючи, що ще стародавні греки казали: «Боги карають нас здійсненням наших мрій». Практика свідчить про те, що у чоловічому колективі жінка не сприймається як якась слабка істота. Чоловіки дивляться на неї, як на колегу і не закривають очі на службові недоліки представниці кращої половини людства.

Жінці-працівниці доцільно якнайкраще адаптуватися до чоловічого колективу і боротися за професійні досягнення нарівні з чоловіками. Жінка у чоловічому колективі — це не слабка ланка. Вона — рівноправний гравець. Професіоналів поважають, а то — й бояться. Найзліший чоловічий колектив шануватиме висококваліфікованого фахівця будь-якої статі.

Не забуваючи про свої стратегічні кар'єрні плани, слід пам'ятати і про суворі правила гри.

Жінка у чоловічому колективі буде завжди викликати увагу. Дехто з жінок вважає, що красиві сукні, вишукані прикраси, модний макіяж негайно ж викличуть захоплення, а від нього до кар'єрного злету відділятиме лише крок. Це — далеко від істини. Оскільки чоловічий колектив завантажений роботою, то у нього не буде часу звернути увагу на те, чим від вас пахне. На це звертав увагу лише письменник Костянтин Паустовський, який писав: «В комнаті пахло молодой женщиной». Зрозуміло, що то був не запах парфум.

Жінці-працівниці (та й не лише працівниці) не завадить знати, що у чоловіків психіка побудована так, що вони не помічають дрібниць.

Зовнішній вигляд жінки має бути бездоганим, але без виклику. Поміж психологів є й такі, хто радить, щоб у жіночій одязі була присутня яка-небудь деталь чоловічого одягу. Зазначене не обов'язково має на увазі штани. Може бути жилет, піджак або нашійна хустка, яка імітує краватку.

Не відповідає дійсності думка про те, що після проведеної «стрілянини» очіцями у жінок зникають всі проблеми. Оволодіти серцями чоловіків фірмового колективу є таким складним процесом, як і серцями монахів з Афонського монастиря у Греції. Чоловіків, насамперед, цікавить настільки жінка-працівниця буде корисною

у роботі. А потім вже його увагу викликає решта козирів жінки-працівниці.

Психологи радять жінкам не стріляти очима, а опікуватися професійним зростанням.

Насамкінець цієї рубрики розповімо про п'ять великих та п'ять малих речей, які має сучасна ділова жінка. Почнемо з малих:

П'ять малих речей:

1. Дамська сумочка. Це — така штука, куди кладуть ключі, гаманець та помаду. Для бізнес-леді цієї сумочки замало, адже там не вміщується папка з документами, пакет молока, батон тощо. Сучасні ділові жінки екіпіруються зручними великими сумками (торбами).

2. Ділова жінка вдома у своїй шафі має сукню, яка є малою за розміром, але яка слугує їй еталоном ваги, яку вона хотіла б мати.

3. Автомобіль. Ділові жінки віддають перевагу малим і прудким автомобілям. Щоправда, є й такі жінки, які люблять великі автомобілі. Автор цих рядків якось запитав американку для чого їй знадобився великий автомобіль? Вона відповіла: «The bigger — the safer», що у перекладі означає: «Чим більший, тим безпечніший». Преса вже повідомляла, що деякі диваки-чоловіки обзаводилися бронетранспортерами. Жінки бронетранспортерами поки що не керували.

4. Розмір ноги. Чим вона менша, — тим краща. Взагалі ж жіноча нога є дуже небезпечним органом тіла. Один джентльмен якось розповідав, що жінка поскаржилася йому на те, що у неї на нозі травма. Джентльмен почав розглядати ногу. Зрозуміло, нічого там не виявив, але... було вже пізно.

5. Порція. В меню у ресторанах можна побачити «дорослі» та «дитячі» порції. «Жіночих» порцій не буває. Жінки віддають перевагу дитячим порціям.

П'ятьма великими речами вважаються такі:

1. Шпильки. Сприймаються показником безтурботності життя жінки. Чим вищі підбори, — тим безтурботнішим є життя їх власниці.

2. Туалети. Черги до жіночих туалетів є завжди більшими, ніж до чоловічих. До останніх їх взагалі може не бути.

3. Парфуми — тестер. Маленькі тестери не підходять для того, щоб зрозуміти, чи є доречними ті чи інші парфуми — як пасує їх аромат з тонами одягу та відповідає часу доби.

4. Дзеркало. Має бути у квартирі чи будинку дзеркало завбільшки з людський зріст. Без великого дзеркала жінці жити важко. Очевидно, окрім великого дзеркала, жінка не обходиться без кількох люстерець. Один джентльмен колись зазначав, що найбільший дискомфорт дамі створює відсутність дзеркала у крамниці, де продаються жіночі шляпки.

5. Кохання. Чим кохання є більшим, тим жінка є щасливішою. Щоправда, донині не створено приладів, які б вимірювали та\чи співставляли величину кохання і обсяг щастя. Не слід забувати й те, що американський письменник Марк Твен, коли його журналіст запитав про те чим перше кохання відрізняється від останнього, зазначив: «Тим, що перше кохання здається останнім, а останнє — першим». Яке б не було великим кохання, воно для жінки — замале.

9.2. Шлюб

9.2.1. Одруження

У багатьох неодружених ділових людей на особисте життя залишається мало часу і енергії, бо забагато того й іншого забирає робота. Рано чи пізно, а одружуватися потрібно. Тут слід, хоч на хвилику, забути російське прислів'я про те, що «Хорошее дело — браком не назовут». Основна маса людей все ж таки вступає у сімейно-шлюбні відносини.

У західних країнах, беручи до уваги стрімкий темп життя, перевантажений графік роботи та суворі корпоративні правила, які не заохочують особисте спілкування на роботі, самостійний пошук супутника (чи супутниці) життя стає неможливим. З цілком на таких людей працюють спеціалізовані фірми. За формою вони нагадують агентства знайомств. Навіть за радянських часів були окремі такі паростки. В одній з газет тоді писалося: «У нашому місті успішно діє служба знайомств. Завдяки їй двадцять дружин вже втратили своїх чоловіків». Як зрозумів читач, щойно сказане є анекдотом.

У західних країнах згадані спеціалізовані фірми за своєю сутністю є кадровими агентствами. Вони виконують функції попере-

днього відбору кандидатів на роль партнера в особистому житті ділової людини. До послуг агентств звертаються як чоловіки, так і жінки. Послуги фірм — досить дорогі. Станом на початок 2008 року англійська фірма «The Country Register» брала, як перший внесок за півторарічне обслуговування, 10 тис. фунтів стерлінгів (це приблизно 19 тис. доларів).

Після укладення договору до клієнта прибувають працівники фірми. Бесіда відбувається у домашній обстановці. Триває щонайменше півдня. З бесіди фахівці дізнаються про його звички, ритм і спосіб життя, вислуховують його побажання. Складається розповідь про клієнта, яка потім використовується для оприлюднення відповідного оголошення. Фахівці виконують також пошук у платних базах тих, хто хотів би одружитися.

З-поміж тих, хто відгукнувся, агентство вибирає низку кандидатів. З ними фахівці цього агентства влаштовують особисті зустрічі. Намагаються з'ясувати настільки вони можуть влаштувати їх клієнта. До фінального туру допускаються найперспективніші. З ними й відбуваються побачення клієнта. Клієнт економить свій час і уникає багатьох неприємностей.

Спеціалісти налаштовують своїх підлеглих на позитивний лад. Клієнти очікують зустріти партнера (партнершу), який (яка) повністю б відповідала його уподобанню. Зрозуміло, що це трапляється не завжди.

Послуги таких спеціалізованих компаній користуються популярністю. Агентства працюють не лише з вітчизняними клієнтами, а й з клієнтами із зарубіжних країн.

Особистий досвід автора свідчить, що одружуватися навмання — дуже ризикова справа. Безплатне знайомство призводить до великих втрат у подальшому сімейному житті та тоді, коли воно розпадається. У пісні радянських часів співалось: «Это серьезное дело нельзя поручать никому!». Життя внесло корективи — можна і потрібно. Служби знайомств — потрібні і ефективні.

9.2.2. Вагітність

Переходимо до питання про вагітність. Мабуть, ще довгий час люди з'являтимуться природним способом. З точки зору адміністрації найкраще було б, якби жінки народжували дітей після ви-

ходу на пенсію. Природа з цього питання має іншу точку зору. Жінки народжують дітей у тому віці, коли потрібно працювати, працювати і ще раз працювати.

Вагітна жінка працює з огляду на низку чинників. Декому з жінок не хочеться переривати кар'єру, що вдало розпочалася та йти з роботи у гарній стабільній компанії. До того ж робоче місце може знаходитися неподалік домівки, чи у такому місці, до якого зручно добиратися. Деякі з вагітних жінок продовжують працювати, відгукнувшись на заклики начальства попрацювати якомога довше, оскільки їм немає гідної заміни. Третя група вагітних жінок продовжує працювати, оскільки немає інших джерел доходів.

Необхідність для вагітної жінки працювати під час вагітності створює певні складнощі як для неї, так й колег, які працюють з нею.

Працюючим вагітним жінкам доводиться нелегко. Жінки під час вагітності мають проблеми зі здоров'ям, яких не мали раніше.

Небагато вагітних жінок може похвалитися тим, що вагітність для них пройшла непомітно.

Основними проблемами зі здоров'ям вагітних жінок є наступні.

Вагітним стає дедалі важче добиратися до роботи. Їх може закачувати у транспорті. Доводиться виходити з транспортних засобів з огляду на те, що стало зле. Потім чекати на прибуття наступного тролейбуса, автобуса тощо. Особливо важко переносять вагітні маршрутки. Це, можливо, з огляду на трясіння, спричинене якістю наших доріг.

Більшість вагітних жінок негативно переносять сигаретний дим. Є поміж вагітних і такі, що продовжують самі палити. Для того, щоб вагітній стало зле, їй достатньо і того запаху, який приносить із собою курець, повертаючись на робоче місце з кімнати для паління.

Вагітним важко довго перебувати у сидячому стані. Під час сидіння людини все навантаження її тіла переміщується на хребет. У вагітних маса тіла збільшена. Від довгого сидіння дуже болить спина. Роботу з комп'ютером багато лікарів вважають шкідливою для майбутньої дитини.

Працюючій вагітній жінці складно слідкувати за правильністю свого харчування.

Вагітна жінка відчуває погіршення свого стану здоров'я на ранніх стадіях вагітності. Її організм починає перелаштовуватися. Про

свою вагітність вона знає, але про неї ж не знають оточуючі. Ознаки співчуття навколишні люди починають проявляти тоді, коли вагітність стає очевидною. Слід було б це робити раніше. Можливо, не так рано, як у наступному анекдоті:

Сидить у вагоні метро старенький, щуплий професор і щось читає. На наступній станції до вагону входить молодик з дівчиною. Стали біля професора. За хвилику молодик грубо звертається до професора:

— Уступите беременной женщине место!

Професор похапцем став протирати лінзи окулярів та й каже:

— Ах, извините, я не увидел.

На що молодик прореагував.

Ты что, старый козёл, хотел, чтобы через пятнадцать минут уже и видно было?!

Колись жінки народжували, навіть, у полі. Ті, хто скептично ставляться до такого родильного місця, вказують на різницю між в'язанням снопів на чистому повітрі у полі та несприятливою атмосферою у метро під час пік.

Фахівці дають жінкам такі поради:

За наявності можливості домовтесь з начальством про реальний обсяг очікуваної від вас роботи впродовж дня, який завдяки старанності виконаєте швидше. У такому випадку на роботу прибудатимете пізніше, а йтимете — раніше.

Впродовж робочого дня підшукуйте приводи для того, щоб пройтися. Якщо є можливість, то слід кілька разів виходити надвір, щоб подихати свіжим повітрям.

Якщо транспорт створює проблеми зі здоров'ям, то слід підшукати роботу неподалік домівки. Це — не просто. Правді слід дивитися у вічі. Робота не любить майбутніх мам. Така нелюбов існує не лише на вітчизняному просторі, але і за кордоном. Компанія ELAS виконала соціологічне дослідження. У ньому взяли участь 1,1 тис. керівників британських фірм. Три чверті опитаних заявили, що не взяли б на роботу нову працівницю, якби знали, що вона збирається завагітніти впродовж 6 місяців після початку роботи у фірмі.

52 відсотки опитаних допускали можливість прийому на роботу вже вагітної співробітниці. Впевнено надав би роботу вагітній один керівник з двадцяти.

Вагітна співробітниця може дорого коштувати фірмі. Судовий позов може виявитися ще дорожчим.

Якщо фірма чи організація зацікавлена у тому, щоб вагітна жінка якомога пізніше йшла у декретну відпустку, то такий працівниці слід створити її окремий робочий графік.

Не слід виключати і можливість надомної роботи. Є низка професій, що ними володіють вагітні жінки, які гостро не вимагають постійної присутності в офісі.

В Україні відповідно до ст. 179 Кодексу Законів про працю тривалість декретної відпустки складає 126 днів. З них 70 днів припадає на період до родів і 56 — опісля. Право на відпустку жінка отримує, коли подає бухгалтерії свого підприємства лікарняний листок, що підтверджує її вагітність.

Якщо вагітна жінка належить до 1–4 категорії постраждалих від Чорнобильської катастрофи, то тривалість її декретної відпустки складає 180 календарних днів — 90 днів до родів та 90 — після.

Якщо роди відбуваються з ускладненням, чи жінка народила більше ніж одну дитину, то відпустка продовжується ще на 16 днів. Декретні сплачуються на підприємстві. Для цього жінка має працювати там за трудовим договором і бути застрахованою у Фонді соціального страхування.

Сума допомоги за вагітністю і родами розраховуються так же, як і виплати за лікарняним листком. Середню зарплату працівниці множать на кількість робочих днів, що припадають на період її декретної відпустки. Сума декретних не залежить від трудового стажу (при оформленні звичайного лікарняного трудовий стаж враховують). Декретні сплачуються у 100-відсотковому розмірі. Платять за стільки робочих днів декретної відпустки, скільки впливатиме з лікарняного листка за вагітністю і родами.

9.2.3. Молода мама

Мами, що народили одну дитину, отримували в 2009 році від держави одноразову допомогу на суму 12240 грн. Згодом — зростала.

Для отримання цих грошей Фонду соцзабезпечення подають три документи:

- заяву про призначення допомоги;

- копію свідоцтва про народження дитини;
- довідку із ЗАГСу (якщо жінка є заміжньою).

Одноразова допомога сплачується не відразу у повному обсязі. Спочатку сплачувалися 4800 грн. Потім щомісячно впродовж року сплачувалися по 620 грн.

Після закінчення декретної відпустки можна не виходити на роботу до досягнення дитиною трьох років. У цьому разі підприємство щомісячно сплачувало допомогу у розмірі 90 грн. (незастрахованим особам) та 122,32 грн. — застрахованим.

Тривалість декретної відпустки в Україні є довшою, ніж в економічно розвинених країнах. У них — порядок суворіший — або працюєш, або домогосподарка.

Де краще, — у нас чи на Заході, — знову ж таки відомо лише Богу.

Питання про те, що робити після декретної відпустки, є дуже індивідуальним і немає готового рецепту на всі випадки життя. Кожна мама має вибрати — чи бути вдома, чи повертатися на робоче місце. І в одному, і в іншому випадку слід зберегти душевну рівновагу.

Вийшовши на роботу, слід завжди бути на зв'язку з домом. Бабуся, чи няня, повинні завжди мати можливість дотелефонуватися на мобільний чи офісний телефон. Зв'язок має бути бездоганним.

Слід обмежити до мінімуму дзвінки за вашим домашнім телефоном у службових справах.

Свій побут необхідно чітко організувати. Чоловік та\чи інші члени сім'ї мають взяти на себе максимальну частку турбот. Страви потрібно готувати такі, які не забирають багато часу, але які влаштовують всіх.

Бажано у розкладі домашніх справ передбачати перерви і час для розв'язання нагальних справ (наприклад, відвідин дитячої поліклініки).

Насолоджуйтесь спілкуванням зі своїм дитям. Пам'ятайте, що це не буде тривати вічно. Доки мале дитя, — доки молоді і ви, бо «... молодість не вернеться, не вернеться вона».

Не намагайтесь завжди і скрізь бути найкращою, — і дома, і на роботі. Слід навчитися розраховувати посильні навантаження. Не слід порівнювати себе з іншими жінками, бо «... у кожного своя доля і свій світ широкий». Повернувшись з роботи додому, трішеч-

ки перепочиньте і налаштуйтеся на спілкування з дитям. Домашню роботу будете робити, коли дитя засне.

Вихідні дні мають присвячуватися прибиранню квартири, іграм, відпочинку.

Дитячі психологи радять придумувати свої невеличкі сімейні ритуали і традиції.

Діти мають властивість хворіти — хто більше, хто — менше. Хвороби дітей — це не найкращий подарунок начальнику на роботі.

Бажано впродовж періоду, коли дитина чи діти є малими, виконувати на роботі такі функції, які у разі необхідності, мали б виконувати і інші члени колективу. Якщо ж робочі функції залишаються на одній мамі, а вона часто бере лікарняні по догляду за хворою дитиною, то це роздратовує начальство.

Молодою мамою бути значно краще, ніж мамою дорослих дітей. Недарма ж прислів'я каже, що «малі діти не дають спати, а великі — дихати». Отже, слід оперативного навчитися бути молодого мамою і потрібною співробітницею. Та, мабуть, не забувати бути і дружиною.

9.3. Подружжя на одній роботі

У Росії є популярним прислів'я: «Муж и жена — одна сатана». Дехто вважає, що прислів'я є невірним і не відповідає дійсності, оскільки чоловік і дружина це — «две сатаны», зведені воедино.

Чи можна і слід чоловікові і дружині працювати на одному місці? Достеменно відповідь на це питання знає лише Бог. Люди здавна намагалися знайти відповідь на це питання, але марно. Автор книги сумісну роботу з дружиною вважав би карою небесною, до того ж невідомо за які гріхи.

Суспільство намагалось обмежити спільну роботу чоловіка і дружини. В деяких же випадках воно відверто її дозволяло, керуючись при цьому практичними міркуваннями. Якщо чоловік і дружина, наприклад, вчителі, то де у селі знайти дві школи, щоб в одній працювати дружини, а в іншій — її чоловіка? Те ж саме можна сказати і про лікарів сільського чи районного масштабу. Таке сумісництво дозволяв, навіть, Сталін, якому м'якість характеру, як відомо, притаманною не була.

У засобах масової інформації лунають поради, щоб подружжя на одному місці не працювало. Звучать і поради про те, як залишатися подружжям, а не бути просто колегами по роботі. Практично відсутні заклики до подружжя працювати разом. Сумісна робота сприймається як факт, що вже стався і мова може йти лише про ліквідацію негативних його наслідків.

Якось один громадянин запитував у керівника фірми: «Чи тут працює подружжя Рабіновичів?».

У відповідь почув: «Ні, вони тут мучаться».

Далі у цій рубриці зупинимося як на позитивних, так і негативних аспектах праці подружжя на одному місці.

Ситуація, коли чоловік і дружина працюють разом, зустрічається ще й нині. Причому не лише в Богом забутих селах і райцентрах, а й у великих містах. Для окремих пар така робота є справжньою іділією. Мабуть, для більшості спільна праця є чимось на зразок земного пекла.

Спільна робота може зближувати сімейні пари. Якщо робота цікава, а сімейне життя є також цікавим, то домашнє життя природним чином продовжується на роботі. Це — саме той випадок, коли вдома хочеться йти на роботу, а на роботі — йти додому. Щоправда, один джентльмен зазначав, що у таких випадках і вдома, і на роботі слід тримати чарочку і огірочок. Залишається лише потурбуватися, щоб цих предметів не побачила дружина.

Якщо чоловік і дружина мають одну і ту ж спеціальність, то це дає їм можливість спілкуватися однією мовою. Таке подружжя вміє чітко вирізняти організм від оргазму, не дивлячись на певну схожість цих двох слів. Чоловік і дружина зі спільним фахом можуть разом працювати над одним проектом. Вони добре знають здібності і таланти кожного з подружжя. Не виключено, що вони можуть створити вдалий тандем, де кожний чесно і ефективно крутитиме свої педалі.

До переваг спільної роботи подружжя можна зарахувати і довіру. Всім відомо, що краще працювати з тією людиною, якій довіряєш ніж з тією, довіра до якої є сумнівною.

Спільна робота чоловіка і дружини є необхідною і бажаною на етапі започаткування, наприклад, сімейного бізнесу. У становленні підприємства у цьому випадку зацікавлені обое, оскільки прибуток від бізнесу спрямовується на поліпшення сімейного добробуту.

Дружину праця під керівництвом чоловіка влаштовує ще й тим, що цю працю легше поєднувати з веденням домашнього господарства та вихованням дітей.

Начальник може з недовірою ставитися до прохань підпорядкованих йому співробітниць про тимчасове їх відлучення з роботи для відвідин дітьми поліклініки, участі у шкільних нарадах вчителів і батьків та в інших заходах. Коли ж це стосується своїх дітей, то чоловік-начальник без проблем відпускає свою дружину для виконання тих робіт, які співпали з робочим часом у фірмі чи організації.

Спільна робота має низку інших приємних дрібниць. Наприклад, на роботу можна їздити одним автомобілем, заходити один до одного на чай чи каву, разом обідати та обговорювати справи. Підтримка з боку чоловіка чи дружини значно полегшує буденність життя.

Зупинимося на негативних аспектах спільної трудової діяльності.

У сім'ї можуть виникати тертя і сварки. Одна дама якось справедливо зазначила: «Немає такого предмету у сімейному житті з-за якого не можна було б посваритися». Якщо чоловік і дружина працюють у різних роботодавців, то — посварились вранці і розбіглись по своїх роботах. Під вечір про сварку вони вже можуть і забути. Якщо ж працюють в одному місці, то сварка тягнеться за ними і стоїть перед очима впродовж робочого дня.

Сімейні пари між собою несхожі. Те, що створює конфлікт для певних сімейних пар, є консолідуючим фактором для інших.

Якщо вдома виникають проблеми (а вони можуть бути різноманітними за своїм характером), то ці проблеми автоматично можуть переноситися з домашнього доквілля на робоче місце. Колеги чоловіки і дружини часто стають свідками з'ясування відносин, які дали тріщину всередині подружжя. Робота перетворюється у «мільну оперу». Дехто з колег співчуває тій, чи іншій стороні. Дехто з іронією, сарказмом чи лукавістю посміхається. Подружжя знехтувало вказівкою Наполеона про те, що брудну білизну не можна на людях прати.

Дуже розумно чиняє те подружжя, яке сімейні проблеми вирішує вдома, залишаючи робоче місце для розв'язання проблем, що виникли на роботі.

Додатковим подразником є можливість бачити один одного, взаємно контролювати поведінку впродовж робочого дня. Для успіху часто є необхідною дещо розв'язана поведінка з іншими членами колективу та партнерами фірми. Ними можуть бути і особи протилежної статі. Комуś з подружжя може виявитися не по душі така поведінка, виникає ревність. Вона може загострюватися і закінчитися дуже рішучими кроками. Фахівці радять ревність придушувати. Щоправда, далеко не завжди кажуть, як це робити.

Якщо чоловік і дружина працюють в одній фірмі (організації), то їх сімейні вечори можуть перетворитися у своєрідні виробничі наради. Психологи радять встановити чіткі часові межі для спілкування чоловіка і дружини про роботу. Найкраще коли про роботу мова ведеться на роботі. Цей прийом дає можливість сімейній парі залишатися подружжям і не перетворюватися у колег по роботі. У вільний від роботи час слід насолоджуватися життям відповідно до вподобань подружжя.

На роботі за наймом чоловік і дружина можуть бути працівниками з рівним статусом. Може бути й ситуація, за якої хтось з них є начальником, а хтось підлеглим. У начальника і підлеглого завжди були і будуть різні інтереси.

Наше суспільство — це суспільство із залишками патріархальщини. Автор книги патріархальний лад не сприймає осудливо. Це — природне явище. Слід поглянути на світ тварин. Там провідну роль відіграє самець. Свідченням нашої патріархальщини є те, що до наших імен додається по-батькові, а не по-матері. Законодавець, формулюючи закон про суб'єктів, пише у чоловічому роді (громадянин, підприємець тощо). До речі англосакси пишуть у своїх законах «він чи вона» (he or she).

Якщо один з подружжя є чоловіком-начальником, то це сприймається у більшості випадків як щось природне і зрозуміле. Якщо ж дружина є начальницею, то шансів на конфлікт — більше і ситуація може виявитися не такою оптимістичною як у фільмі ще радянських часів «Служебный роман».

Зазвичай, платня у підлеглого є меншою, ніж у начальника. Якщо дружина-начальник, то і платня у неї більша, ніж у її чоловіка. Суспільство залишається орієнтованим на те, щоб зарплата чоловіка перевищувала зарплату дружини. Інакше — виникає чергове поле для сімейних конфліктів. Уникнути конфліктів вдається,

якщо чоловік і дружина здатні абстрагуватися від своїх домашніх ролей на роботі та від службових ролей — вдома.

У кожному колективі існує певна конкуренція. В одних випадках — дуже гостра, в інших — менш гостра. Чоловік і дружина можуть стати конкурентами, особливо коли до цього їх підштовхне начальство чи колеги. Це може негативно позначитися на сімейних стосунках. Чоловік і дружина можуть допомагати один одному у виконанні службових обов'язків. Для того з подружжя, яке виконує не лише свою роботу, а й впрягається у віз чоловіка чи дружини, зазначене стає додатковим тягарем, наслідки якого можуть виявитися негативними.

Психологи радять ніколи не хвалитися на роботі про те, що дружина — найкраща за всіх. Жінки-співробітниці можуть образитися. Чоловіки ж захочуть у цьому переконатися особисто. Така вже чоловіча натура. Один джентльмен колись казав: «Я знаю, що моя дружина — найкраща за всіх, але інколи я в цьому мушу переконутися».

Значно кращою вважається ситуація, коли чоловік і дружина працюють у різних структурах одного й того ж підприємця і їх діяльність є такою, яка має мало дотичних.

Спільна робота чоловіка і дружини у цілому ж є вибухонебезпечною. Сімейні проблеми накладаються на виробничі. Конфлікти на роботі можуть створювати сімейні проблеми і навпаки.

Існує чимало перепон для чоловіка і дружини, які працюють разом. Залишається сподіватися, що у разі здорового морального сімейного клімату подружжя здатне розв'язати проблеми, що виникають. Як не як — чоловік і дружина — це не випадкові люди, а союзники на довготривалу перспективу. Вони мають можливість спокійно і відверто домовитися про будь-які аспекти своєї спільної виробничої діяльності.

Чоловіку і дружині слід ретельно зважити всі плюси і мінуси перед тим, як піти влаштовуватися на роботу у одного і того ж роботодавця.

9.4. Службовий секс

Одна дама якось справедливо зазначила: «Для дружби потрібен час, а для кохання — місце». Офіс, можливо, не є кращим місцем

для сексу, але, як свідчить багатий практичний досвід, трапляється і у виробничих умовах.

Автору цієї книги довелося якось бесідувати з канадкою українського походження, яка тимчасово повернулася на історичну батьківщину. На довше в Україну можна заманити хіба що Романа Зварича, але для цього потрібні великі гроші.

Розмова з канадкою, яка, зрозуміло, вважала, що справжня українська мова є лише у Канаді, поступово торкнулася виробничого сексу. Канадка зазначила, що аборигенні українці (тобто ми з вами), очевидно, наїлися якогось дурману, оскільки маємо великий потяг до сексу у робочих умовах. Вона зазначала, що позашлюбним сексом грішать і українці, які потрапили до Країни Кленового Листа, але партнерів для таких приємних занять знаходять на полях для гри у теніс, гольф, басейнах тощо. В Україні партнерів для службового кохання знаходять швидше і ближче.

Тим, хто не хотів би провокувати своїх співпрацівників-чоловіків, психологи радять переглянути свій гардероб. Міні і декольте відкласти для романтичних зустрічей поза межами офісу.

Роман з босом здавна вважався грою з вогнем. Певний час такій працівниці надається режим якнайбільшого сприяння. Вона зникає до того, що так буде завжди. Забуває відповідь Марка Твена на запитання журналіста про те, чим перше кохання відрізняється від останнього. Письменник відповів: «Тим, що останнє здається першим, а перше — останнім». Коли у боса кохання до співробітниці минає (бо, очевидно, настає з другою), то використану співробітницю звільняють з роботи. Так було, так є, так буде.

Дівчата і жінки використовують провокаційні прийоми — кокетство, флірт, стрілянину очима. Вважають, що це — безвідмовна зброя. Насправді ж бере вона небагато з чоловічого племені. Більшість чоловіків вважають, що від таких представниць жіноцтва не слід чекати трудових звершень, бо вони легковажні.

Розумні дами (а є й такі) радять відмовитися від використання на роботі прийомів з жіночого арсеналу. Не слід також спішити з прийняттям знаків уваги. До компліментів колег слід ставитись без серцевого хвилювання, а двозначні — присікати негайно.

Службові романи стають нормою. Третина співробітників офісів у різних країнах зізналися, що мали любовні стосунки з колегами. Згідно із соціологічними опитуваннями, найчастіше на роботі встановлюють інтимні взаємини з метою просування по кар'єрній

драбині. Найбільша схильність до службових романів — у артистів та журналістів. Найменше кохання на робочому місці мали бібліотекарі та міліціонери. Як правило, перший крок до інтиму на роботі роблять представниці чудесної статі. Службові романи набувають масштабів небезпечного вірусу. Зрозуміло, що вакцина проти нього відсутня. У результаті одного із соціологічних досліджень виявилося, що 32% жінок та 18% чоловіків забезпечують собі кар'єрне зростання завдяки сексуальним стосункам з начальством.

Якщо в Україні, не дивлячись на Чорнобильську катастрофу, секс ще залишається у пошані, то картина не є такою різнобарвною у низці країн світу.

Найбільша ділова асоціація Японії — «Кейданрен» висловила стурбованість тим, що японські працівники замало займаються сексом, проводять недостатньо часу із сім'ями і не заводять дітей. Асоціація рекомендувала своїм компаніям — членам (а їх 1,6 тисяч) влаштувати так звані «тижні сім'ї» під час яких працівникам надається більше часу на домашні справи.

Стурбованість асоціації зумовлена тим, що японські працівники після часу, проведеного на роботі, з огляду на втому, рідко займаються сексом і проводять мало часу з дітьми. Наслідком цього є зниження народжуваності та демографічні негаразди. Підраховано, що у першій половині другого десятиліття ХХІ століття у Японії на двох пенсіонерів буде припадати лише одна дитина. До 2030 року кількість робочої сили скоротиться на 16%, порівнюючи з 2008 роком.

Компанія «Nippon Oil» заборонила співробітникам працювати у вихідні дні. Для того, щоб співробітник міг залишитися на робочому місці після семи годин вечора, потрібний дозвіл начальства.

Виявилося, що не всі працівники відгукнулися на полум'яні заклики інтенсифікувати секс. Багато з них використовують додатковий вільний час для того, щоб провести його у барі з колегами, почесати язика та випити чарку sake — теплої рисової горілки. Автор цих рядків ще якось може зрозуміти японців, які не хочуть займатися сексом, але не може зрозуміти — навіщо вони п'ють теплу гидоту. Невже японці думають, що у них руки відсохли б, якщо вони охолодили sake чи імпортували з України шедеври її лікеро-горілкової промисловості?

РОЗДІЛ 10

ТРУДОГОЛІКИ

10.1. Пошук щастя у роботі і на роботі

10.1.1. Ознаки службового щастя

Автор цих рядків згадує свої студентські роки. Тоді як незаперечна істина, пропагувалося положення марксизму про те, що праця створила людину з мавпи.

Щоправда, марксизм мовчав про те чи неробство може перетворити людину у мавпу. Автор залишає осторонь трикутник (чи то ланцюжок) мавпа — робота — людина, переходить на більш заземлені речі і поведе розмову про те, як шукати щастя у роботі і на роботі. Це — важче, ніж вийти сухим з води. Рецептів на всі випадки життя запропонувати неможливо, але деякі підходи до цього трикутника психологам вже відомі.

В епоху Йосипа Сталіна співалося: «Трудовые будни —

праздники для нас!»). Нині інші часи та й інші пісні. Сучасна публіка (особливо молода) чітко знає, де будень, а де — свято. Фокусам Йосипа Віссаріоновича нині мало хто повірить.

За результатами одного соціологічного дослідження, яке 2007 року опитало 5 тисяч українців, виявилось, що 98% з них дотримувалися думки — трудові будні мають приносити радість.

Респонденти вважали, що:

- робота, яка не приносить задоволення, призводить до втоми, дратівливості і відчуття неповноцінності;
- лише на роботі, що приносить задоволення, працівник може реалізувати свій потенціал;
- настрій має починати поліпшуватися в момент просинання, думаючи про роботу;
- якщо робота не приносить задоволення — працівника просто купили як річ;
- неулюблена робота поступово вбиває.

Опитування на початку 2008 року понад півтори тисячі співробітників британських компаній виявило, що кожний третій з них замислювався над переходом на державну службу чи в компанію, яка опікується благодійницькою діяльністю. Ці співробітники дотримувалися думки про те, що державна служба чи благодійництво є більш гідними людини роботами, оскільки приносять користь суспільству. Понад 60 відсотків 18–24-річних і половина всіх опитаних хотіли б мати більш соціально значущу роботу, яка приносить задоволення.

В Україні така тенденція поки що не спостерігається, але у майбутньому може з'явитися. Серйозних керівників (топ-менеджерів та менеджерів середньої ланки) і в Україні цікавитиме ідейне наповнення роботи. Можливо, ця когорта може собі дозволити працювати на ідею, маючи достатньо інших джерел доходів.

Потяг до соціально значущої роботи, можливо, є реакцією на прорахунки компаній, орієнтованих на прибуток. Їх співробітники не завжди усвідомлюють важливість роботи, яку вони виконують. Суспільну користь можна відшукати у будь-якій роботі. Робота має бути стилем життя, а не вмиранням від одного вік-енду до іншого.

Поміж працівників можна зустріти чимало таких, які у роботі вбачають сенс свого існування і працюють самовідданіше, ніж того вимагає здоровий глузд.

Засоби масової інформації повідомляли, що мешканець британського міста Пітерборо Філіп Уінфілд впродовж 14 років на добровільних засадах безплатно прибирав вулиці рідного міста. Він впродовж всього трудового життя працював двірником, прокидався о 5-й години ранку і закінчував роботу о 10-й годині вечора. У 60 років він вийшов на пенсію і потім 14 років підтримував чистоту міських вулиць. Підраховано, що впродовж цих 14 років він зібрав близько 200 тонн сміття.

Ф. Уінфілд стверджував, що робота надає йому наснаги у житті, рятує від нудьги та дозволяє підтримувати себе у гарній фізичній формі. Мав намір працювати так і надалі.

Інший приклад стосується США.

Рада невеликого містечка Саут ель Монте (*South El Monte* штат Каліфорнія, США) ухвалила, щоб мер Бланка Фігуероа (*Blanca Figueroa*) йшла зі свого кабінету до 23–00. До цього вона затримувалася на роботі до світанку. Любила працювати вночі. Члени місцевої ради вважали, що така звичка шкодить здоров'ю мера то негативно позначається на співробітниках мерії.

Очевидно, у США переробітки — не у пошані. Там не перепрацьовують. Якось у промові новий керівник фірми сказав: «Раніше на фірмі половина людей працювала, а половина — байдикувала. Тепер все буде навпаки».

10.1.2. Щастя і робота

Перейдемо до взаємозалежності щастя і роботи.

Щоб відчувати себе щасливим у роботі і на роботі необхідно знайти такий різновид діяльності, до якого у працівника лежить душа. Зі сфери кохання відомо, що силоміць милим не станеш. Якщо душі робота не подобається, то про яке щастя можна говорити? Трапляється й інша ситуація. Працівник виконує свою улюблену роботу, але щасливим себе не відчуває. Кохання, як відомо, буває з першого ж погляду. У більшості ж випадків воно приходить згодом. Мабуть, так трапляється і з роботою. Людству відомі численні випадки, коли примусове кохання переростало у «чисте гаряче кохання». Авторів цієї книжки у далекому 1977 році було нав'язано опікуватися патентно-ліцензійною роботою. Нинішньою

мовою — це інтелектуальна власність. Стартовий рівень знань був нульовим. Любов до патентно-ліцензійної роботи формувалася поступово, але неухильно і навічно.

Канадські експерти 2008 року дійшли висновку — для того, щоб бути задоволеним своєю роботою, її потрібно полюбити. Необхідно знайти у ній сенс і слідувати до поставлених цілей. Ця група експертів встановила, що люди закохані у свою справу, за яку вони одержують гроші, є щасливішими за інших, а також є фізично і психічно здоровими. Любити можна і таку роботу, на яку інші увагу не звертають. Це нагадує шлягер студентської юності автора цієї книжки. У ньому співалося:

«Я гляжу ей вслед — ничего в ней нет. А я всё гляжу, глаз не отвожу».

Комусь улюбленою роботою може бути посада глави уряду, а комусь — комірника. Кожному — своє. Якщо між посадами прем'єр-міністра і комірника є й щось спільне, то тільки те, що і там і там можна вкрасти. Щоправда в різних обсягах. Далі наведемо низку порад психологів про те як стати щасливим на роботі.

1. Працівник повинен на себе і на своє довкілля поглянути ширше. Те, що відбувається на роботі, є, зрозуміло, важливим аспектом життя. На щастя, окрім такого аспекту, є й інші. Доцільно і на роботі згадувати собі інші приємні речі з життя працівника. Не завадить поза офісом мати хобі, яке допомагає розслаблюватися і відпочивати після робочого дня та відволіктися від офісних проблем.

2. Слід усвідомити, що щастя є досягненням. Співкурсниця автора цієї книжки через багато років на одній із щорічних зустрічей випускників сказала:

«Хотіла стати щасливою — і стала нею!» Багато її співкурсників якимось не думали про те, щоб стати щасливими, — отже щасливими і не стали. Потенційна можливість щастя стає реальним фактом тоді і там, де в існування щастя вірять. Доречно нагадати, що неопізані об'єкти, що літають, досі бачили лише ті люди, хто хотів їх бачити і вірив в їх існування. Поміж очевидців автора цієї книжки не було. Очевидно, цьому причина — інший менталітет.

3. На діяльність компанії слід глянути під іншим кутом зору. Якщо працівнику набридла певна діяльність (наприклад, суцільні відрядження), то йому доцільно не «заиклюватися» над своєю конкретною діяльністю в цей час, а подумати, що його робота є

складовою частиною діяльності компанії і ця діяльність загалом імпонує менталітету працівника. Можна себе втішати й тим, що одержаний досвід допоможе працевлаштуватися на посаду, про яку вже давно він мріє. Доцільно сконцентруватися на виконанні завдань, на які працівник є мастаком. Задоволення приносять і успішно завершені дрібні справи. Свого часу В. Ульянов (він же — В. І. Ленін) говорив, що у Червоної Армії не кожен день може бути велика перемога, але кожний день має бути хоч невеличка перемога.

4. Слід оточувати себе щасливими людьми. Здавна відомо: «Який їхав — таку й здибав». Щоб бути щасливим — потрібно, щоб щасливі були поруч. Ситий голодному — не товариш. Для того щоб поруч були щасливими, потрібно щось для цього зробити. Щастя чимось схоже на вірусну інфекцію.

5. Необхідно гордитися тим, що добре виконуєте свої обов'язки. Роботі слід віддавати максимально можливий запас енергії. Колись за радянських часів було дуже популярним гасло: « Віддамо всі сили будівництву комунізму!». Лозунг не врахував того, що певний запас сил потрібно було зарезервувати для сім'ї, родичів, близьких.

6. Свої сили слід правильно розраховувати. Від стресу та перевтоми розвивається відчуття тривоги та невдоволення життям. Час слід розрахувати так, щоб його вистачило не лише для роботи, а й для сім'ї, спілкування з друзями, заняття фітнесом і відпочинку. З огляду на постійні перевтоми робота може обриднути. Відомо, що найсмачніша їжа обридає якщо їсти лише її.

У багатьох арміях світу відоме правило: «Війна — війною, але обід — за розкладом». Не дивлячись на роботу, яка засмоктує, слід дбати про відпустки, добрий сон, нормальне харчування. Це теж сприяє поліпшенню самопочуття і привабливості роботи. Не виключено, що робота насправді не є такою ненажерливою як це здається працівникові. Проблема може полягати у тому, що працівник невірно розставив пріоритети. Робота не полонить до того часу поки працівники їй цього не дозволяють. З українського прислів'я відомо: «Робота любить дурнів». Потрібно навчитися ставити роботі межі, які вона не зуміє перейти за жодних обставин. Робота не повинна забирати у працівника час відпочинку, спілкування з сім'єю чи, навіть, час для лікування хвороби, якщо вона сталася. Союзником працівника у його боротьбі з авралами і перевантаженнями може бути начальник, який зацікавлений у тому, щоб працівник впродовж багатьох років успішно працював, а не «згорів» на ро-

боті. Цілком можливо, що таких начальників не так вже і багато на цьому грішному світі. Якщо «допекли» постійні перевантаження, то не завадить взяти відпустку і відпочити. Після повернення з відпустки доцільно звернутися до керівництва про перерозподіл обов'язків, щоб надалі працювати у нормальному, а не у стресовому, трудовому ритмі.

7. Якщо під час робочого дня все набридає, то необхідно перепочити, тобто на короткий час вирватися із середовища, яке пригнітило. Наприклад, пройтися під час обідньої перерви наодинці, випити з колегою чашечку кави чи чаю або рюмку шляхетного напою. Не завадить регулярно провітрювати офіс. Такі нескладні заходи допомагають заспокоїтися. Зрозуміло, якщо не виходять за межі розумного. Розум же у кожного — свій.

Коли у молоді роки автор цієї книжки був командиром мотострілецького взводу на далекосхідному радянсько-китайському кордоні, то замполіт одного з батальйонів капітан Новіков говорив: «Організму нужна встряска!». В День піхоти (а ним в ті часи вважався день одержання щомісячної платні) капітан так напивався, що наступного ранку не міг запалити сірника. Мабуть, такий релакс є недоречним. Що занадто — то не здорово.

8. Якщо на роботі працівнику щось, як кажуть, «псує життя», то не слід очікувати, що проблему розв'яже хтось інший. Усувати її слід самому. Необхідно проникнутися відповідальністю за те, що не з усім вдається впоратися чи щось могло бути зроблено краще. Активність працівника може потрапити у вічі начальства і воно дійде позитивних висновків (підвищення зарплати, просування по службі тощо). Поліпшення ситуації на робочому місці у будь-якому випадку покращить самопочуття.

9. Оскільки дурень — це той, хто обманює сам себе, то так вчиняти не слід. З собою потрібно бути чесним. Якщо на роботі працівник перестав відчувати себе щасливим, то, можливо, це ознака того, що робота його не влаштовує. Якщо працівник зробив все, що міг, для підняття свого настрою, але результат виявився невтішним, то очевидно прийшов час шукати іншу роботу. Людина не повинна бути рабом роботи. Потрібно вибрати між рабством і свободою. Робота повинна бути тим засобом, який позбавить людину від нудьги, вад та нестатків. Психологи все ж таки стверджують, — якщо працівник перестав отримувати від роботи задоволення, то не слід поспішати зі звільненням з роботи. Швидше за все слід міняти

не роботу, а змінити ставлення до неї. Слід замислитися над тим чому раніше улюблена робота перестала цікавити і приносити задоволення. Можливо, працівник досяг вершини досконалості на своїй посаді і нічому новому вже не вчиться. Слід звернутися до начальства. Не виключено, що воно розширить повноваження, змінить робочі завдання або підвищить у службовому становищі.

Помічено, що якою б захоплюючою не була робота, вона з часом стає рутинною і починає пригнічувати. Найчастіше рутинність виникає там, де працівник лінується урізноманітнити своє життя. Рутинна робота теж може приносити задоволення, а творча — його не приносити. Рутинна — це інструмент випробування як кохання до людини, так і любові до роботи. Рутинність може бути уявною і реальною. Тут потрібно чесно собі зізнатися — можливо ви просто втомилися і занудьгували чи ж справді розчарувалися у своїй роботі. Відомо, що, навіть, у творчих сферах, наприклад, у науці, багато часу витрачається на рутину. Що ж тоді казати про інші сфери. Підраховано, що там до 80 відсотків робочого дня затрачається на рутину.

Якщо робота взагалі не приносить задоволення, а працівник виконує її лише заради вихідних, то слід поміркувати над тим на що саме витрачається найцінніший ресурс як суспільства, у цілому, так і окремої людини зокрема — час.

Вихід з рутини є. Працівник мусить змусити себе знаходити час на те, що приносить йому задоволення. Перелік місць і заходів, де можна розігнати нудьгу, можна продовжувати нескінченно.

Часто рутинна в офісі здається такою важкою, тому що життя працівника поза офісом є прісним і позбавленим позитивних емоцій. Психологи дотримуються думки, що люди самі винні у рутині. Таких людей заповнили лінь та інертність і вони з ними не борються.

Подоланню рутини може допомогти і дружба з колегами, з якими на роботі можна, принаймні, стисло перемовитися і про щось інше, ніж робота.

10. Психологи стверджують, що, навіть, найнудотніша справа може принести задоволення, якщо зосередитися на її позитивних аспектах. Доцільно скласти перелік аргументів на користь роботи. Перелік може бути чи то довшим, чи то коротким, але у будь-якому випадку сприятиме перетворенню негатива в позитив.

11. Якщо працівника не влаштовує сам процес праці, то йому слід докласти свою кмітливість і винахідливість, щоб цей процес перетворити у джерело позитивних емоцій. Наприклад, працівник у своїй фантазії може викликати колег на змагання за тими чи іншими показниками або результатами. Оскільки переможців прийнято нагороджувати, а переможцем у такій ситуації буде, без сумніву, цей працівник, то й він нагородить себе тим, що вважає за потрібне.

12. Якщо робота набридла, то доцільно розславитися і згадати перші дні перебування на цій роботі. Мабуть, спочатку робота не здавалася нудною і монотонною. Спробуйте згадати всі подробиці першопочаткового періоду, — радіщі, хвилювання, одягу, що відчували і бачили на своєму місці. Екскурс у минуле додасть гарного настрою.

13. Слід пам'ятати, що загалом люди цінують дружність, життєрадісність і відсутність нахилу до пліток. Спробуйте ставитися до роботи як до місця, де відбувається багато цікавих та веселих подій.

14. Можливо доцільно змінити свій гардероб. Особливо ця порада стосується жінок. У житті жінок одяг відіграє більшу роль, ніж у житті чоловіків. В одному з анекдотів йшлося про те, як чоловік — начальник сказав дружині, що у нього нова секретарша. Дружина негайно ж поцікавилася як секретарша одягається. Чоловік відповів: «Швидко». Слід переглянути свої робочі костюми. Якщо у фірмі відсутній дрес-код, а ваше вбрання нагадує уніформу, то з ним слід безжалісно розпрощатися. У вбрання слід додати білий, червоний, жовтий та інші кольори, що контрастують з чорним та сірим кольорами.

Не завадить прикрасити і своє робоче місце. Помічено, що живі квіти та фотографія коханої людини приносять радість, а також підвищують працездатність.

Бридкий офіс, різноманітні перегородки, люмінесцентне освітлення, багато сірого, чорного та бежевого кольорів погіршують самопочуття, відбивають охоту працювати і в кінцевому рахунку знижують виробничі результати. Вихід простий — свій власний робочий простір слід зробити комфортнішим. Якщо керівництво не забезпечило працівника сучасними канцелярськими виробами,

то доцільно їх придбати для себе за власний кошт. Ваше завжди буде належить вам. Важливо, щоб на робочому місті завжди був порядок.

Позитивні емоції, що виникають при погляді на усміхнене обличчя співбесідника чи фотографії дітей на письмовому столі, дозволяють працівникові ширше дивитися на довкілля і стимулюють абстрактне мислення. Це сприяє формуванню передумов для вірних рішень і досягненні успіхів. Американські вчені Апарна Лабру з університету Чикаго (штат Іллінойс) і Ванесса Патрик з університету штату Джорджія провели 5 тисяч експериментів за участю студентів їх вузів щоб дослідити взаємозв'язок між позитивними емоціями та процесом прийняття рішень. Ці науковці просили студентів згадати найщасливіші і печальні періоди свого життя. Виявилось, що щасливі періоди життя стимулювали в учасників дослідження абстрактне мислення. Розв'язуючи різного роду завдання, вони не звертали уваги на пригнічуючі подробиці і намагалися мислити перспективно.

15. Багато людей дотримуються думки, що на роботі нікому не можна довіряти і краще ні з ким не приятелювати. Тобто жити за принципом «людини людині — вовк». Психологи стверджують, що насправді ситуація інша. Потрібно працювати, не відчужуючись від колег. Відчуженням працівник відштовхне їх від себе і щасливішим не стане. Помиляється та людина, яка вважає себе повністю незалежною від колективу. Соціальне довкілля впливає, навіть, на найбільш «товстошкірих». Свого часу В. І. Ленін, очевидно, справедливо зазначав: «Жити у суспільстві і буті незалежним від нього — неможливо».

Цуратися колективу — недоцільно. У колективі можна здобути впевненість у своєму професіоналізмі, знайти якщо не друзів, то приятелів, з якими приємно поспілкуватися. У важкі хвилини у колективі можна знайти і підтримку.

Найчастіше проблеми у взаєминах з колегами розпочинаються з недобрих новин. Чутки про скорочення, які насуваються, сприяють посиленню підозрливості. Оповите туманом майбутнє залякує людей. Починають поширюватися плітки. Чутки і плітки породжують недовір'я, а недовір'я, у свою чергу, породжує плітки і чутки. Це згубно позначається на взаєминах з колегами. Врешті-решт від цього не виграє і самовідчуття працівника. Чутки і плітки несуть у собі певну розрядку. Якщо у спілкуванні з колегами їх не можна

уникнути (бо більшість людей схильна «почесати язик»), то беріть участь лише у позитивних чутках про колег. Можна колег тримати у курсі тих чуток, що ведуться поза їх спинами. Прозорість спілкування є запорукою того, що колектив раптово не перекусається.

Той, хто навчиться до роботи ставитися позитивно, може сподіватися на те, що робота йому віддячить. Професійне і кар'єрне зростання відбуваються у тих працівників, які від роботи одержують задоволення.

Здавна відомим є вислів про те, що щасливою є людина, яка з радістю йде з дому на роботу, а з роботи — додому. На воротах однієї фабрики керівництво повісило оголошення: «Якщо ви одержуєте задоволення від роботи, у нас на вас чекає маса задоволення».

Отже, на роботі і в роботі можна знайти щастя. Коли ж його знайдено забагато, то це — вже небезпечно. Це — трудоголізм.

10.1.3. Трудоголізм — шкідливе явище

Досить поширеною є думка про те, що трудоголіки є бажаними співробітниками у будь-якій фірмі і успішними людьми. Більшість психологів, навпаки, стверджують, що трудовий фанатизм є шкідливим для здоров'я. Дехто з медиків схильний трактувати трудоголізм як один з різновидів психічного розладу.

Співробітник — трудоголік працює, не покладаючи рук. Він нічого не помічає довкола. Життя летить повз. «Проходить життя как ветерок по полю ржи», — як співалося в одній з пісень. Слід вчасно зупинитися і знайти баланс між особистим життям і службовою кар'єрою. Хто знайде баланс, — той впишеться в формулу «Делу — время, а потехе — час».

Симптомами трудоголізму є наступні.

1. Співробітник працює за межами робочого часу. Він продовжує працювати і тоді, коли всі колеги вже пішли з роботи. Працює у вихідні та свята. Вчиняє так бо думає, що у нього низька продуктивність праці. Такий режим роботи насправді ж продуктивність праці знижує. Цей режим ставить під загрозу здоров'я.

Для подолання цього недоліку рекомендують записувати щодня кількість годин, відданих роботі. Слід опрацювати план щодо поступового зменшення кількості годин, затрачених на роботу.

Розпочати скорочення робочого часу слід з вихідних та святкових днів. Вони мають присвячуватися відпочинку, спорту то спілкуванню с друзями.

2. Співробітник занадто багато бере на себе. Це спричиняє виникненню проблеми зі спілкуванням у колективі. Знову ж таки, можуть з'явитися проблеми зі здоров'ям. Важко сподіватися на службове просування, оскільки успіхів досягають ті, хто вміє встановлювати контакти з оточуючими, маючи, навіть середні показники у своїй роботі.

Фахівці рекомендують працівнику для подолання цієї звички доручати виконання дрібних завдань іншим працівникам. Згодом передавати їм і більш комплексні завдання. Слід намагатися більше спілкуватися з колегами і брати участь у житті колективу. Потрібно пам'ятати, що з колективом працювати складніше, ніж наодинці. Без колективної праці неможливо існувати у великій компанії.

3. Співробітник ніколи повністю не відключається від роботи. Він спілкується з колегами і начальством, навіть, у вільний від роботи час. Використовує з цією метою, зокрема, ноутбук та мобільний телефон. Вважає, що лише так можна уникнути проблем в екстрених ситуаціях. Забуває, що такі ситуації виникають постійно. У співробітника не залишається часу ні на що інше окрім роботи.

Психологи рекомендують такому співробітнику знайти у собі сили не виходити на зв'язок принаймні ввечері у будні дні та у вихідні дні. Час, що звільнився, слід віддати улюбленим заняттям. Застерігають не зловживати вдома телевізором. Години дозвілля мають забезпечити максимальний розряд енергії.

4. Співробітник постійно говорить про роботу. Він ладен говорити про неї з будь-ким, хто його слухає. Найбільше від цього потерпають близькі люди співробітника. Вони не отримують від нього належної уваги.

Психологи радять, передусім, серйозно обговорити з близькими людьми те, як його робота впливає на взаємини з ними. Можливо, розмова не буде простою, але такий захід буде кроком у вірному напрямку.

Медики стверджують, що працівник веде неправильний спосіб життя, якщо він допізна працює на робочому місті, бере додому роботу на вихідні, відпочиває з книгою на каналі. Помічено, що люди, що віддають роботі багато часу, страждають серйозними за-

хворюваннями. Поміж менеджерів середньої ланки є чимало трудоголіків. Більшість людей поки-що слово «трудоголік» вживають в іронічному значенні. Медики ж вважають «синдром менеджера» серйозним захворюванням. Ця хвороба за своїми наслідками є серйозною. Щоденна робота у ритмі нон-стоп є серйозним навантаженням на нервову систему.

Захворювання, породжені офісним життям, спостерігаються переважно у досить молодих людей.

Основний засіб боротьби із «синдромам менеджера» — рухливий спосіб життя. Слід якомога більше рухатися — до роботи, під час перерви, після роботи. Необхідно ходити пішки, займатися спортом, принаймні, робити ранкову фіззарядку.

Не слід брати службові проблеми, як кажуть, «близько до серця». Хвилюванням справі не допоможеш, а нерви можна підсувати добряче.

Якщо цілий день доводиться сидіти за монітором, то слід дотримуватися низки правил:

- відстань від очей до екрана має бути щонайменше 70 см, інакше очі отримуватимуть занадто велике навантаження з огляду на невеликі вібрації зображення на моніторі;
- на монітор не повинні падати прямі сонячні промені;
- захищатися від бліків слід шторами або жалюзіями;
- через кожні півтори-дві години слід дещо відволіктися від роботи, відвести погляд набік, прикрити віки, легенько натиснути на окові яблука або просто покліпати очима.

Дослідники із США дійшли висновку, що працездатність суттєво покращується, якщо впродовж робочого дня працівнику вдається трішки поспати.

Можуть виникнути проблеми, коли здібності надзвичайно старанного працівника потраплять у поле зору членів команди, особливо тих, хто любить перекладати на чужі плечі свої обов'язки. Якщо це відбудеться, то у старанних, працелюбних та ініціативних працівників життя стає непростим. Вони змушені будуть мати справу з перевантаженням та зрослим рівнем стресу.

Для того, щоб кар'єра просувалася, а співробітник не працював на межі своїх фізичних та моральних сил, необхідно дотримуватися таких порад.

1. Відзначайте тривожні ознаки перевантаження. Необхідно навчитися не звертати увагу на лестоці, щоб зрозуміти, що саме від вас хочуть і чи варто виконувати те завдання, яке нав'язують.

2. Встановіть пріоритети. Якщо ваше робоче навантаження виходить з-під жорсткого контролю, то слід визначити, які справи є найважливішими, а які можна відкласти на потім.

3. Самовпевненість. Якщо співробітник не хоче, щоб про нього склалася думка як про людину, яка не приходить на допомогу і є бюрократом, то слід пояснити колегам, які завдання готові взяти на себе, які завдання, на вашу думку, мають виконувати колеги і хто має взяти на себе відповідальність за проект у цілому.

4. Контакт з безпосереднім керівником. Про ваші плани і позиції менеджера необхідно попередити завчасно. Якщо необхідно передати частину роботи колегам, то впевніться, що менеджер це підтримує.

10.2. Самомотивація

10.2.1. Самомотиваційні тренінги

Психологи стверджують, що будь-яка робота з часом набридає. Нічого не вдієш, — так влаштований світ. Можливо набридає не лише робота, а й кохання. Недарма ж після відвідин поліклініки Сара сказала своєму чоловікові: «Абрам, ти знаєш, те що ми вважали оргазмом, насправді є астмою».

Коли люди втрачають інтерес до роботи, то продуктивність праці різко знижується. У такому випадку слід пройти тренінг із самомотивації. Письменник Микола Гоголь писав про те, як унтер-офіцерша сама себе відлупцювала. Самомотивація чимось нагадує самовідлупцювання. Самомотивація передбачає способи доцільнішого, ефективнішого, зручнішого тощо виконання роботи.

З точки зору психологів самомотивація швидше є життєвою позицією, ніж управлінським явищем. Тренінги із самосотивації рідко зустрічаються у чистому вигляді. Найчастіше питання самомотивації опрацьовуються у контексті таких психологічних тренінгів як «Управління часом», «Персональна ефективність», «Саморегуляція у бізнесі» тощо.

Вибираючи тренінг слід:

- поспілкуватися з тими, хто пройшов аналогічні тренінги;

- впевнитися, що групи — невеликі (максимум 7–8 чол.);
- вияснити чи був попередній відбір на тренінг і чи хто-небудь з бажаних відсіявся;
- ознайомитися з резюме тренера;
- звернути увагу на обіцянку конкретних результатів кар’єрного зростання або підвищення зарплати (якщо це є, — то це відвертий обман).

Далі — деякі поради щодо самомотивації.

1. Даючи обіцянку, що щось зробите, застережіть, що робити це вам заважатиме лінь. Коли ж настане час виконати обіцяне, то лінь доведеться прогнати і обіцяне буде виконано.

2. Потрібно себе весь час заганяти у невеличкий цейтнот. Завдань завжди має бути більше, ніж часу на їх виконання. Мозок, якого загнали у глухий кут, сам розпочне розподіляти пріоритети і працівник вчасно впорається з виконанням дійсно необхідного завдання.

3. Слід навчитися відкидати все непотрібне. Всім відомо, що не можна переробити всієї роботи світу, заробити всі гроші та перекохати всіх жінок. Щоправда, стосовно двох останніх позицій рецепт давно сформульовано: «Слід намагатися це зробити».

Не слід забувати і слова письменника Миколи Гоголя, 200-річчя з дня народження якого 2009 року святкувала як Україна, так і Росія: «Всякому теперь кажется, что он мог бы наделать много добра на месте и в должности другого, и только не может сделать его в своей должности. Эта причина всех зол. Нужно подумать теперь о том, как на своём собственном месте сделать добро».

10.2.2. Брак часу

Брак часу є, очевидно, звичайною проблемою у роботі багатьох працівників-посадовців. Мабуть, проблема браку часу полягає у невмінні планувати час, а не у великому обсязі роботи, що виконується. Багатьом працівникам не вистачає часу на те, щоб виконати всю роботу впродовж робочого дня. Їм доводиться працювати поза межами робочого дня і у вихідні дні. Проблема підвищення продуктивності праці і ефективного витрачання часу була і є актуальною.

Встановлено, що на виконання 80 відсотків всього обсягу роботи затрачається не більш, ніж 20 відсотків робочого часу. Решту

часу з'їдає так звана рутинна. Фахівці рекомендують, передусім, чітко визначитися зі стратегічними цілями і пріоритетами і саме їм віддати ось ці продуктивні 20 відсотків.

Всі справи фахівці радять розділити на чотири групи.

1. Важливі і термінові справи. Ними слід опікатися в першу чергу і бажано робити самому. Коли новачок-перукар порізав клієнта, той сказав: «Дайте і мені лезо. Я буду оборонятися».

2. Важливі і нетермінові справи. Їх доцільно помістити у графік виконання довгострокових завдань.

3. Неважливі, але термінові справи. Опікуватися такими справами слід доручити комусь і з співробітників, а за начальником залишити контроль за їх виконанням.

4. Неважливі і нетермінові справи. Справи цієї категорії слід передоверити підлеглим. З метою економії часу керівник мусить визначити питання, які вони вирішують самостійно.

Якщо у працівника багато справ і він не знає за яку справу слід спочатку вхопитися, то він часто хапається за ту, яка потрапила першою йому під руку. Часто виявляється, що це — менш важлива і менш термінова робота. Вона могла б і зачекати. Слід щоранку на роботі виділяти 10–15 хвилин на те, щоб спланувати свій робочий день. Щоденно планувати потрібно лише те, що має бути виконане того дня.

Працівник, що посідає відповідальну посаду, мусить мати щоденник. Він — незамінний помічник у плануванні робочого часу. У спеціальних графах щоденника можна визначитися з черговістю виконання справ відповідно до пріоритетів.

Виконання найвідповідальніших справ бажано планувати на ті дні тижня, коли у працівника спостерігається найвища працездатність. У більшості випадків такими днями вважаються вівторок і середа. Здавна відомо, що понеділок — день важкий. Продуктивність цього дня — невисока.

Виконання рутинної і складної роботи бажано чередувати. Наприклад, чверть години говорити по телефону, а потім півгодини писати листи. Справи, що потребують великих затрат часу, доцільно розбити на етапи. Після завершення чергового етапу, можна зайнятися якоюсь іншою менш важливою справою. Через кожні півтори години роботи доцільно влаштувати 15-хвилинний перепочинок. Зустрічається й рекомендація про те, що тайм-аути слід влаштовувати через кожні дві години тривалістю 5–10 хвилин.

Тайм-аути допомагають зберегти сили на виконання конкретної роботи і зберегти здоров'я у цілому.

Американські вчені довели, що ІСQ підвищує продуктивність праці і економить час. Вчені з університету штату Огайо опитали 912 чоловік, які працюють в офісі за комп'ютером щонайменше 30 годин за тиждень. За допомогою «аськи» багато працівників перевіряють чи знаходиться на робочому місці той чи інший співробітник, а також чи завантажений він у той чи інший момент. Часто інтернет-пейджери виручають, коли потрібно отримати швидку відповідь на коротке запитання. Це дозволяє уникати тривалих бесід. ІСQ практично всім замінює не лише телефон, але й електронну пошту. Інтернет-пейджери значно скорочують час для звичайних розмов з колегами. Звідси висновок — неправі ті роботодавці, які забороняють своїм співробітникам користуватися на робочому місці ІСQ. Смайлик є корисним для продуктивної праці.

Ніколи не слід забувати про облаштування власного робочого місця. Свій стіл доцільно тримати у порядку. Кожний документ, кожна річ мають бути на своєму робочому місці. Для висхідних і вхідних документів — окремі теки. На всіх теках мають бути наклейки, етикетки, вказівники та інші позначення, які дозволяють швидко і впевнено знайти ту теку, яку шукають.

Гори паперів на столі заважають працювати. Лише окремі посадовці можуть почуватися у цих горах як риба у воді. Автор цієї книжки згадує вченого секретаря Інституту економіки АН УРСР Василя Федоровича Кифорака. Той у будь-яку секунду міг з цих гір безпомилково висмикнути потрібний папірець. Здавня помічено, що чистий робочий стіл підвищує працездатність.

У світі є чимало людей, які не цінують ні свого часу, ні часу інших. Це, — як правило, люди, яким часу не бракує і вони думають, що і в інших його більше, ніж достатньо. Відволікати можуть підлеглі. Часто без причини або за дрібними причинами. Нерідко — щоб просто почесати язик. Слід ввічливо пояснити співробітникам, що у вас нині дуже ущільнений графік і ви з радістю поспілкуєтесь з ними в обідню перерву, наприкінці робочого дня або після його закінчення. Частенько не спішать закінчити переговори і продовжують говорити і тоді, коли все вирішено і зрозуміло. Є й любителі телефонних розмов марафонської тривалості. Телефонні дзвінки і листування електронною поштою часто заважають продуктивній

праці і забирають багато часу. Цю прірву слід завжди мати на увазі і докладати зусиль щоб тримати її у розумних межах.

На спілкування з клієнтами та партнерами доцільно резервувати не більш ніж 50–60 відсотків робочого часу. Максимальна тривалість переговорів не повинна перевищувати години. Якщо переговори топчуться на місці і не вбачається їх успішне закінчення, то переговори треба припиняти хвилин через 40 після їх початку. Слід навчитися користуватися словом «ні». Це слово може буди головним важелем у економії часу.

Фахівці рекомендують не відкладати на потім справи. Затування розв'язання того чи іншого питання з'їдає час подвійно. Разом з відтягуванням ухвалення рішення відтягується і початок самої роботи з того чи іншого питання.

Багатьом людям не хочеться опікуватися нелюбленими справами. А є й такі справи. Їх теж треба вирішувати. Слід змусити себе, спираючись на самодисципліну і контроль, вчасно розв'язувати і такі справи. Працівник, який зуміє стати організованішим, позбавиться шкідливих звичок і набуде тих, які допомагають працювати краще і швидше, — навчитися цінувати час і буде отримувати від роботи задоволення.

Фахівці пропонують такий перелік способів економії часу:

- точне визначення цілей;
- зосередженість на головному;
- створення стимулів;
- встановлення термінів;
- рішучість;
- вміння говорити «ні»;
- контроль часу використання телефону і інтернету;
- ведення нотаток;
- фільтрація завад;
- повне використання часу;
- зміна занять;
- контроль за вільним часом.

10.2.3. Загальна мета і проміжні цілі

Багатьом працівникам впродовж дня доводиться виконувати кілька робіт одночасно. Кажуть, що свого часу так вчиняв і Юлій

Цезар. Напевне він мав результати. У сучасних же працівників, які опікувалися кількома справам одночасно, наприкінці дня часто немає про що відзвітуватися. Крутився як муха в окропі, а результатів — немає. Час сплинув, а для чого — невідомо. Отже, хаотично працювати недоцільно. Потрібно і в улюблену роботу запроваджувати певний порядок. Роботі потрібна зосередженість.

Для того, щоб зосередитися на роботі, слід, приступаючи до вирішення нового завдання, розставити пріоритети і визначити кінцеву мету та проміжні підцілі.

Найголовніше — позначити для себе чіткі і достатньо зрозумілі цілі та вишикувати певний план, який допоможе досягти бажаного результату. Свої цілі слід фіксувати у письмовому вигляді. Якщо упродовж робочого дня працівника щось відволіче, йому достатньо буде поглянути на цілі і він знову сконцентрується на роботі.

Працівнику слід визначитися не лише з глобальними цілями, але й визначитися з вужчими та менш глобальними. Підцілі мають слугувати своєрідною драбиною на шляху до глобальної мети. Планомірно досягаючи підцілі, працівник наближається до кінцевого результату. Вирішення того чи іншого позначеного завдання допоможе усвідомити, що ще потрібно зробити.

Слід навчитися розставляти пріоритети і визначитися з тим, які завдання є терміновими, а які — важливішими. Термінові завдання допомагають роботу виконувати вчасно. Не всі термінові завдання є одночасно і важливими. Слід вміти правильно оцінювати ситуацію.

Працівникові на початку робочого дня часто потрібен певний час для того, щоб змусити себе працювати.

Розпочинати робочий день слід з таких справ, які працівник готовий вирішувати із задоволенням, або ж, принаймні, без негативних емоцій. Такий прийом дозволяє уникнути змарнування дорогоцінного часу та підвищує загальну продуктивність праці. Коли працівник відчуває, що робочий настрій уже з'явився, тоді йому слід приступати до розв'язання менш привабливих справ.

Якщо працівникові впродовж останнього часу доводилося багато працювати і він притомився, то йому слід перелаштувати свій графік роботи, пересунувши виконання важливіших справ на першу половину робочого дня. Другу половину можна присвятити менш важливим справам. Такий економний режим роботи дозволить працівникові закликати на допомогу колег, коли він перебуватиме у кепському гуморі. Хай вони нагадують працівникові

про його цілі та про те, що має бути зроблено ним того дня. Колеги можуть допомогти працівникові поліпшити настрої та розв'язати складні проблеми.

10.2.4. Евристика

Евристика — це набір правил, призначених для вирішення завдання. Якщо воно є складним, а оптимальне рішення — неясним, то застосування евристичних методів допомагає у просуванні на шляху вирішення певного завдання.

Далі наведемо низку евристичних правил.

1. Позбуватися зайвого. Означає викреслення з переліку того, що є непотрібним для вирішення завдання.

2. Спочатку — найгірше. Спочатку слід розв'язувати найскладніші і найнеприємніші завдання, а не відкладати їх для розв'язання наприкінці. Такий підхід допомагає впоратися із заповільненням.

3. Піковий час. Слід визначатися з часом дня, коли у працівника спостерігається найвища продуктивність і планувати на цей час виконання найважливіших завдань.

4. Невзаємодія. Це — визначення часу, який є необхідним для виконання такої роботи, яка вимагає найбільшої зосередженості. У цей час працівника не слід відволікати. На час, відкритий для взаємодії, слід планувати виконання найпростіших завдань.

5. Верстові стовпи. Приступаючи до виконання завдання, працівнику слід визначитися з метою, не досягнувши якої, працівник не припиняє працювати. До досягнення мети слід докладати максимуму зусиль.

6. Обмеження часу. Для того, щоб зрушити з місця виконання завдання, працівник має виділити собі якийсь обмежений проміжок часу. У цей час не слід думати наскільки далеко працівник просунувся у вирішенні завдання. Слід у цей час просто працювати.

7. Пакетний режим. Об'єднуються в одну групу схожі завдання. Потім вони одночасно розв'язуються.

8. Рання пташка. Початок роботи над найважливішим завданням — рано вранці. Впродовж кількох годин такий працівник виконує таку роботу, яку інші не виконують і впродовж дня.

9. Темп. Слід обдумливо вибрати потрібний ритм. Необхідно діяти дещо швидше, ніж звичайно (тобто швидше говорити, ходити, друкувати тощо).

10. Парето. Принцип Парето стверджує — 80 відсотків того, що потрібно зробити, вимагає 20 відсотків зусиль. Працівнику слід сфокусувати свої зусилля на зазначених критично важливих 20 відсотках і занадто не переобтяжуватися рештою 80 відсотків.

11. Людина хвилини. Означає, що для прийняття рішення достатньо хвилини після одержання потрібної інформації. Після прийняття рішення необхідно щось вдіяти з метою дати справі хід.

10.2.5. Ранок буднів

Мабуть для більшості працівників будень розпочинається сигналом будильника. Потім — нескладне задоволення практично в автоматичному режимі потреб організму і рух у напрямку роботи.

Фахівці стверджують — для того, щоб проснутися у доброму гуморі, у такому ж і потрібно лягати спати. Якось начальник карав підлеглого за те, що той повільно працює. Підлеглий у відповідь сказав, що має й позитивну рису — швидко засинає.

На вітчизняних просторах багато працівників використовують ніч для осмислення тих чи інших проблем, а не для того, щоби перепочити і поповнити свої сили. Не можна засинати з думкою, що день минув кепсько, а завтрашній день буде таким же.

Після напруженого робочого дня не завадить тепла ванна з олівами, що заспокоюють. Найкраще влаштують хвойні есенції. У ванні спробуйте ні про що не думати і відчуйте як розслаблюється тіло у теплій воді. Вдихайте аромат ванни. Можна замузикати пісеньку. Замість водних процедур можна зайнятися дихальними процедурами, йога та іншими методиками релаксації.

Психологи радять проспиритися від сну з посмішкою. Вона відганяє насуپленість. Тим, хто любить проснувшись полежати під ковдрою, слід завести будильник, скажімо, хвилин на 10–15 раніше. Не варто позбавляти себе такого вранішнього задоволення. Люди, які люблять у ліжку поніжитися, але які собі у цьому відмовлять, вчиняють над собою ж насильство. Цього робити не слід. Якщо людина не хоче сама себе пожаліти, то хто ж інший пожаліє її? Той хто просинається з посмішкою, налаштовує себе на цілий день на позитивний лад.

Для одержання підзарядки вранішньої бадьорості доцільно включити музику, що поліпшує настрій. Прослуховування музики

можна розпочати ще ніжачися у ліжку. Ще перебуваючи під ковдрою, слід про роботу подумати оптимістично. Межа для фантазії про позитивні аспекти роботи практично відсутня.

Поцілунок коханої людини під час пробудження не можна замінити нічим іншим. Це як у китайському прислів'ї: «Тисяча кроликів не замінять одного слона». Якщо вас не пробуджують від сну таким способом, використайте його щодо тих, хто не встиг його застосувати до вас.

Їсти на сніданок слід улюблені страви. Відмовляти собі у цьому — означає погіршити настрій. Варто уникати споживання страв, які їдяться силоміць.

Одежу і потрібні на ранок речі слід підготувати ще ввечера. Некрасивий і некомфортний одяг надягати не варто. Виходячи з дому на роботу стверджуйте собі, що цей день буде прекрасним.

Як свідчить аналіз думок фахівців про те як зробити ранок бадьорим, — вони одностайні у тому, що найголовнішим чинником є позитивні думки. Ранок не принесе радості, якщо людина цього не захоче.

Друге місце віддано склянці води. Пара ковтків холодної води після просинання гарантує, що людина вже більше не засне. Холодна вода збудить організм.

Бадьорість можуть забезпечити різні запахи, наприклад, лимону чи м'яти. Можна нанести на скроні пару краплин ментолової оливи або ж просто її понюхати. Можна пожувати м'ятну жуйку чи з'їсти м'ятну цукерку.

Деякі фахівці чи то жартома чи то напівжартома вважають, що швидше просинання забезпечить кілька будильників, розставлених між ліжком і душем. Вони мають мати таку різницю у часі, щоб на момент, коли виключається перший, розпочинав сигналізувати другий, а за ним — наступні. Це гарантуватиме те, що така людина потрапить до ванної кімнати.

Бадьорість вранці може викликати відсутність води, зокрема, гарячої, ранні переговори та інші справи, які потрібно виконати до роботи. Ці речі безвідмовно бадьорять.

Музика є дієвим чинником бадьорості, але не оригінальним. Не дивлячись на це, вона допомагає багатьом бути бадьорими, а деяким людям — ще й щасливими.

Гарний гумор з самого ранку — це цілком реально. Кожний може проснутися саме «з тієї ноги».

Для того, щоб на роботі розігнати сонливість, фахівці радять періодично влаштовувати міні-зарядку.

Масаж вух. Швидко підвищує тонус нервової системи і навіть знімає біль. Виконувати цей масаж потрібно теплими руками. Розминка за годинниковою стрілкою підбадьорює, а проти — заспокоює. Стимулювання центральної то верхньої частини вуха починають виконувати подушечками вказівних і великих пальців. Мочки стимулюють всіма пальцями, а поверхню у глибині вухної раковини — великим пальцем. Масаж центру мочки вуха знімає стомленість очей, а масаж ближч до обличчя — зубну біль.

Велику стомленість допомагає знімати стимуляція мочок та козелків вух (виступів над впадом до вухного каналу).

Розминка пальців рук. Полягає у масажі кінчиків пальців на руках, розпочинаючи з мізинця лівої руки. Слід почергово двічі згинати нігтьову фалангу зверху-донизу, а потім — по боках.

Така стимуляція одночасно є і профілактикою хвороб внутрішніх органів.

Масаж ступнів. У верхній частині ступні дещо нижче подушечки великого пальця вздовж лінії, що розділяє стопу вертикально, знаходиться одна з найголовніших точок. Вона відповідає за відкриття каналів циркуляції енергії Ці у всьому організмі. Масажуючи цю точку, можна відчути легке поколювання вздовж хребта або потік «легкого вітерцю».

10.2.6. Відпустка

Якось молоду вчительку запитали: «За що ви любите свою роботу?». Вона відповіла: «Червень, липень, серпень». Це означало тривалу відпустку. Не у всіх працівників тривалість відпустки може позмагатися з вчительською, але відпустка — це все-таки приємно. Відпустка — вона і в Африці відпустка. Відпустки і вихідні та святкові дні люблять всі. Така любов — явище інтернаціональне. Експерти Інституту німецької економіки підраховали, що найбільше у Європі відпочивають жителі Німеччини. Тривалість відпустки там — 30 днів. Щорічно на свята припадає від 10 до 13 днів. Якщо взяти до уваги вихідні, пересічні показники за лікарняними, родильні відпустки з догляду за дитиною, поїздки до санаторіїв, то виявиться, що німці поза роботою проводять 40% часу.

Далі наведемо поради про те, як провести дні перед відпусткою і не залишити за собою «хвостів» з виробничих справ, за які колеги і начальник не будуть картати працівника під час його відсутності. Кусень хліба з шаром масла, як відомо, падає чомусь на землю саме масляним боком. Хвости, які місяцями дрімають і нікого не чіпають, просинаються саме тоді, коли відповідальний за них працівник знаходиться у відпустці далеко від робочого місця.

Слід пам'ятати й про те, що життя на місці ніколи не стоїть. Проблеми накопичуються постійно. Після відпустки буде дуже важко розв'язувати одночасно як старі проблеми, так і ті, які з'явилися за час відсутності працівника. Недарма ж кажуть, що проблеми ж слід вирішувати по мірі їх надходження.

1. З пам'яті комп'ютера слід усунути всі зайві файли або ж поставити пароль для входу. Це слід зробити і тоді, коли працівник впевнений, що його комп'ютером ніхто інший не буде користуватися. Ризикувати — не варто. Береженого — і Бог береже. Слід також усунути із «закладок» посилання на улюблений сайт, форум чи ігри типу on-line, пам'ятаючи прислів'я про те, що диявол може багато чим жартувати поки Бог спить.

2. Слід знайти людину, якій працівник тимчасово передає справи або ці справи необхідно розподілити між кількома колегами. Можливо на це буде команда з вуст начальника. Кожному співробітнику необхідно пояснити що й до чого. Не завадить, окрім слів, скласти ще й письмові інструкції. Від перебування у США восени 1995 року, автор цих рядків зрозумів — американці люблять чітко і зрозуміло письмово фіксувати прохання, рекомендації, вказівки. Як казав один росіянин: «Лучше плохое чернила, чем хорошая память». Доцільно обговорити всі можливі проблеми і питання, які можуть виникнути під час відсутності працівника.

3. На своєму робочому столі слід залишити нотатки про те, де що лежить і як це можна знайти. Якщо працівник хоче щоб його турбували і під час відпустки, то може зазначити і номер свого мобільного чи іншого телефону, за яким його можуть знайти у разі потреби.

4. Розвантажуватися перед відпусткою працівникові слід поступово. Варто докласти зусиль до того, щоб останні перед відпусткою робочі дні не були перевантаженими. В останній робочий день з роботи бажано було б піти раніше. Хоч тут слід пам'ятати про те, що у кожному монастирі — свій статут. Є чимало колективів, де

чергова відпустка чергового співробітника перетворюється у локальне свято. Можливо, прапори при цьому і не вивішуються, але «галявинка» — накривається.

Психологи дотримуються думки, що ставлення працівника до відпустки залежить від того як він ставиться до своєї роботи. Якщо робота — не що інше як ярмо, то такій людині — не позазриш. Для неї кожний робочий день — це кара небесна. Повернення з відпустки — це повернення у пекло. У такому випадку слід звернутися до фахівців (передусім, кадровиків та психологів), які на підставі тестів та з урахуванням професійних потреб працівника допоможуть йому знайти роботу, до якої лежить душа. Як що ж для працівника робота є самореалізацією і самовідображенням, то така людина почувається на роботі краще, ніж риба у воді. Така людина, перебуваючи у відпустці, часто думає про те, що вона зробить, повернувшись з відпустки. Працівника, закоханого у свою роботу, напевне, не торкнеться так званий поствідпусткний синдром, мова про який буде далі. Входити у робочий темп йому доведеться кілька днів лише у тому разі, коли місце відпустки було у вирізняльних від місця роботи кліматичних умовах.

У фахівців не співпадають думки про те, скільки має тривати відпустка. Мабуть єдину тривалість для всіх працівників визначити неможливо. Дехто з фахівців вважає, що відпочивати потрібно не більше, ніж два тижні. Нетривала відпустка годиться для працівників динамічних професій — керівних працівників, менеджерів, журналістів. Їхній фах вимагає щоденно бути у курсі справ. Впродовж двох тижнів можна не лише відпочити, а й зійти з ділової колії. Іншим фахівцям не завадить і триваліша відпустка. Для повноцінного відпочинку двох тижнів для них — замало. Впродовж своєї тривалішої відпустки вони аж ніяк не ризикують втратити свої професійні навички.

Тривалість відпустки — може бути різною. Головне (це стосується всіх), щоб відпустка не розчарувала. Відпустку, можливо, не слід обирати так ретельно, як дружину, але все ж таки, готуючись до відпустки, слід подумати над віддачею від неї. Час і місце відпустки потрібно прискіпливо обирати, щоб потім не жалкувати про витрачені час та гроші.

Відпустка — це прекрасний період. Він — виключно індивідуальний. Відпустку слід відбутися так гарно, щоб це полегшило повернення до роботи.

Для того щоб період адаптації до роботи після відпустки пройшов без болісно, бажано повернутися за кілька днів до виходу на роботу. За два-три дні до роботи працівник встигне адаптуватися до свого житла, погоди, ритму довкілля і звикнути з думкою про те, що слова пісні: «Я так хочу, чтобы лето не кончалось» є бажаними, але нереальними. Потрібно виходити на роботу щоб заробити нову відпустку.

Під час перших робочих днів слід основну увагу, час і енергію зосередити на вирішенні головних проблем. Пилюку з підвіконника можна буде зняти і дещо пізніше. Рекомендують не спішити з ухваленням важливих рішень, перш ніж працівник не адаптується до роботи. Слід докласти зусиль, щоб не заповонила післявідпускна лихоманка. До уваги не завадить взяти ту обставину, що за час відпустки люди стають дещо менш кмітливими. Вчені встановили, що у людини, яка два тижні поніжилася на пляжі, коефіцієнт інтелектуального розвитку знижується на 20 пунктів. Це слід мати на увазі, але не печалитися. Повернувшись на роботу, людина відновлює свій IQ впродовж всього кількох днів.

Під час відпустки люди живуть у іншому ритмі. Вони розслаблюються. Під час відпустки у людини виділяється велика кількість ендорфінів. Вони є гормонами щастя. Відповідають за бадьорість духу і добрий гумор. Змінюється у відпустку і частота серцевих скорочень та дихання. По-іншому працюють мозок та серце.

Якщо працівник, думаючи про повернення на своє робоче місце, відчуває себе дискомфортно, то це — не що інше як післявідпустковий синдром. Іншими словами це — післявідпускна депресія.

Є міфом поширена думка про те, що працівник після повернення з відпустки готовий з новими силами стати до роботи. Насправді ж повернутися до довідпускної працеспроможності він буде здатним лише через кілька днів. Після повернення працівника з відпочинку його організму необхідно перелаштуватися на швидший темп життя, раніше просинатися, встигати зробити більше справ. Для того, щоб організм повністю перелаштувався, йому необхідно два тижні. Після 2-тижневої відпустки у працівника практично відсутній час щоб підготувати свій організм до робочого ритму. Щоб максимально знизити неприємний ефект неминучої післявідпускної депресії, слід не забувати про роботу і під час від-

пустки. Людина, що вийшла на роботу з відпустки, головою продовжує відпочивати, а довкілля вимагає від неї активних дій та конкретних результатів. Нерідко такий конфлікт закінчується звільненням працівника. Психологи вважають, що під час відпустки у деяких людей може відбуватися переосмислення життя. Вони можуть дійти висновку, що опікуються чимось їм не властивим. Приймають рішення все змінити. Якщо на таку людину у перші післявідпускні дні нахлинає великий обсяг роботи, то вона може подати заяву про звільнення.

Післявідпускна депресія — явище неминуче. Якщо працівник не хоче її мати, то йому не слід на 100 відсотків забувати про роботу під час відпустки. Якщо під час відпустки працівник продовжує виконувати певні службові справи, то йому простіше повернутися до робочого ритму.

На думку фахівців, з метою ефективнішого подолання післявідпускного синдрому, перший робочий день слід присвятити виконанню простої роботи, — поговорити з колегами про останні новини компанії, проглянути щоденник і згадати, на чому закінчилися довідпускні справи тощо.

Медики радять щоб працівники, після повернення з відпустки, не забували про вітаміни та інші антидепресанти — шоколад, зелену цибулю, настій шалфею, сонячні та солоні ванни.

Жінкам краще замінити шоколад шопингом. Шопинг допоможе відволіктися від повсякденності та й не додасть тілу зайвої ваги.

Приведенню в тонус допомагає також ранкова йога.

Про роль алкоголю у післявідпущковий період змовчимо. Зате повідомимо читачеві, що директор зоопарку, помітивши, що слон кашляє, звелів додати йому у відро горілки. Наступного ранку цей слон вже не кашляв, але почали кашляти три інших слони.

РОЗДІЛ 11

ЛІНЬ, СТОМЛЕНІСТЬ І ДЕПРЕСІЯ

11.1. Симулянти і порушники

11.1.1. Прискорення плину робочого часу

Лінь-це небажання працювати. Оскільки всі люди — різні, то й таке небажання у всіх людей має різну гостроту. Хтось — більш роботящий, а хтось — лінивіший.

На початку 2008 року у пресі повідомлялося, що у Боготі (Колумбія) за підтримки властей було створено музей ліні. Там були представлені речі, які не асоціюються з працею: канали, телевізори, лежаки, ліжка. Створенням музею його ініціатори хотіли змусити людей задуматися над тим, що, окрім роботи, є праця. Музей користувався популярністю у жителів колумбійської столиці.

На початку 2008 року повідомлялося про результати дослідження, виконаного журналом

«Employment Review». В опитуванні брали участь 136 компаній. Загальна кількість їх співробітників — 300 тис. чол.. Понад 80% компаній повідомляли, що мають співробітників, які не здатні довести роботу до завершення або кепсько ставляться до роботи. Такі компанії мали проблеми з низькою продуктивністю праці. 10% компаній цю проблему вважали серйозною.

Лише 8% опитаних заявляли, що заходи, які вони вживають проти низької продуктивності праці, мають певні успіхи.

Результати опитування засвідчили, що для успішного розв'язання цієї проблеми необхідним є спілкування, а також чітке розуміння очікувань та постановок завдань. Раннє втручання засвідчуватиме, що керівництво має ясну уяву про існування проблеми.

Дуже важливим є й те, щоб співробітник, який кепсько працює, сам розумів і усвідомлював існування проблеми і брав на себе частину відповідальності за опрацювання рішення.

Залежно від конкретної причини низької продуктивності праці співробітника, його слід підтримати за допомогою навчання і тренінгів та регулярного контакту з безпосереднім начальником.

Важливими заходами з подолання невисокої продуктивності праці є вільне спілкування між менеджерами і персоналом та вміння забезпечити співробітника такою роботою, яка його стимулює.

81 відсоток опитаних компаній зазначали, що першим кроком у боротьбі із недоробітками має стати план розвитку, опрацьований разом з таким проблемним співробітником.

68 відсотків респондентів були згодні з тим, що потрібно регулярніше проводити оцінку діяльності.

38% зазначали, що у разі систематичних недоробок вони вживали дисциплінарних заходів.

118 компаній (94%) впродовж двох останніх років застосовували дисциплінарні покарання, щонайменше, до одного працівника за кепсько виконану роботу.

Оскільки — «Дым отечества нам сладок и приятен», то далі перейдемо від зарубіжного досвіду до вітчизняного.

Філософи кажуть, що час є парцелярним, тобто відносним. Може повзти як черепаха, а може летіти зі швидкістю світла. Альберт Ейнштейн цю філософічну премудрість пояснив дуже простим способом одному молодому надойдливому журналісту. Вчений сказав йому: «Якщо вам на коліна сяде красива дівчина, то годи-

на, проведена з нею, вам здасться секундою. Коли ж вас оголеним місцем посадити на розпечену сковорідку, то секунда перебування на ній вам здасться годиною.»

Ось так і на роботі. Для когось робочий день пролітає як мить. Комусь же робочий день триває нескінчено довго. Щоб робочий день рухався швидше, чи став коротшим, доречно скористатися порадами, які зазначаються далі.

1. Найпростіший спосіб прискорення плину робочого часу — це почати працювати. Якщо працівник буде ретельно виконувати свої обов'язки, то час прискориться. Такий працівник з подивом помітить, що він впродовж дня виконав, або майже виконав, свою норму. Наприкінці трудового дня такий співробітник може згадати лозунг, який він бачив у фільмах, що відображують місця ув'язнення: «На свободу — з чистою совістю!».

2. Коли працівник заморився під час робочого дня, то може себе потішити чаєм, кавою чи іншими напоями та бутербродами. Можна прочитати статтю в газеті чи журналі, поговорити з колегами, зателефонувати коханій людині (можна й більшої їх кількості, якщо вони є).

Зрозуміло, що вказаними вище процедурами не можна зловжити, оскільки, як можна здогадатися, вони не будуть викликати великого задоволення у начальства працівника.

3. Якщо є потреба у тому, щоб робочий день закінчився раніше з огляду на невідкладні обставини працівника, то про це доцільно прохати керівництво ще на початку робочого дня — пояснення про причини у такому випадку сприймаються краще. Мабуть, у більшості випадків керівництво йде назустріч проханню і внесе певні корективи у денну виробничу програму прохача. Та й прохачеві не завадить прогнати лінь, щоб за скорочений день виконати ту роботу, яку мусив виконати за повний робочий день. Не виключено, що ще ж колись доведеться відпрошуватися.

4. Якщо працівник, з огляду на відомі йому обставини, хотів би, щоб у нього регулярно чи постійно робочий день був коротшим, то про це теж необхідно поговорити з начальством. Рішення начальства прогнозувати важко, але спробувати потрібно хоча б тому, що під лежачий камінь вода не тече: «За спрос не бьют в нос».

5. Робочий день може здатися коротким, якщо з якоїсь причини співробітника не тягне додому. Можливо це трапляється тоді,

коли його будинок перестає бути його ж фортецею. Коли дім не є фортецею, то втішати може й робота.

6. Робочий час значно прискорить свій біг, якщо працівник закохається у когось на роботі. Службовий роман є настільки індивідуальним явищем, що не можна давати якісь загальні поради. Кожний кує своє щастя самостійно. Не дивлячись на цікавість службового кохання воно знаходиться поза тематикою цієї книжки і її автор сподівається, що інші це явище опишуть краще, ніж він. Все ж таки згадує зауваження канадки українського походження. Спостереження канадської українки вже згадувалися у підрозділі 9.4.

Начальник зайшов у відділ і з обуренням говорить одному із співробітників про те, що впродовж тижня втретє бачить, як той байдикує. Вимагає пояснення. Співробітник повідомляє причину — м'яка підошва на черевиках начальника.

Навівши вже поради про те, як прискорити плин робочого часу, нижче поговоримо про те, як його скоротити. Згадаймо, що Антон Павлович Чехов казав: «Ничто так не улучшает рассказ как его сокращение». З точки зору ледаря кращою роботою може бути лише коротша за тривалістю робота.

11.1.2. Скорочення робочого дня

Видатний німецький філософ Людвіг Фейербах казав, що у «хатинах думають інакше, ніж у палацах». Це й справді так — яке буття, така й свідомість. На одні й ті ж речі і явища можна дивитись по різному. Недарма ж одна чудова дама говорила: «Мир таков, каковы его созерцатели». Кожний бачить те, що хоче бачити. Не є винятком з цього правила і виробниче середовище. Лінивський працівник і його начальник по-різному дивляться на Олімпійський лозунг: «Швидше, вище, сильніше!». Працівникові стає зрозуміло, що абсолютно неможливо — швидше, зовсім нікуди — вище та й взагалі ніяк неможна — сильніше. Голову такого працівника заповнюють думки на кшталт — якби так працювати, щоб не працювати. Це щось на зразок страйку по-італійськи.

Практика сформувала низку відповідей на поставлене запитання. Їх стисло подано у вигляді пунктів.

1. Практично у кожній організації є регламентована тривалість обідньої перерви. Як правило, перерва триває від 45 хвилин до однієї години. Трудоголіки під час перерви швидко жують свої бутерброди. Часто роблять це не відриваючись від роботи. Ті ж працівники, які впевнені, що «Робота-не вовк, в ліс — не втече», обідню перерву використовують сповна. Про роботу забувають геть. До обідньої перерви прихоплюють й певний дообідній й післяобідній час.

2. За радянських часів підвищення кваліфікації персоналу було майже таким священним обов'язком як і захист соціалістичної Батьківщини, яка впевнено створювала світле комуністичне майбутнє. Щоправда, на всіх його не вистачало. На різного роду семінари і конференції керівники тоді намагалися послати працівників, відсутність яких не позначалася на роботі відділу, дільниці, цеху тощо. Компетентні ж працівники тягли воза і без семінарів та конференцій. Нині — не ті, що раніше часи, але для працівників, які не бажають працювати, ще зберігається можливість потинятися на навчальних заходах замість того, щоб працювати. Такі працівники дуже добре знають прислів'я: «Учень — свет, а неучень — чуть свет — и сразу на работу!».

3. Найбільше можливостей для відпочинку, замість того щоб працювати, мають ті працівники, які палять. Щонайменше один раз на годину вони з гордо піднятою головою прямують до місць паління. Там впродовж, принаймні, чверті години можна і попалити, і поспілкуватися.

Боротьба з палінням ведеться у нас з тих пір, як автор цієї книжки кинув палити. А було це понад 40 років тому. Про успіхи цієї боротьби свідчить і той факт, що ряди палильників поповнили і представниці прекрасної статі (40 років тому палили лише окремі несвідомі будівниці комунізму).

Як би то не було, нині працівники, які палять, щоденно на понад годину скорочують собі тривалість робочого дня.

4. Кодекс законів про працю України прийшов до нас ще з колишніх часів. Його, зрозуміло, намагалися підлаштувати до нових реалій, але й досі, згідно з КЗП працівники мають більше прав, ніж обов'язків. За невелику роботу у вихідні і свята можна заробити повноцінні відгули. Нерідко трапляється й ситуація: «Отгул за прогул». Зазначене скорочує робочий час тим працівникам, які того хочуть. А їх когорта-чисельна.

5. Приємним, цікавим і корисним видом відпочинку можуть бути відрядження. Контролю за часом працівника практично немає у такому випадку (якщо, зрозуміло, не враховувати лозунг радянських часів: «Лучший контролер — рабочего совесть!»). Перебування відрядженого у чужих краях сприяє його спілкуванню з місцевими мешканцями на комерційних чи інших засадах, які діляться з ним хлібом, сіллю (а частенько і горілкою чи іншими цікавими напоями).

Відрядження ще більше нагадує відпочинок, коли його місцем є сприятлива в кліматичних і екологічних аспектах територія, порівнюючи з місцем роботи працівника.

Слід зазначити, що потяг до скорочення тривалості робочого дня властивий не лише працівникам на вітчизняних просторах. Цей потяг є привабливим, наприклад, і в країні, яку колись величали не інакше як «берлогою імперіалізму». Під час одного з опитувань 2008 року 47 відсотків респондентів у США повідомили, що пересічно вони щоденно недопрацюють від однієї до трьох годин запланованого робочого часу. Грішили цим як чоловіки, так і жінки, як ті, хто любив свою роботу, так і ті, хто її ненавидів, як високо-, так і низькооплачувані працівники.

Федеральним трудовим законодавством США тривалість робочого тижня встановлена в 40 годин. Найменші працівники мають право працювати понадурочно, отримувати підвищену заробітну плату (зазвичай в 1,5 рази вищу за звичайну).

Відомим способом не працювати є отримання працівником лікарняного бюлетеня тоді, коли працівник насправді не хворий, але йому не хочеться працювати. Причин не хотіти працювати може бути безліч. Їх не можна перерахувати, навіть, з допомогою електронно-обчислювальної машини.

Подейкують, в Україні є немало фірм, які опікуються підркокою лікарняних. Такий спосіб-злочинний. Може настати кримінальна відповідальність. Існують і простіші способи одержання лікарняних, які не підпадають під Кримінальний кодекс України.

У пресі час від часу зустрічаються рекомендації про те, як скористатися «запаленням хитроців». Писалося, що найпростіший спосіб-це піти до невропатолога і поскаржитися, що болить спина. Вона болить у всіх, але видимих ознак не подає. Зуб може дати пухлину, спина-ні. Це-на руку симулянтові.

Інший спосіб-вжити пігулки «Фарингосепт». Від них язик стає зеленувато-жовтим. Показавши лікареві язик і поскаржившись на те, що вам зле, можна одержати лікарняний.

Третій спосіб-прийти до лікаря і поскаржитися на кепське самопочуття. Ніби то болить голова, а тіло лихоманить. Коли лікар почне міряти тиск, то в цей момент слід упертися п'ятками у підлогу і сильно напружити ноги. Тиск підскочить так, що тонометр аж зашкалить. Лікарняний буде отримано.

Вище зазначено ті випадки, коли пацієнт обдурює лікаря. Можна здогадуватися, що знайдеться чимало лікарів, які видадуть лікарняний за гроші, послуги чи інші відомі їм чинники. Як казали колись на Смоленщині: «Был бы телевизор, а гости- найдутся». Нині в одному з рекламних оголошень зазначалося: «Група лікарів, які не беруть хабарів, пропонує за гуртовими цінами коньяк, вино, горілку, «Шампанське», ікру, цукерки, каву тощо».

У пресі повідомлялося, що згідно з рішенням Печерського райсуду міста Києва на лікарняному бюлетні не можна вказувати діагноз та код захворювання пацієнта. Раніше у бюлетні причина захворювання зазначалася. Наприклад, професійне захворювання, нещасливий випадок, невиробнича травма тощо.

Газета «Голос України» від 11 листопада 2009 року повідомляла, що у Чернігівській області викрито групу підприємців та лікарів-гінекологів центральної районної лікарні. Медики надавали фіктивні лиски непрацевдатності, а підприємці — «брали» цих жінок на високооплачувану роботу. Фонд соціального страхування з тимчасової втрати працевдатності відшкодував великі суми вагітним. Левову частку цих сум отримували організатори шахрайської схеми. Порушено кримінальні справи.

Що ж стосується чесного лікарняного, то слід зазначити наступне.

Право на лікарняний гарантує стаття 35 Закону України «Про загальнообов'язкове державне страхування у зв'язку з тимчасовою втратою працевдатності». Згідно з цією статтею під час хвороби заробітна плата нараховується.

Перші п'ять днів працівник хворіє за рахунок роботодавця. Решту терміну працівник хворіє за рахунок Фонду соціального страхування. Розрахунок виплат виконується виходячи із суми середньомісячної зарплати та залежить від страхового стажу. Якщо працівник працює на одному місці не довше ніж 5 років, то йому

сплачують 60%. За наявності стажу від п'яти до восьми років-80%, а понад 8 років-100%.

Припустимо, у місяці 22 робочих дні. Заробітна плата працівника – 2500 грн. Працює в компанії менше ніж 5 років. На лікарняному перебував 10 днів:

- зарплата, що припадає на 1 робочий день: $2500:22=113,66$;
- зарплата впродовж 10 днів хвороби: $113,66 \text{ грн} * 10 = 1136,6 \text{ грн}$.
- з урахуванням стажу працівнику нарахують: 60% від 1136 грн = 682 грн.

Співробітнику зі стажем від 5 до 8 років за лікарняним нарахують 909 грн., а зі стажем понад 8 років-1136,6 грн.

Для того, щоб отримати компенсацію за час хвороби, необхідно першого ж дня хвороби відкрити лікарняний лист. Після видужання відвідати лікаря і лист закрити.

Лікарняний видають за місцем проживання. Люди з іногородньою пропискою (реєстрацією) часто мають проблеми з отриманням лікарняного. Їм доводиться походити по кабінетах лікарні із заявою про надання їм разової медичної послуги.

Вийшовши на роботу, лікарняний слід пред'явити бухгалтерії. На лікарняному ставить підпис уповноважена у фірмі на це особа.

Фонд соціального страхування не оплачує лікарняний:

- тим, хто захворів, був травмований, здійснив злочин, перебуваючи в алкогольному або наркотичному сп'янінні;
- якщо працівник навмисно завдав шкоди здоров'ю, щоб ухилитися від роботи;
- якщо у працівника виявлені проблеми зі здоров'ям, коли він був у відпустці за свій рахунок або у додатковій відпустці у зв'язку з додатковим навчанням.

Німецькі лікарі стверджують, що сидяча робота в офісі, всупереч поширеній думці, провокує менше захворювань, ніж рухлива робота на свіжому повітрі. Вивчивши лікарняні листки, видані у Німеччині впродовж двох років, медики встановили, що офісні працівники рідше хворіють і знову стають здоровими втричі швидше, ніж ті, хто працює на повітрі.

Далі розмову поведемо про запізнення та прогули.

11.1.3. Прогули і запізнення

Влітку 2008 року в Україні відбулося одне із численних нині соціологічних опитувань. Присвячувалося воно ставленню до запізнь на роботу. Виявилось, що роботодавці ставляться до запізнь на роботу підлеглих лояльніше, ніж самі підлеглі ставляться до запізнь своїх колег.

51 відсоток опитуваних працівників вважали, що трудова дисципліна-це не лише повага до себе, але і до інших людей. Якщо працівник запізнюється на роботу, то він всім гальмує справи. Чоловіки до запізнь були налаштовані рішуче, ніж жінки (55% проти 47%).

39% респондентів (41% - жінки та 36% - чоловіки) схильні були думати, що головне — це результат роботи, а не просто сидіння в офісі. 10% респондентів затrudнялися з чітким ставленням до запізнь. Вони вважали, що це залежить від того як часто і на який час працівник запізнюється. Вважали допустимим запізнення на 10 хвилин, а вже на 1–2 години — недопустимим. Також вважали, що непередбачувані обставини можуть бути у всіх і ці обставини слід вважати поважною причиною. Неприйнятними вважали регулярні запізнення.

Співробітники уважно слідкували за реакцією начальства на запізнення працівника, якщо на підприємстві не було прийнято запізнюватися.

Далі переходимо до арифметики роботодавця, тобто до їхнього ставлення до запізнь.

44% роботодавців вважали запізнення серйозним порушенням дисципліни.

47% роботодавців великих компаній дотримувалися думки, що головне — це результативність праці, а не просте перебування на робочому місці. Серйозними порушеннями роботодавці вважали п'янство на робочому місці та інші незаконні дії. Керівники визнавали, що і вони нерідко на свої робочі місця прибувають із запізненням, тому до запізнь підлеглих ставляться неpriskipливо.

9% роботодавців затrudнялися з відповіддю. Зазначали, що потрібно визначитися з тим, що є запізненням. Вважали, що все залежить від професії та рівня відповідного фахівця. Вказували, що коли співробітника втрачати недоцільно, то ліпше хай він запізнюється чи не приходить на роботу взагалі.

Як і слід було сподіватися, — прогули та запізнення не лише українське явище.

Існує воно і поза межами славної України.

Влітку 2008 року повідомлялося про завершення одним з російських порталів, який опікується працевлаштуванням, конкурсу оригінальних пояснювальних записок, що стосувалися прогулів і запізньєнь. Зрозуміло, що конкурс мав жартівливий характер.

Переможців визначали у двох категоріях:

- ті, хто запізнилися;
- ті, хто карали.

Слід зазначити, що працівники називають пояснювальні записки «відмазками» (російською «отмазки»).

Керівники та кадровики підприємств відшукували зразки незвичайних пояснювальних записок і надсилали їх Інтернетом.

У другій категорії (тобто начальницькій) перше місце посіла Надія Масленнікова. Вона надіслала пояснювальну записку, у якій працівник повідомив, що заблудився у густому тумані, коли вийшов вранці від малознайомої дівчини. Не знайшовши дорогу до метро, працівник вирішив перечекаати непогоду у теплому приміщенні. Працівник вважав, що йому слід надати відгул для відновлення психічної рівноваги після пережитого сильного стресу, оскільки він виявив героїзм і винахідливість у складних погодних умовах.

Пояснювальна записка співробітниці Людмили Серебреннікової була визнана найоригінальнішою у категорії працівників. Вона писала про те, що на роботу приходить щоразу пізніше, бо бігає на стадіоні зі своїм собакою. Бігали вони поки не зійде сонце. Схід відбувався восени щоразу пізніше. Зазначала, що так триватиме до 22 грудня. Після цієї дати обіцяла приходити на роботу щоразу раніше.

Титул «Опоздун года» виборола менеджер на ім'я Катерина. У своїй пояснювальній записці вона зазначала, що працює щомісяця на 24 години довше, ніж її колеги, запізнюється максимум на 2 години щомісячно. Зазначала також, що регулярно залишається працювати понадурочно. Свої запізнення мотивувала тим, що добирається до роботи на автомобілі, а дорога — непередбачувана.

Поміж причин запізньєнь чи прогулів були і такі: «Порізав носа, коли голився, і не зміг знайти пластиря», «Пофарбували під'їзд і я при виході прилип до підлоги».

Прогулюють і запізнюються і у США.

На початку 2008 року американський портал Careebuilder.com виконав опитування про те, які причини придумують працівники, щоб не йти на роботу. Виявилось, що близько третини всіх опитуваних щонайменше один раз в 2007 році симулювали хворобу і не виходили на роботу.

Зазначений портал навів перелік п'яти причин невиходу на роботу.

1. Одна дівчина ніби то вдарилася головою, пошкодила собі зуби, а коли нахилилася щоб виплюнути зуб, втратила свідомість.

2. Інший співробітник указав таку причину невиходу на роботу. Був у цирку. Йому в ухо потрапила моча тигра. Після цього у працівника жакливо розболілася голова.

3. Ще один працівник вирішив попробувати їжу своєї хворої собаки і теж захворів.

4. Співробітник поскаржився керівникові, що хтось підлив йому у салат ЛСД.

5. Перелік закінчувався поясненням одного співробітника, що він відпочивав на острові і затримався там, бо його човен віднесло в океан.

Закінчимо цю рубрику розповіддю про форс-мажорні обставини.

У житті часто трапляються ситуації, коли працівники, з огляду на незалежні від них обставини, не можуть вчасно прибути на своє робоче місце або ж взагалі можуть не прибути на роботу. Тобто такі співробітники потрапляють у справді форс-мажорні обставини.

Трудовим законодавством України форс-мажорні обставини прямим чином не регулюються. Тут спрацьовує загальне правило — на час виняткових обставин дія всіх правочинів припиняється.

Про форс-мажорні обставини слід вчасно повідомити роботодавця. Нині для абсолютної більшості працівників це не складає жодної проблеми хоч би з огляду на наявність мобільних телефонів.

Відсутність працівника на робочому місці за форс-мажорних обставин не можна кваліфікувати як прогул. Між форс-мажором і прогулом є, як кажуть в Одесі, дві великі різниці. Все ж таки не виключено, що знайдуться роботодавці, які не обмежаться усним повідомленням працівника, а вимагатимуть від нього письмових пояснень. До них доцільно буде додати довідки, що підтверджують зазначене у письмових записках.

Якщо працівник підтвердив форс-мажор, не можна звільняти його з роботи чи оголосити йому догану. Інших покарань, як відомо, трудове законодавство України не передбачає.

Фірма може не захотіти оплачувати дні фактичної відсутності працівника на робочому місці. Може запропонувати такому працівнику оформити відпустку за свій рахунок. Це суперечить духу трудового законодавства, але не його літері. Позиція роботодавця вважається законною.

Роботодавці стверджують, що відсутність з огляду на форс-мажорні обставини, навіть, не одного, а кількох співробітників фірми, не становить якоїсь справді серйозної небезпеки для бізнесу. У компаніях знають як вчинити у таких випадках. Можна перенести переговори на пізнішу дату, вирішити ті чи інші питання за допомогою технічних засобів комунікації, врешті-решт дати можливість поспілкуватися з працівником, який перебуває у тимчасовій ізоляції, за допомогою технічних засобів.

11.2. Втомлені і депресовані

11.2.1. «Синдром згорання» та боротьба з ним

Підраховано, що кожний двадцятий робітник на планеті страждає синдромом хронічної втоми. Вперше цю хворобу виявили у США у штаті Невада. Трапилося це 1990 року. Тоді близько 200 людей скаржилися на м'язову слабкість і депресію. Лікарі точний діагноз встановити не могли. Хворобу назвали синдромом хронічної втоми. Цю хворобу ще називають «синдромом менеджера». У цій книжці про цю хворобу була згадка у рубриці 10.1.3.

Хронічну втому ще називають «синдромом згорання». За неї ледве вистачає сил добратися до роботи. Улюблена робота перестає приносити задоволення.

Постійні аврали на роботі, завищені вимоги начальства, постійні перевантаження є надійним збудником стресу. Стресу також допомагають постійні конфлікти з колегами, відсутність перспектив у житті та на роботі, непрості стосунки з клієнтами. Зазначене накопичує чимало негативу.

Згоріти на робочому місці може практично кожний працівник. Щоб це не трапилося, хворобу слід розпізнати якомога раніше. У такому випадку боротися з синдромом буде простіше.

Групами ризику для синдрому згорання є працівники:

- діяльність яких пов'язана з інтенсивним спілкуванням з партнерами та клієнтами;
- які постійно розриваються між роботою і сім'єю (топ — менеджери, керівники компаній);
- діяльність яких нестабільна, пов'язана з опрацюванням проектів і змушує постійно підлаштовуватись під графік, що плаває;
- творчих професій, у яких потенціал періодично вичерпується;
- домогосподарки, що безперервно роблять одну і ту ж рутинну роботу.

Фахівцями описано низку загальних симптомів перевтоми. Якщо людині важко зосередитися на чомусь одному понад 5 хвилин, важко прокинутися, зовнішній вигляд розчаровує, знизилася продуктивність праці — то це вказує на те, що працівник перевтомився.

Для того, щоб не допустити перевтоми, слід навчитися правильно розподіляти робочий час. Спочатку доцільніше виконувати найскладніші завдання. Потім доречно перейти до виконання другорядних.

Не слід забувати про обідню перерву. Організму потрібна їжа для продуктивної роботи. Хто у цьому сумнівається, — хай спробує поїхати на автомобілі, у баку якого немає пального. Навіть нетривала обідня перерва надає можливість відволіктися і трішечки перепочити.

Своє робоче місце доцільно зробити максимально зручним. На ньому можна розмістити сувеніри, квіти, фотографії рідних та друзів тощо.

Від вихідних днів слід отримувати максимально можливий обсяг задоволення. Під час вихідних доцільно робити все, що дозволить по-справжньому розслабитися, відпочити та відволіктися від роботи.

Перевтому можна лікувати і самому. Найкращий засіб — відпустка. Влаштує будь який її варіант. Головне — щоб її тривалість була, щонайменше, тиждень. Не слід боятися чи соромитися сказати керівництву, що вам потрібен відпочинок.

У більшості випадків перевтома відбувається під час роботи над одним і тим же проектом. Спробуйте опікуватись чимось іншим. Також спробуйте знайти якесь захоплення поза роботою.

За перевтоми потрібно «випускати пар» та забути весь негатив. У боротьбі з «синдромом згорання» всі засоби є доречними.

Дехто лікує цей синдром відвідуванням салонів краси. Не забувайте про членів сім'ї та друзів, які можуть допомогти вам у скрутну хвилину. Якщо у працівника склалися напружені відносини з колегами і ситуація здається такою, з якої немає виходу, то йому слід пам'ятати те, що колеги не є єдиними людьми на планеті. Спілкуйтеся з клієнтами чи покупцями. У жодному випадку не можна замикатися у собі.

Хронічна втома є дуже поширеним явищем. Ця проблема повинна хвилювати не лише працівника, а й його роботодавця. Заморений співробітник не може виконувати роботу у належному обсязі. Втомленість на роботі — причина виконання завдання з кепською якістю. Виконуючи роботу, працівник зморюється. Оскільки він зморюється, то і не може довести справу до кінця. Утворюється замкнене коло. Як у прислів'ї: «Чому бідні? Бо дурні. Чому дурні? Бо бідні.»

Якщо у начальства руки не доходять до проблеми хронічної втоми його підлеглого, то такий працівник про себе має потурбуватися сам. «Рятування потопаючого — справа рук самого потопаючого», — це було сказано давно, але актуальність цього постулату не зменшилася донині.

Для того, щоб розв'язати власні проблеми, необхідно визначити, що проковує цю хронічну втоменість.

Можна вказати на низку цих чинників.

1. *Недосипання.* Воно може бути незаперечним чинником хронічної втоми. Від сну залежить пам'ять, настрої, регенерація клітин. Нині приблизно половина людства потерпає від розладу сну. Це неминуче відбивається на працеспроможності. Для того, щоб виправити становище, фахівці радять спробувати, принаймні, тиждень жити чітко за розкладом. Передбачте щодоби для сну щонайменше 9 годин. Спробуйте вволю виспатися у вихідні дні.

Бригада ізраїльських вчених порівнювала успіхи у навчанні двох груп учнів. Поміж іншим виявилось, що школярі, які спали на годину довше їх ровесників, на 30% краще виконували домашні

завдання, легше концентрувалися, а також були уважнішими і енергійнішими на уроках.

2. *Погоня за лідерством.* Репутація як про найвідповідальнішу людину відділу чи іншої структури, може зашкодити здоров'ю працівника. Такий співробітник постійно працює і не відпочиває. Він намагається відповідати тому образу, який він сам і створив. Жертвує заради свого мозку всім — розвагами, спілкуванням із сім'єю, хобі. Слід зупинитися. Перепочивши кілька днів, такий працівник зрозуміє, що зі свіжими силами робота виконується краще, ніж з надламаними силами.

3. *Харчування.* Від нього дуже залежить самопочуття впродовж трудового дня. Не слід забувати час від часу підкріплятися. Пам'ятайте, що зелень — джерело великої кількості вітамінів. Весною слід вживати полівітаміни з мінералами. Не буде належного харчування, — не буде і сил. З притчі відомо, що циган відлучував коня їсти. Кінь врешті-решт не витримав та й здох. Циган же вважав, що не вистачило лише одного дня для того, щоб кінь розучився їсти. Співкурсник автора цих рядків жив за іншим принципом: «Працюємо — то й їмо. А їмо, — то й на людей схожі».

Британські медики встановили, що люди, яких добре годували у дитинстві, заробляють на 50% більше ніж їх ровесники, яким з їжею не таланило. Харчування впродовж перших п'яти років життя впливає не лише на подальше здоров'я людини, але і на активність мозку.

4. *Очі.* Робота на комп'ютері очі втомлює. Час від часу їм слід надавати перепочинок. Потрібно також виконувати нескладні спеціальні вправа та масаж.

Хронічну втому легше попередити, ніж боротися з її наслідками.

Медики пропонують нескладний прийом боротьби з відчуттям втомленості. З хронічною втомою можна боротися за допомогою такого простого засобу, як неспішна прогулянка. Підраховано, що вона може на 20% підняти рівень енергії і на 65% зменшити втому.

Якщо людина відчуває себе замороженою, то їй здається, що невелика розминка повністю позбавить її сил. Така думка — невірна. Регулярні фізичні навантаження допомагають повернути бадьорість. Це особливо стосується людей з малорухливим стилем життя.

Бригада вчених з університету штату Джорджія (США) досліджувала групу з 36 чоловік, які вели малорухливий спосіб життя і скаржилися на хронічну втому. Учасників обстеження розді-

лили на 3 групи. Перша група практикувалася на велотренажері по 20 хвилин тричі на тиждень у поміркованому темпі. Учасники другої групи виконували те ж саме, але з меншим навантаженням. Третя група була контрольною. Її учасники фізкультурою взагалі не опікувались. Обстеження тривало 12 тижнів.

Виявилося, що в учасників першої і другої груп рівень енергії підвищився на 20%. В учасників другої групи втомлюваність зменшилася більше, ніж в учасників з третьої групи.

Організатори обстеження зазначили, що багато сучасних людей перепрацьовує та недосипає. Легке фізичне навантаження — чудовий спосіб щоб відчувати у собі бадьорість. Розминка — значно корисніша ніж кофеїн та енергетичні напої.

Двома роками раніше ця ж група вчених встановила, що фізичні вправи допомагають зняти відчуття втоми у пацієнтів з онкологічними, серцево-судинними захворюваннями та з іншими проблемами зі здоров'ям.

Психологи Сіднейського університету (Австралія) встановили, що найважчим днем тижня є не понеділок, а середа. По середах люди відчувають, що минулі вихідні вже забулися, а до наступних — ще далеко. Середа для багатьох є найнавантаженішим днем після дводенної розкачки після вихідних, що минули.

Австралійські вчені також встановили, опитавши дві сотні людей, що з наближенням вихідних настроїв у людей поліпшується і свого піку досягає у п'ятницю. Цього дня у більшості людей найменше термінових справ, з'являється можливість витратити певний час за власним розсудом. У неділю настроїв у більшості людей різко знижується. Воно й зрозуміло — веселощі закінчуються, потрібно повертатися до роботи.

Вчені також виявили, що понеділок не є таким тяжким днем, як це традиційно вважалося. Спостереження вчені проводили на 350 добровольцях. Рівень настрою у п'ятницю і суботу був значно нижчим, ніж у понеділок.

Якщо сил до роботи вже не залишається, то повернути бадьорість допоможуть такі прості заходи.

1. Потрібно змінити обстановку. Це означає піти за межі офісу, принаймні на 10–15 хвилин. Бажано вийти на вулицю, на сонячне сяйво. Подивитися на світ, прогулятися щоб розігнати кров по організму.

2. Коли організм потребує відновлення енергетичного запасу, то тоді, замість чаю та кави, доцільно випити стакан чистої води. Причиною вашої сонливості та слабкості може бути брак вологи в організмі. Напої, що містять кофеїн, дефіцит вологи не компенсують. Лише вода здатна забезпечити організм вологою. Вода прискорює метаболізм, розносить поживні речовини та виводить шлаки.

3. Слід стряхнутися. Найкращим засобом для цього є фізична діяльність, — принаймні, — потягнутися, трішки пройтися, пробігти по сходинках. Це діє значно краще ніж кава з цукром. Цукор забезпечує швидке підвищення активності, але опісля відбувається і швидший її спад. Кофеїн породжує звичку. Відсутність кофеїну призводить до кепського гумору, викликає роздратування.

4. До повернення на робоче місце бажано скласти невеличкий план дій на час, що залишився до кінця робочого дня. Доцільно зосередитись на головних завданнях. Між цими завданнями заплануйте якісь невеличкі приємні задоволення, які оживлятимуть вас та стимулюватимуть на подальшу плідну роботу.

11.2.2. Стрес і депресія

Весною 2008 року в Україні відбулося опитування 100 фахівців середньої і вищої ланки управлінців. Вік — від 25 до 45 років. Близько 35% менеджерів називали причиною свого звільнення постійний стрес на роботі. 63% респондентів зазнавали стресу при спілкуванні з керівництвом. Багато в чому, на їх думку, стресовий стан пов'язувався з постановкою керівництвом завдань, які не можна виконати.

Низькою заробітною платою за підвищеного завантаження і ненормованого робочого дня були незадоволені 50% менеджерів.

До низки факторів, що зумовлюють стрес, багато респондентів зарахували умови робочого місця: кепська шумоізоляція, некомфортна температура і освітлення в офісі (40%), незручність робочого місця (17%). 54% опитаних були незадоволені тим, що їм доводилося обідати на робочому місці перед монітором. Абсолютна більшість менеджерів (85%) була впевнена, що стреси на роботі створюють проблеми зі здоров'ям.

Вчені з університету штату Північна Кароліна (США) підраховали, що люди з вищою освітою знаходяться у стані стресу 44 від-

сотки свого часу. Ті ж хто не має вищої освіти — 30%. Одночасно виявилось, що люди без вищої освіти стрес переносять гірше.

Стреси — це не просто проблеми зі здоров'ям. На початку 2008 року повідомлялося, що у селищі Белявка Оренбурзької області Росії повісилася завуч Марина Бородіна. Там у триповерховому будинку школи впала фасадна стіна і три сходинкові прольоти. Загибло 5 школярів 11 класу, де вона була ще й класним керівником. У школі пропрацювала 25 років. Трагедія сильно на неї вплинула. Вчителька із стресом не впоралася, хоч її вини у тому, що трапилось, мабуть, не було.

Взимку 2009 року український портал «Superjob» виконав соціологічне опитування впливу сімейних скандалів на продуктивність праці. 63% опитаних зазначили, що сімейні конфлікти позначаються на результатах їх роботи. Конфлікти знижують концентрацію уваги, приносять кепському робочому настрою, прихованій агресії та образам. Це позначається на взаєминах з колегами.

Частка чоловіків, які стверджувально відповіли на це питання, була вищою за частку жінок (66% проти 60%). Зі зростанням віку опитуваних їх впевненість у впливі конфліктів на результати праці збільшується. Наприклад, поміж 20-річних українців «так» відповіли 45% респондентів, а поміж респондентів віком 40–50 років — 70%. Після 50-річної позначки показник знижувався до 56%. Ті, хто був у зареєстрованому шлюбі, ствердно на запитання відповідали частіше, ніж ті, хто не мав чоловіка чи дружини.

Майже четверта частина опитаних (24%) вважала, що конфлікт у сім'ї майже не позначається на результатах їхньої роботи. Вони були впевнені, що потрібно вирізняти роботу і домівку. Вважали, що накладка одного на інше відбувається якщо у людини немає самоконтролю. Найчастіше цю думку поділяла молодь віком до 20 років (32%). З думкою молоді погоджуються і психологи. Вони також радять чітко вирізняти роботу і сім'ю. В офісі або на виробництві недоцільно думати про домашні справи, а дома — не слід думати про виробничі питання.

Затруднялися з відповіддю на це питання 12% опитаних. Більшість з них зазначали, що все залежить від людини та як вона ставиться до роботи.

Якось у пресі напівжартома-напівсерйозно давалися рекомендації керівнику як зняти той стрес, який накопичився. Оскільки з пісні, як відомо, слова не викидають, то й розповімо далі про ті

шкідливі поради. Поради будуть описані, але їх виконувати не слід. Покійна мама автора цієї книги зазначала, що не треба відрізати носа, навіть тоді, коли багато хто це робить.

Отже, антипорадами є наступні.

1. Влаштуйте підлеглим прочуханину. За неї не зашкодить робити гучні заяви. Найчастіше поміж них мають лунати вислови на кшталт «Всіх звільню!!!». Допомагає грюкання дверима. Вважаються доречним удари кулаком по столу. Якщо шкода свого кулака, щоб ним бити стіл, то можна вдарити по столу папкою з паперами. Чим важча папка — тим краще.

2. Ефективним кроком вважається і пересаджування співробітників з одного робочого місця на інше. Відомо, що на одному місці і камінь мохом обростає. Щоб співробітники не обростали зі своїми колегами непохитними узами, підлеглих слід час від часу пересаджувати від одного столу до іншого. На адаптацію до нового місця піде кілька тижнів. Поки відбуватиметься пристосування працівника до нового стола, стільця та колег, співробітник перебуватиме у стані стресу чим помітно нейтралізуватиме стрес у свого начальника.

3. Глибоко інтелектуальним і витонченим заходом вважається доручення групі підлеглих виконання складного проекту впродовж найстислішого терміну. У такій ситуації начальнику не завадить поїхати у цікаве зарубіжне відрядження чи піти на кілька тижнів у відпустку, сказавши: «Виконуйте без мене!». Така самостійність колектив шокує, але кожний співробітник відчує свою особисту відповідальність за успішне виконання проекту. У декого від цього розпочнуть тремтіти руки, а ще в декого — і коліна.

4. Допомагає зняттю стресу у начальника та набуття стресу у підлеглих і такий крок як раптове оголошення про перепрофілювання відділу. Поки співробітники нервуватимуть з приводу своєї подальшої долі, всі проекти будуть високоякісно закінчені у найстисліший термін.

5. Не завадить згадати англійській вислів «Last but not least», що означає — «Останній за згаданням, але не останній за значенням». Це повністю стосується і надійного, як важка артилерія, кроку. Слід пустити чутку про скорочення штатів. За такої ситуації не лише нечувано зростає продуктивність праці співробітників,

але й помітно збільшується швидкість їх пересування від одного проекту до іншого.

Ті начальники, які вважатимуть, що запропонованих рекомендацій — замало, можуть спиратися і на власні заходи.

Депресія — це хвороба гострої необхідності у щасті. Хвороба підлягає лікуванню, але медики стверджують, що й самолікування є ще небезпечнішим, ніж бездіяльність.

У часи Священної інквізиції хворобу називали «одержимістю нечистої сили». В епоху Відродження хвороба мала назву «меланхолія». ХІХ століття дало хворобі нову назву — «іпохондрія». У ХХ столітті хвороба кваліфікувалася як «гостра реакція на стрес». Нині хворобу прийнято називати «депресія». Зрозуміло, хвороба не є інфекційною. Вірусами вона не передається.

Ця хвороба, як і кожна хвороба, може бути як у легкій, так і у важкій формах. Хвороба сама не зникає. Вона потребує лікування. Людині з важкою формою депресії потрібна госпіталізація. Складне комплексне лікування відбувається під наглядом кваліфікованого персоналу. Воно охоплює лікарські препарати, особливу дієту (оскільки деякі продукти можуть вступати у конфлікт з антидепресантами і транквілізаторами).

У побуті поняття «депресія» не завжди вірно тлумачиться. Його поширюють на кепський гумор, дискомфорт, стомленість, перевтому, весняний авітаміноз.

На відміну від тимчасового падіння тонусу з огляду на зовнішні чинники (що властиво здоровим людям), депресія є стійким хворобливим станом. Він триває і після усунення причин, які були поштовхом до його розвитку.

Причиною депресії є хронічна втома, горе, любовна драма. У людей похилого віку депресія може з'явитися і після інфекційного захворювання, наприклад, грипу.

Якщо людина відчуває, що її затагує хандра, то слід самому ж собі допомогти. Фахівці радять уникати самотності. Слід якомога більше спілкуватися з людьми, дотримуватися збалансованої дієти. Допомагає спорт. Доцільно створити собі що-небудь радісне. Не радять печаль топити в алкогольних напоях. Часто алкоголізм маскується під депресію.

Якщо зазначені вище заходи не допомагають, то доцільно звернутися за допомогою до лікаря. Лікар підкаже як контролювати вчинки і емоції, протистояти труднощам, розумітися у своїх по-

чуттях, відрізнати головне від другорядного. Можливо лікар призначить ліки, які допоможуть звести нанівець депресію.

Як свідчать статистичні данні, жінки мають більше шансів потрапити у депресію, ніж чоловіки. Причина полягає у жіночих гормонах. Вони зумовлюють більшу емоціональність жінок, порівняно з чоловіками.

Вже давно доведено, що мислення впливає на кількість стресів. На депресію зазвичай страждають люди, що мають низьку самооцінку або не мають потягу до перспективної мети та ті, що не вміють турбуватися про себе.

Отже, якщо людину стискає депресія, то їй слід звернутися за допомогою до дипломованого психолога.

Американські лікарі склали рейтинг десяти найнебезпечніших чинників, які можуть зашкодити здоров'ю офісних працівників.

1. *Малорухливий характер* офісної роботи. Він підвищує ймовірність виникнення ожиріння. Лікарі радять щонайменше дві години на добу ходити пішки. Довге сидіння у задушливому офісі часто приносить хвороби, а не успіх.

2. *Тромбоз ніг і легенів*. Ці захворювання виникають за довгої сидячої роботи, коли сповільнюється кровообіг. У запущеному стані ці хвороби призводять до інфаркту та інсульту.

3. *Головні болі (мігрень)*. Мігрень може викликатися набряком м'язів шиї, а також мерехтінням ламп денного світла.

4. *Нездоланна сонливість на робочому місці*. Виникає від за малого обсягу фізичного навантаження ти частого невисипання. Лікарі радять частіше бувати на свіжому повітрі та раніше лягати спати у ліжечко.

5. *Синдром тунельного каналу*. Виникає у тих, хто довго працює за комп'ютером. Хвороба є однією з форм артриту кістів рук. Виникає за тривалої роботи з мишкою.

6. *Перенапруження м'язів спини, шиї і пліч*. Виникає за незручної пози, викликаній невдалим розташуванням крісла, столу та монітора.

7. *Інфекції та віруси*. На поверхні клавіатури і мишки накопичується велика кількість хворобливих мікробів. Принаймні один раз на півроку необхідно мити клавіатуру, мишку та стіл.

8. *Безперервне споглядання монітора*. Відсутність відпочинку для очей може призвести до значного зниження гостроти зору.

9. *Пошкодження спини.* Виникає за неправильної оцінки фізичних здібностей, коли спина зазнає навантаження.

10. *Накопичення пилюки у повітрі.* Пилюка не лише шкодить органам дихання, але є ще й носієм мікробів. На роботі потрібно робити вологе протирання один раз на добу.

11.3. Перепочинок

11.3.1. Офісні ігри

Для офісних працівників виникає потреба у перепочинку, — як взимку, так і влітку, у будь-яку пору року. Відомо, що деякі види перепочинку є шкідливими. Це, передусім, тютюнопаління. Відомо, що: «Від роботи коні дохнуть». Можливо, це й так. Медики стверджують, що тютюнопаління завдає організму значно більшу шкоду, ніж найінтенсивніша робота.

Найкращим відпочинком для офісних працівників є активний. Він дозволяє зняти стрес, розім'яти м'язи. Для цього потрібно не так вже й багато зусиль, ресурсів та часу. Місце, де можна було б відпочити, є практично у всіх офісах.

Мабуть, не в усіх офісах є штанги та гімнастичні бруси, які б працівники могли використовувати у вільну хвилину. Фахівці радять до невеликої розминки вдаватися на порожній шлунок. Після ситного обіду займатися інтенсивними фізичними вправами не можна.

Далі увазі читача пропонується перелік офісних ігор, про які писалося у газетах.

1. *Міні-баскетбол.* Під час стрибків добре витягується хребет, який зазвичай перебуває у стиснутому стані.

2. *Веселі іграшки.* Існує велика кількість каучукових анти-стресів, на які дуже приємно натискувати. Універсальним покращувачем настрою вважається «мішок зі сміхом». Коли його натискують лунає разразливий регіт. Груша для боксу може зняти стрес після неприємного спілкування з начальником. Набір «Рахуємо дні до відпустки!» дозволяє підрахувати дні до довгоочікуваної відпустки.

3. *Дартс*. Метання дротиків — захоплююче заняття практично для всіх співробітників офісу. Місце для цієї гри знайдеться завжди.

4. *Масаж і самомасаж*.

5. *Батут, басейн, душ*. Зрозуміло, ці речі є не на кожній фірмі, але там де вони є, то використовуються для активних процедур, — рухомих і водних. Добре знімають стрес.

Ще далеко не на всіх фірмах створені умови для того, щоб співробітники могли у будь-який момент зняти стрес. Там, де цього ще нема, працівникам слід самим потурбуватися про себе ж. Наприклад, придивитися, де можна віджиматися. Врешті-решт доцільно пройти кроком у коридорі, а ще краще — вулицею.

Якщо людина хвилюється, — їй потрібно рухатись.

Не завадить провітрювати офіс. Для знаття стресу можна зайнятися малюванням або іншим чином зайняти свої руки.

Дихальні вправи допомагають впоратися із зрослим серцебиттям, нормалізувати артеріальний тиск та зняти стрес.

Не забувайте, що за допомогою телефону можна виговоритися людині, до якої є довіра.

11.3.2. Заходи обідньої перерви

Обідня перерва може бути використана працівниками не лише власне для обіду. У всі часи, — як радянські, та і пострадянські, — під час обідньої перерви вирішувалося багато справ.

У пресі описувалися, наприклад, такі варіанти проведення обідньої перерви.

1. *Відвідання співбесіди про працевлаштування в іншій фірмі*. Багато працівників шукають роботу ще не звільнившись з попередньої. Була інформація про низьку результативність співбесід, проведених під час обідньої перерви. Можливо, це зумовлювалося порівняно невеликою тривалістю перерви.

2. *Підвищення рівня своєї освіти*. Тобто виконання контрольних робіт, підготовка до іспитів та заліків, читання наукової чи художньої літератури. Для багатьох працівників обідня перерва є єдиною можливістю не розучитися читати, бо як каже українське прислів'я: «На ярмарку цигани не дають можливості жити, а дома — діти».

Були й рекомендації про те, щоб під час обідньої перерви співробітники вивчали іноземні мови. Стверджувалося, — якщо цим кожен день опікуватись по півгодини, то наприкінці своєї трудової діяльності працівник стане поліглотом.

3. *Любовні побачення.* Писалося, що обідня перерва зручна особливо для першого побачення. У випадку, коли події розвиватимуться не так як хотілося, чи щось не сподобалося, то можна зустріч хутко припинити зіславшись на те, що обідня перерва закінчується і роботодавець чекає гігантських трудових досягнень. Якщо ж учасникам зустрічі сподобалося, то продовження зустрічей може відбуватися вже у післяробочий час. Можливо хтось здатний вчиняти радикальні дії і під час обідньої перерви. То вже як карта ляже.

4. *Купання у літню спеку* — це один з чудесних заходів боротьби з глобальним потеплінням та зниженням продуктивності праці. Вода допомагає, якщо тому вірити, не лише розслабитися, але і змити негативну енергію. У містах є можливість відвідати басейн.

Відомо, що на безриб'ї і рак — риба. Якщо в офісі немає басейну, то не завадять душеві кабінки.

На початку 2008 року преса повідомляла, що міністр охорони здоров'я Великої Британії Алан Джонсон закликав роботодавців установлювати в офісах душеві кабінки. Цей захід, на думку міністра, буде стимулювати працівників відмовитися від громадського транспорту і добиратися до офісу велосипедом або виконувати ранкову пробіжку від дому до робочого місця. Після цих процедур працівники на робочому місці могли прийняти душ. Велосипед та пробіжка вважалася складовою кампанії з оздоровлення працюючого населення. На лікарняних британська казна щороку втрачала великі кошти.

5. *Міні-сієста.* Це можливо, коли в офісі є тихий закуточок з канапою, на якій можна зручно влаштуватися та подрімати кілька десятків хвилин. Для вчасного просинання не завадить мати будильник.

Під час свого перебування восени 1995 року у США, автор цієї книжки бачив, що у кабінетах професорів юридичного факультету Балтиморського університету (штат Мериленд) були канапи.

Коли ж випала нагода на 10 днів злітати в Батон-Руж (столиця штату Луїзіана) і там канап не було у професорських кабінетах,

то виникло запитання про причину відсутності. Професор французького походження рідною йому мовою відповів: «Це небезпечно» («C'est dengerous»). Автору бракує фантазії здогадатися про небезпеку від канапи, тому він сподівається, що про це здогадаються молодші читачі цієї книжки.

З огляду на службове становище та інші чинники, автор книжки у XXI столітті не мав нагоди вдень півгодинки подрімати. Про що жалкує. Таку можливість інколи мав у XX столітті.

На початку жовтня 2008 року повідомлялося про плани створення для співробітників берлінської ратуші спальних місць, де вони могли б подрімати під час обідньої перерви. Ініціатори запровадження полуденного сну керувалися висновками медиків про те, що людина не може з рівномірною віддачею працювати 8 годин поспіль.

Проект назвали «Сон для підвищення продуктивності праці» вже здійснювався у муніципальних закладах Берліна. У результаті проведених досліджень виявилось, що після обіду реакція людини помітно сповільнюється. 20–30 хвилин полуденного сну підвищують швидкість реакції на 16%, а здатність концентруватися — на 35%.

6. *Міжофісний конкурс.* Обідня перерва — зручний для цього час. Конкурс сприяє зміцненню дружби між департаментами компанії. Темою конкурсу можуть бути різноманітні (наприклад, «Найкраща посмішка», «Найкращий паперовий літачок»). Від конкурсу буде користь і компанії. Співробітники компанії знайомляться. Відбувається тімбілдинг (див 6.2.1).

7. *Духовне збагачення.* Можна, наприклад, відвідати якусь виставку, якщо вона поряд, чи інший мистецький захід.

8. *Шопинг.* Це настільки давнє і поширене явище, що існує думка про створення обідньої перерви саме для шопингу. Пояснювати, що воно таке — це непристойніше ніж пояснювати, що цукор — солодкий.

Необхідні умови:

- порівняно тривала перерва;
- наявність поблизу робочого місця крамниць.

Вивченню може піддано все — від асортименту до цін. Шопинг — це ще й можливість прогулятися. Шопинг перетворюється у справи з фітнесу.

Психологи майже одностайно стверджують, що для лікування стресу у жінок найкраще підходить шопинг. Це лікування, до того ж є приємним і необтяжливим. Якщо й існують певні проблеми, то їх лише дві:

- наявність чоловіка;
- відсутність грошей.

Як свідчить багатий практичний досвід, чоловіки до такого лікування своїх дружин ставляться негативно. Негативність може бути відверто агресивною особливо тоді, коли дружини беруть своїх чоловіків із собою до крамниць. Коли ж чоловік бачить принесену додому дружиною купу покупок, то починає бурчати з огляду на те, що навколишній світ стає не таким чудовим, яким він насправді є.

Жіноцтво опрацювало кілька способів нейтралізації негативного ставлення супутників життя до шопингу:

- не брати чоловіків на шопинг;
- приспати пильність чоловіків під час шопингу.

Коли ж немає грошей, то лікувати стрес за допомогою шопингу дуже важко. Пропонують спробувати шопинг у двох варіантах.

Варіант № 1. Набрати у крамниці у кошик все те, що милує око і не дивитися при цьому на ціни. Перед касою слід круто розвернутися і поставити всі товари на ті полицки, де вони стояли.

Всім, за винятком крамниці, від цього користь. Гроші — цілі. У квартирі не з'явилися непотрібні речі. У чоловіка — настрій не зіпсовано.

Варіант № 2. Використовуючи журнали посилкової торгівлі та сайти інтернет-магазинів, складіть перелік всього того, що вам сподобалося. Після складання якомога більшого переліку з усіма записами про ціни, цей перелік відкладається до завтра. Половина того, що вибрали, наступного дня здається зовсім непотрібними речами, бо нікуди дівати аналогічні речі, які вже є.

Знову ж таки всі будуть задоволені і цим варіантом. На шляху стресу стоятиме міцний заслін.

Отже, пам'ятаймо: ката, який працював на електричному кріслі, було оштрафовано за перевитрату електроенергії.

11.3.3. Безсвідома робота мозку

Тривалий час існувала думка про те, що втрата концентрації при виконанні того чи іншого завдання заважає адекватній роботі.

Група американських психологів 2008 року дійшла висновку, що таке упереджене ставлення до джерел завад не знаходить підтвердження. Психологи стверджують, що ті хвилини, впродовж яких працівника відволікають від його прямих обов'язків, можуть, швидше за все, допомогти, ніж завадити.

Справа у тім, що у момент переключення на нову проблему запускається так званий «механізм безсвідомої роботи мозку». Коли працівник знову повертається до розв'язання свого завдання, то мозок включає свідомість з підвищеною енергією.

Вчені для експерименту залучили 130 добровольців. Розділили їх на дві групи. Половину учасників прохали повністю відключитися на 5 хвилин від першопочаткового завдання і зосередитись на чомусь сторонньому.

Після повернення до свого першопочаткового завдання ця група демонструвала краще і швидше вирішення завдання ніж та група, яка не відволікалася на стороннє.

Дослідження, яке виконала група вчених з Північно-Західного університету штату Іллінойс, суперечить більш раннім висновкам про те, що відволікання на відповіді електронною поштою та SMS понад вдвічі знижують показник інтелекту IQ подібно тому, як це відбувається під час паління марихуани.

Керівником проекту був Адам Галінскі. Він пояснював, що думка, яка працює в усвідомленому режимі, є гарною для прийняття прямих аналітичних рішень. Безсвідома розумова діяльність, за якої у людини відключається концентрація при розв'язуванні однієї проблеми, переключаючись на іншу, є особливо ефективною при розв'язанні складних проблем.

Вчені університету штату Орегон (США) довели, що людина не може одночасно виконувати більше, ніж чотири справи. Мозок людини не здатний сумішувати більше чотирьох процесів мислення. Це обмеження не можна подолати ні силою волі, ні тривалими тренінгами.

Пам'ятаймо що:

- римські юристи встановили: «Не можна віддати більше, ніж маєш»;
- французький письменник Стендаль зазначав: «Найкрасивіша жінка не може дати більше, ніж вона може дати».

Звідси випливає висновок — мозок слід берегти від перенавантажень, бо він ще вам знадобиться.

Звільнений Рабинович звертається до юридичної консультації:

- Чи може дирекція...
- Може!
- Але у такому випадку чи можу я...
- Не можете!

РОЗДІЛ 12

ЗАРПЛАТА

12.1. Мотивація

12.1.1. *Інтерес – рушійна сила*

Людство ще не вміє існувати без грошей і зарплати. Світ фауни це робити вміє. Щоправда і на Україні зустрічаються представники того древнього етносу, якого зарплата не цікавить, бо хліб насущний добувається ворожінням, шахрайством тощо. Абсолютну ж більшість людей зарплата і доходи цікавлять. Щоправда, далеко не всі своєю зарплатою задоволені. Абсолютній більшості незадоволених хотілося б, щоб зарплата була більшою.

У жовтні 2007 року повідомлялося про результати соціологічного дослідження, виконаного компанією «Harris Interactive» у сфері трудових відносин. Виявляється, що серед працівників США, Великої Британії, Франції, Німеч-

чини, Іспанії та Італії найбільш задоволеними своїми зарплатами були американці (63% респондентів). Вони ж і найбільше любили своїх начальників (65%).

У багатьох сферах людського буття рушійною силою виступає інтерес. Власне поняття, очевидно, є настільки широким, що для його висвітлення не вистачить кількох дисертацій з різних галузей науки. Немає інтересу- немає і руху. Мільярдні суми на рекламу тютюнових виробів ніколи не подіють на автора цих рядків. У нього відсутній інтерес до паління. Ті ж, хто палять, візьмуть в губи сигарету і без реклами. У них до того є мотивація.

Розглянемо далі мотивацію у сфері праці.

Давно помічено, що мотивація співробітників сприяє підвищенню їх продуктивності праці. У свій час воєначальник Російської імперії О. В. Суворов зазначав, що кожний солдат повинен знати свій маневр. Якийсь співробітник звернувся до керівника фірми зі скаргою на те, що зарплата не відповідає його здібностям. Керівник відповів: «Знаю, знаю. Але ж я не можу дозволити, щоб Ви померли з голоду». Нині компанії, працівники яких краще виконують свої обов'язки, є конкурентоздатнішими за інших.

Сучасні керівники мають зрозуміти, що підлеглі можуть мотивуватися чимось поза роботою і зовнішні інтереси доцільно узгодити з внутріфірмовими інтересами працівників. Рекомендують керівникам використовувати потяг працівників до досягнення результатів у тому, що є сферою захоплення, для стимулювання їх зростання як особистості і посилення мотивації на робочому місці. Не важко збагнути- якщо у працівника будуть успіхи у житті, то і продуктивність його праці буде вищою.

Не завадить навчити працівників самооцінювати успішність виконаної ними роботи. У цьому разі працівники краще ніж керівництво, помічають свої досягнення і недоліки і працюють над поглибленням перших і ліквідацією других.

Фахівці рекомендують керівництву відслідковувати мотивацію. Поки що у більшості фірм і організацій керівництво має недостатню уяву про дійсний рівень мотивації своїх працівників. Оцінці їх зацікавленості у роботі ще не надається належна увага. Якщо ж керівникам вдасться вимірювати мотивацію, то вони одержать можливість управляти нею.

Для підвищення мотивації слід використовувати індивідуальний підхід до кожного працівника. Це, передусім, означає необхідність знання керівництвом бажань працівників та цілей, яких вони намагаються досягти. Зазначене допоможе керівництву визначитися з можливостями для виконання роботи, які мають працівники, та перспективами їх професійного зростання.

Слід цікавитися результатами роботи підлеглих. Це сприяє підвищенню зацікавленості працівників у тій діяльності, яку вони виконують.

У мотивації важливу роль відіграє знання підлеглими системи винагороди, що застосовується у фірмі. Довільність у винагородах неминуче призведе до цинізму, а це - антипод мотивації. Суть системи винагороди має бути зрозумілою для працівників. Якщо запроваджується нова система винагороди, то підлеглим слід пояснити, чому вона запроваджується і як вона вплине на поточну діяльність працівників.

У офісі чи на підприємстві робота має бути організована таким чином, щоб рядові співробітники і менеджери часто спілкувалися. Посилення взаємодії рядового складу і керівництва неодмінно призведе до зростання мотивації працівників.

12.1.2. Моральне стимулювання

Далі мова піде про чотири безплатні способи заохочення працівників в. Похвала співробітників та гарне виконання роботи вважається одним з найкращих способів зберегти їх мотивацію до роботи та зацікавленість у ній. Це саме той випадок, коли співають: «Нам денег не надо! Роботу давай!», або ж кажуть, що ласкаве слово є приємним, навіть кішці. Слід мати на увазі, що моральне заохочення не вимагає фінансових затрат, або ж вони є мізерними (виготовлення наприклад, грамот, вітальних листівок, тощо...) Людина - істота недосконала, любить ласку і почесі. Цим потрібно користуватися. Хвалити підлеглих слід якомога частіше, якщо для того є якісь підстави. Багатий досвід автора цієї книжки свідчить про те, що, наприклад, студенти люблять коли їх хвалять за слабенькі дипломні чи магістерські роботи.

Отже, працівники клячуть на наступні моральні приманки:

Публічне висловлювання вдячності за докладені зусилля. Про досягнення працівників можна повідомити на загальних зборах, надсиланням поздоровлень електронною поштою (з копіями для решти співробітників, виданням наказів, тощо.) Зрозуміло, вдячність краще висловлювати публічно, ніж приватним чином, але можна використовувати і останній прийом.

Надання працівнику вільного часу під час роботи чи надання йому додаткового вихідного дня. Недарма ж кажуть: «Час-гроші». Вільний час дасть можливість працівнику зайнятися потрібними йому справами.

Увага до працівника з боку керівництва. Як відомо, Василь Іванович Чапаєв говорив: « Это в бою я тебе командир, а после боя я сажусь пить чай и ты садись со мной чай пить ». Обід шефа з підлеглими вважається і досі доречним інструментом морального стилювання.

Залучення працівників до процесу ухвалення рішень, особливо тих, які безпосередньо стосуються їх діяльності. Цей прийом переконує працівників у тому, що начальство цікавиться їх точкою зору. Працівники можуть надати цінну інформацію і поради з того чи іншого аспекту питання. Прийом є взаємовигідним.

67 відсотків німецьких менеджерів вважали похвалу на свою адресу такою ж важливою, як і підвищення заробітної плати. Майже 20% співробітників ставили похвалу, навіть вище за матеріальну винагороду. Зазначене вище є результатами опитування, виконаного щотижневиком WirtschaftsWoche.

Далі мова піде про штрафи.

12.1.3. Штрафи

Людство давно винайшло і успішно використовує такі прийоми як поєднання батого і пряника. Російською мовою це явище відоме як «кнут и пряник», Англomовним еквівалентом є поняття «stick and carrot», що у перекладі означає «палиця і морквина».

Притягування працівників до матеріальної відповідальності заборонено трудовим законодавством України. Стаття 147 Кодексу законів про працю передбачає лише два види покарання працівників: догану та звільнення. Штрафу трудове законодавство не перед-

бачає. Стягнути з працівника грошові кошти згідно із КЗпП можна лише у порядку відшкодування шкоди, завданої підприємству з вини співробітника.

Хоч законодавство і не передбачало штрафи, підприємці намагалися їх використовувати приховано. Віце-президент Конфедерації роботодавців України Олексій Мірошніченко, на початку жовтня 2007 року визнавав наявність прихованих форм штрафів. Стверджував, що приховані штрафи можливі лише у сфері дрібного і середнього бізнесу, оскільки великі трудові колективи захищені колективними договорами.

Найчастіше штрафи застосовувалися у формі невиплати преміальних, чи частини зарплати. Поміж компаній немало таких, де система штрафів існує лише для залякування.

В одній зі столичних фірм багато співробітників щоденно запізнювалися на 30–45 хвилин. Адміністрація вирішила на вхідних дверях розмістити оголошення. У ньому йшлося про те, що за кожні 15 хвилин запізнення буде стягуватися штраф у розмірі 20 доларів. Кількість запізнень помітно скоротилася. Штрафні санкції вважаються далеко не кращою системою мотивації персоналу. Практика свідчить, що від застосування різних заохочень користі більше, ніж від штрафів. Психологи стверджують, що штраф не вдається використовувати для досягнення позитивного результату. Грошові стягнення злять людей. Психологи кажуть, що у општрафованого співробітника виникає «виправдана незадоволеність». Вважають, що для підтримання дисципліни слід застосовувати не штрафи, а правила делегування відповідальності та відслідковування за її дотриманням.

12.1.4. Ввічливість і зарплата

Про те, що ввічливість впливає на зарплату, свідчить і українське прислів'я: «покірне телятко двох матінок сосе». Власник американської компанії «The Pearl Outlet», яка продає через Інтернет прикраси з перлин, помітив, що багато чоловіків купує прикраси щоб вибачитися перед дружиною чи подругою. Компанія замовила дослідження. Було опитано 7,5 тисяч американців обох статей. Результати дослідження засвідчили, що люди, які вибачаються,

заробляють більше ніж ті, які не вибачаються або ж роблять це рідко. Ті, хто одержує щорічно понад 100 тис. доларів, вибачаються вдвічі частіше, порівнюючи з тими, хто щорічно заробляє 25 тис. доларів чи менше.

Багаті люди впевнені, що їх самолюбство не постраждає від визнання власної помилки. Таке визнання, навіть, збільшує їх авторитет серед підлеглих. Готовність просити вибачення вказує на рівень інтелекту, володіння навиками комунікації і управлінський рівень у цілому.

З дослідження випливає- той, хто хоче більше заробляти, має вибачатися не лише за свою повну вину, а й у тому випадку, коли вина є лише частковою і навіть тоді, коли вважає, що вини взагалі не було.

12.2. Зарплата – стимул та показник успіху

12.2.1. Невизначеність зарплати

В оголошеннях про наявність вакансій роботодавці часто чітко не зазначають розмір відповідних посадових зарплат. Може бути формулювання про те, що зарплата обговорюється з кожним претендентом на посаду індивідуально. Невизначеність, зрозуміло, можна трактувати по-різному, вбачаючи у цьому як позитивні так і негативні нюанси.

Практика свідчить про те, що роботодавці можуть керуватися найрізноманітнішими міркуваннями і не зазначати стартову точку зарплати чи її межі.

Роботодавець може не орієнтуватися скільки треба платити певному працівнику (наприклад нова посада чи нова спеціальність). У роботодавця може бути недовіра до традиційних джерел інформації про зарплату (відомості у засобах масової інформації тощо). У всі часи, продавець хотів би продати дорожче, а покупець-купити дешевше. Роботодавець – не виняток, він хоче якомога дешевше купити працю (класичні політекономі сказали б «робочу силу»), а найманий працівник – дорожче продати себе. З огляду на зазначене, роботодавець часто прикусує язик і до пори до часу мовчить про зарплату, яку він згоден платити.

Відомо, що у країнах ринкової економіки зарплату ще здавна виплачували у конвертах і не прийнято було цікавитися, скільки грошей вкладено у конкретний конверт.

Ще на початку незалежності України автор бачив у одному з відомих київських видавництв, як підпис за одержану ним зарплату кожний працівник ставив у «віконечку» спеціальної лінійки. Тобто, працівник бачив у відомості лише свою суму.

Роботодавець може не розголошувати розміри зарплат своїх співробітників. Висока зарплата, що призначається новоприбулому працівнику, може викликати негативні емоції у тих, хто працює довший час. Поміж роботодавців є і такі, які призначають зарплату за заслугами, незалежно від посади, яку обіймає працівник. Тобто зарплата призначається кожному працівникові окремо. Роботодавці керуються принципом індивідуального підходу.

В одному з анекдотів було сказано: «Если женщина знает себе цену, – значит она её не раз уже называла». Якщо шукачі роботи не всі знають собі ціну, то можна звернутися до кадрових агентств. Рекрутери підрахують вашу «вартість». Кажуть, що відповідна послуга коштує не так вже й дорого, може бути і безплатною. Можна вдатися до самооцінки. Тобто, почитати друковані видання, які стосуються ринку праці, та проглянути інтернет-сайти.

Інформація співбесід про працевлаштування, також може виявитися корисною для визначення розміру вашої зарплати. З попереднього матеріалу вже відомо, що про зарплату з роботодавцями слід говорити обережно. Врешті-решт, про зарплату можуть сказати і кадровики. Оскільки не хлібом єдиним живе людина, то й зарплата сама за себе ще каже не все. У компаніях можуть бути й додаткові джерела забезпечення матеріального добробуту своїх працівників (наприклад, соціальний пакет).

Невисока стартова зарплата може компенсуватися наступним її підвищенням. Про перспективи кар'єрного зростання також не завадить обережно поцікавитись.

12.2.2. Стартова зарплата

Далі розмова піде про розмір стартової зарплати. Фахівці радять тим, хто бажає підвищити собі вартість в очах потенційних роботодавців, вдатися до наступних кроків.

- Вжити заходів до того, щоб вас дуже хотіли купити. Той, хто щось купує, завжди у першу чергу звертає увагу на зовнішній вигляд товару, а вже потім – на його зміст. Зовнішній вигляд людини, яка претендує на добру зарплату, має неабияке значення для досягнення бажаної зарплати. Стиль одяжі відразу ж може багато на що вказати- на соціальний статус, рівень інтелекту, сексуальні аспекти тощо. Велике значення мають різноманітні аксесуари- краватки, годинники, сумочки тощо.
- Той, хто хоче продати себе якомога дорожче, має потурбуватися про своє позиціонування. Це означає- визначитися з тим, де б хотіли працювати, що вмієте і знаєте, яка ваша зарплатна планка. Слід добре і самокритично проаналізувати оголошення про вакансії. Якщо бракує певних знань і навиків, то їх слід набути з метою підвищення своєї вартості на ринку праці.
- Можливо існує кохання з першого погляду. У місце ж роботи з першого погляду закохуватися не варто. Не слід хапатися за перший же варіант працевлаштування. Озирніться довкола – напевно з'являться інші ласі шматочки. Себе потрібно продати якомога дорожче.
- Вартість претендента визначається і його впевненістю. У вузах, як відомо, часто оцінка визначається не стільки знаннями, як впевненістю у їх наявності. Оскільки враження про шукача роботи складається впродовж перших секунд знайомства з ним, то це необхідно пам'ятати, відчувати себе впевнено і бадьоро у досі незнайомому оточенні.

У разі виконання таких умов не лише ви любитимете гроші, а й гроші любитимуть вас.

12.3. Співбесіда про підвищення зарплати

Здавна зарплату розглядають як індикатор і показник успіху. Фахівець, який має вищу зарплату, вважається ціннішим для компанії, порівнюючи з фахівцем з меншою платнею.

Якщо у нового фахівця зарплата вища, ніж у того, який вже тривалий час працює на фірмі, то у ветерана така ситуація позитивних емоцій не викликає. Зарплата може морально старіти. Свого часу її рівень був цілком пристойним, але на ринку праці вартість робочої сили зростала швидшими темпами, ніж збільшувалася зарплата у фірмі. На це, з належними аргументами і фактами, слід звернути увагу роботодавця.

Можуть морально старіти знання і кваліфікація працівника-ветерана. Кваліфікація нового працівника може виявитися актуальнішою, адже новачок має всі підстави мати вищу зарплату, ніж ветеран. Останньому слід у такому разі підвищити свою кваліфікацію і рівень знань. Не виключено, що під час працевлаштування ви продешевили, тобто, погодилися на занижену зарплату та у подальшому стали кусати собі лікті.

Багато у чому платня працівника залежить від того, як він зміг аргументувати свою цінність для компанії. Якщо співробітник досяг у фірмі своєї зарплатної та іншої стелі і більше не бачить там перспектив, то варто задуматися над переходом на іншу фірму. До того як зробити такий крок, можливо, доцільною є зустріч з начальством для обговорення можливостей підняття вашої зарплати до бажаного вами рівня.

Добре, коли керівництво фірми чи організації помічає результат діяльності працівника і регулярно без нагадування підвищує йому платню. Така ситуація, зрозуміло, має місце не завжди. Часто доводиться звертатися до начальства з проханням про підвищення зарплати.

Підставами для її зростання зокрема, можуть бути:

- розширення обсягу роботи, що виконується;
- призначення підлеглих;
- освоєння нових напрямів діяльності.

Цінність працівника для компанії (організації) визначається трьома основними чинниками:

- важливістю для компанії роботи, яку виконує працівник;
- наявною і потенційною кваліфікацією такого працівника;
- пересічною ринковою вартістю фахівців його рівня.

Той, хто прохає про підвищення заробітної плати, має володіти інформацією про ці складові. Знаючи цю інформацію, на себе можна подивитися очима начальства і визначитися з тим, чи є обґрунтованим прохання про підвищення зарплати. Така інформація знадобиться і під час розмови з посадовцем, який ухвалює рішення про рівень зарплати.

Прохання про підвищення зарплати бажано підсилити конкретними фактами і цифрами. До розмови про підвищення зарплати слід готуватися завчасно, пам'ятаючи прислів'я про те, що лише дурні брешуть самі собі. Доречно обміркувати чому керівництво повинне підвищити вам зарплату. Слід не забувати не лише те, що «Москва сльозам не вірить», а й те, що подібної практики дотримується і керівництво. Себе потрібно продавати не сльозами, а фактами і цифрами.

Не зайве оцінити- на скільки ваша зарплата відповідає ринковому рівню. Про це можна дізнатися у результаті аналізу рекламних оголошень у засобах масової інформації, Internet та з інших джерел. Якщо ваша зарплата вже й так перевищує середньоринкову, то шанси на її підвищення є невеликими.

Якось одна дама казала, що для дружби потрібен час, а для кохання- місце. Для розмови про підвищення слід вдало підібрати час і місце. Від цього вибору дуже залежить успіх вашої співбесіди про підвищення зарплати. Психологи вважають, що з проханнями про підвищення платні не слід звертатися впродовж першої половини робочого дня. Саме в цей час у начальства найбільше роботи і небажано перевантажувати його ще й додатковою. Зрозуміло, що зазначене правило має і винятки, — залежно від специфіки діяльності кожної конкретної фірми чи організації.

Не рекомендується звертатися з проханнями про підвищення платні у дні виплати зарплати чи тоді, коли справи фірми залишають бажати кращого. Найкращим місцем для розмови про зарплату є кабінет начальника. Його кабінет- це і його фортеця. У ньому бос почувається найвпевненіше. Босу допомагають рідні йому стіни. Він поводить себе найбільш невимушено.

Дехто вважає, що корпоративні сабантуйчики- гарне місце для розмови про зарплату. Насправді, як свідчить практика, це не так.

Бос- врешті-решт людина. Він, як і рядові співробітники, хотів би на вечірці відволіктися від буденних питань і пригадати для чого виготовляються чарки чи фужери. Варто, окрім того, пам'ятати правило стародавнього Новгороду- угоди, укладені у нетверезому стані, вважалися недійсними.

Перебуваючи на корпоративній вечірці, слід не забувати українське прислів'я: «Що у тверезого на умі, те у п'яного на язика» і не допуститися висловлювань та дій, які перекреслять не лише зростання платні у майбутньому, а й багато чого іншого. Якщо і Алла Борисовна Пугачова вважала, що «Делу время, а потехе час», то до її слів варто прислухатися і не говорити про підвищення зарплати на корпоративах.

Як відомо, співбесіди не завжди закінчуються на користь прохачів. Слід не забувати й те, що лише Бог є всемогутнім. Роботодавець не завжди має можливість підвищити платню своїм працівникам, навіть, якщо він того хоче. Не гріх поцікавитися у боса, коли знову можна буде повернутися до розмови про підвищення платні. З метою підвищення зарплати можна запропонувати, щоб керівництво доручило виконання вам додаткових обов'язків. Зрозуміло, що такий варіант не можна вважати ідеальним.

Якщо відмова вам сталася внаслідок того, що обсяг і якість вашої роботи не відповідає баченню про це начальства, то поцікавтеся, що треба змінити для покращення результатів. У Радянській Армії було простіше. Автор цих рядків згадає свої лейтенантські роки. На початку служби, коли командир полку кричав: «Почему?!», то автор намагався пояснити причини. Командир кричав «Почему?!» ще більше і гучніше. Досвідченіші офіцери підказали, що не потрібно пояснювати причини, а слід коротко відповідати:»Винуват, исправлюсь». Порада виявилася ефективною.

Працівнику, якому відмовили у підвищенні зарплати, фахівці радять скласти, внаслідок співбесіди, перелік цілей та завдань, які мають бути вирішені ним для того, щоб наступна співбесіда про підвищення платні виявилася плідною.

Якось підлеглий пояснював керівникові, що у заяві прохав знизити зарплату лише для того, щоб потрапити на прийом. Насправді ж хоче, щоб її підвирили.

12.4. Платня жінок

Нині жінки мають більше прав, ніж століття чи кілька десятиків років тому. Фемінізація суспільства вже принесла результати. Не в такому ж і далекому історичному минулому, наприклад, у Франції до жінок ставилися як до неповнолітніх дітей. Вони не мали повної свободи у цивільно-правових відносинах. Законодавець вважав жінок схильними до марнотратства. На вітчизняних просторах жінки почувалися краще. Все ж таки у серії анекдотів «Армянское радио» був і такий:

Может ли жена сделать мужа миллионером?

Да, если он был миллиардер.

Відомо, що чоловікові, у якого є дружина, вже нічого не потрібно. Все тепер потрібно його дружині. На думку жінок всі чоловіки – однакові. Лише зарплати у них різні.

Не дивлячись на прогрес у сфері фемінізації, у сучасному світі збереглися помітні залишки патріархату щодо оплати жіночої праці. Часто жінкам за таку ж роботу, яку виконують чоловіки, платять на 20, а то й на більше відсотків менше. Слід мати на увазі, що є види робіт, які жінки виконують краще, ніж чоловіки. Автор цих рядків з власного досвіду стверджує, що жіноцтво краще набирає на комп'ютері текст і ретельніше вносить у текст правки.

«Ножиці» між зарплатою чоловіків і жінок ще й нині зберігаються у Європі. Кажуть, що вони особливо помітні у Великій Британії. Там разрыв у зарплаті сягає 25%.

Якщо жінка-працівниця підозрює, що їй платять менше ніж колезі-чоловіку за таку ж роботу, то британська газета «Daily Mirror» (що у перекладі означає «Щоденне дзеркало») рекомендує вдатися до нескладного експерименту. Він відбувається у кілька етапів.

- Дізнайтеся про свою вартість. З цією метою слід проаналізувати інформацію про вакансії з вашої спеціальності в Інтернеті, засобах масової інформації та з інших джерел. Не завадить поспілкуватися з людьми, що виконують роботу, аналогічну вашій у інших компаніях. Результатом першого етапу стане розрахована ж вами зарплата фахівця вашого рівня кваліфікації.

- На другому етапі слід дізнатися про зарплату ваших колег. Як це зробити – немає готових рецептів на всі випадки і щодо всіх компаній та організацій. Якщо ж різниця між вашою зарплатою і зарплатою ваших колег виявиться гідною вашої уваги, то слід визначитися з тим- чи готові ви і надалі миритися із ситуацією, що склалася.
- Припустимо, ви вважаєте, що вам не доплачують і миритися з цим не хочете. Ви вирішуєте йти до начальства з клопотанням про підвищення платні. Ви неодмінно згадаєте безсмертні слова Леоніда Ілліча Брежнєва про те, що «Заработная плата должна быть заработана». Знаючи цю пересторогу, ви готуєте арсенал аргументів на користь підвищення вашої платні. Про цей арсенал під час співбесіди дізнається ваш бос. Клопотати про підвищення зарплати слід тоді, коли ви твердо впевнені у тому, що ви варті більшої заробітної плати.
- Бесіду з босом про підвищення слід вести правильно. До бесіди необхідно підготуватися. Ваші аргументи мають формулюватися чітко і бути переконливими. Якщо цього не буде, то начальству буде простіше відмовити вам у клопотанні. Не завадить вам умовно перевтілитися у вашого боса і уявити собі, як він дивиться на питання підвищення платні. Розміркуйте про те, чому у вашій компанії чоловікам платять більше, ніж жінкам. Слід опрацювати всі можливі сценарії бесіди. Подумайте над тими відповідями, які може вам вимовити бос. Під час бесіди, ваша тактика має бути наполегливою, але не агресивною, позитивною, але не негативною. Не рекомендують погрожувати і скаржитися. Дискутувати під час бесіди слід лише стосовно питання про підвищення платні, не відволікатися від теми, не зачіпати особистісних аспектів.
- Якщо ваша розмова з босом, про підвищення платні закінчилася безрезультатно, то варто звернутися до колег, насамперед, жінок. Вони, очевидно, перебувають у такому становищі як і ви. Можливо, спільними зусиллями ви досягнете для всіх більше, ніж поодинці, коли кожний вирішуватиме свою проблему. Тобто йдеться про синер-

гізм- ефект цілого перевищує суму ефектів складових відповідного цілого.

Фахівці також рекомендують жінкам заробляти на своєму хобі. Для цього, спочатку необхідно подолати страх невдачі. Якщо просто боятися і нічого не робити, то залишиться невідомим- чи ж можна з хобі зробити бізнес. Краще за все спробувати, — тоді, як кажуть науковці, — негативний результат- це теж результат. Слід пам'ятати прислів'я про те, що коли боятися вовка, то можна припинити у ліс ходити.

Хобі згодом, може перетворитися в основне заняття, яке принесе приємні доходи.

До низки улюблених занять жінок, у вільний від роботи час, можна зарахувати:

- випікання продуктів харчування на замовлення;
- особистий секретар важливого бізнесмена;
- надання допомоги власникам домашнього бізнесу та молодим мамам;
- шопинг;

Доцільно подумати над створенням власної сторінки в Інтернеті для надання консультацій та порад.

Фахівці «Вищої школи економіки» (США) стверджують, що жінки, які вживають алкогольні напої, мають вищу зарплату, ніж жінки-тверезниці. На їх думку, схильність до алкоголю підвищує шанси завести корисні знайомства, які сприятливим чином позначаються на зарплаті.

12.5. Зарплата в Україні і за кордоном

Відверто зазначимо, що у цій рубриці не йдеться про всі аспекти сучасного стану зарплати в Україні та світі. Для висвітлення такої проблематики замало було б і великих книг. Подаємо деяку інформацію, яку бачили в останні роки очі автора книги на шпальтах газет.

Станом на червень 2007 року зарплата в Україні виплачувалася у національній валюті- гривні (64%), доларах США (26%) та євро (10%). Після падіння курсу долара до гривні, роботодавці переглянули ставки співробітників, але лише деякі з них почали платити більше. На той час у більшості компаній рівень зарплати

традиційно прив'язувався до валютного курсу. У результаті падіння курсу американського долару зарплата у гривнях знизилася. Якщо раніше зарплата в 400 доларів означала зарплату в гривнях на рівні 2020 грн., то після зниження курсу долара, зарплата знизилася до 1940 грн.

Зміна політики нарахування заробітної плати, до якої вдалися компанії, полягала у наступному:

- перехід на внутрішній або фіксований валютний курс (це застосовували 55% з опитаних 47 великих компаній);
- зміна валюти, до якої прив'язується зарплата (27% компаній).

Влітку 2008 року вважалося що долар є кращою валютою для зарплати. Оскільки лише кохання буває вічним, а все решта-плинне, то осторонь цього правила не стоїть і політика у компаній у сфері зарплати. На неї впливає стан економіки. Те, що є сприйнятним на період економічного піднесення, не годиться для кризового періоду економіки.

Згідно з даними Державного комітету статистики України, пересічна зарплата киян продовжувала залишатися на найвищому рівні в Україні. У лютому 2008 року вона складала 2730 грн. Найменша щомісячна пересічна зарплата була у Тернопільській області- 1162 грн.

У серпні 2008 року Державний комітет статистики повідомляв, що пересічна зарплата наукових працівників впродовж січня- червня 2008 року зросла з 1410 до 2035 грн. Загальна кількість вчених в Україні, порівнюючи з першим півріччям 2007 року, скоротилася на 3,3% -до 150,2 тис. осіб. Більшість з них працювали у Києві (38,2%), Харківщині (15,8%), Дніпропетровській (8%) і Донецькій (6,6%) областях.

Центр аналітичних досліджень «Анкор» (Київ) у лютому 2009 року встановив, що третина компаній планувала проводити скорочення співробітників.

В опитуванні брала участь 81 компанія. 30% цих компаній були іноземними, а 40% - українськими. Більшість з них (75%) були задіяні сфері виробництва і продажу товарів.

Виявилось, що найчастіше звільняли тих, які відбували випробувальний строк і не зарекомендували себе як ефективні працівники. Часто звільнялися також так звані «непрофільні ка-

дри», — тобто працівники суміжних, додаткових офісів, відділів сервісу і підтримки. Кандидатами на звільнення нерідко ставали працівники, щодо яких керівництво «мало зуб». Такі звільнення полегшувалися посиланнями на кризу. Вважалося що приналежність до певної професії не була вирішальним чинником для того, щоб зарахувати працівника до жертв кризи. Тямучий працівник будь-якої професії міг знайти собі роботу.

У підготовленому наприкінці 2008 року компанією «Ернст і Янг» «Огляді зарплат і компенсацій в Україні» зазначалося, що зростання заробітної плати в 2008 році пересічно склало 21–23%. 2009 року ж планувалося, що зростання сягне 15%. Заплановане зростання зарплат на 2009 рік складало 10%. У зв'язку з розгортанням і поглибленням кризи, відбувалося у подальшому зниження зарплат. Працедавці вчиняли це так, як кому було зручно- дехто фіксував долар на певному рівні, дехто знижував, але доллар мав курс на рівні, встановленому Національним банком.

Економічна криза вплинула на політику компаній щодо заробітної плати. Про це заявили 40% опитаних компаній. 29% з них мали намір підвищити платню, а 11% - її знизити. Наприкінці зими 2009 року заробітна плата виплачувалася переважно у гривнях. Долар США стояв на другому місці, як валюта для виплати зарплати. У більшості випадків для нього у компаніях встановлювався внутрішній незмінний курс у діапазоні від 4,5 до 7,4 грн. за один американський долар.

Постає питання про доречність клопотання про підвищення зарплати під час економічної кризи. Деякі працівники побоюються, що прохання про підвищення зарплати може «впливти боком» — тобто звільненням. Фахівці у сфері рекрутингу стверджують, що у цій ситуації багато залежить від особистості працівника. З прислів'я ж відомо, що той, хто не ризикує, — не п'є «Шампанське». Якщо працівник у період розвитку економіки вмів відстоювати свої права, то він буде рішучим і у період кризи не побоїться клопотати про підвищення платні. На соромливого і покірнього завжди накладали великий обсяг роботи, забуваючи подбати про підвищення зарплати.

Фахівці кажуть, що у разі коли з трьох співробітників у відділі залишили одного, — то це, вказує на цінність такої людини для фірми. Цей працівник може сміливо прохати про підвищення

своєї зарплати. Зрозуміло, що підвищення має бути виваженим. Жаждоба, як відомо, губить фраєра. Нагадаємо читачам, що фраєрце наречений. Занадто жадібний фраєр не одержував ні нареченої, ні посагу за неї. Про те, як готуватися до співбесіди про підвищення зарплати, мова йшла вище у цьому розділі.

Відомо, що під час економічних негараздів керівництво фірм скорочує робочий час для свого персоналу. Завдяки такому заходу зменшуються затрати на зарплату. Неповний робочий день чи тиждень — належить до арсеналу найважливіших заходів. Працівникам пропонують також неоплачувану відпустку. Її тривалість може бути різною. Часто це- 3–4 тижні. Скасовуються різноманітні бонуси та пільги. Найпоширеніші заходи- обмеження на мобільний зв'язок, програми навчання, корпоративні розваги. «Банкет під час чуми» є недоречним.

У вітчизняній пресі публікувався матеріал про вимоги до бізнес-аналітиків та їх платню. Далі стисло на цьому зупинимося. Станом на початок грудня 2008 року у Києві середня місячна зарплата бізнес-аналітика сягала 1200 доларів. На одну вакансію пересічно припадало близько 4 претендентів. Стисло опишемо хто ж такі бізнес-аналітики. Вони несуть відповідальність за вияв, аналіз і затвердження вимог до зміни бізнес-процесів, корпоративної політики та інформаційних систем підприємства.

Такі фахівці і виконують базове моделювання, опис і запуск бізнес-процесів, готують пропозиції що до їх оптимізації, виконують аудит опрацьованих і в проваджених процесів. Вони беруть участь у проектах розробки найважливіших показників ефективності, систем управління якістю. Бізнес-аналітики навчають співробітників та консультують їх щодо втілених іновачій, ставлять технічні завдання розробникам.

Професійні бізнес-аналітики, які компетентні у сфері економічного аналізу, мали навички оптимізації бізнес-процесів та переконливий список успішно завершених проектів, на початку грудня 2008 року щомісячно заробляли до 2500 доларів.

На посади бізнес-аналітиків влаштовувалися переважно фахівці, які мали вищу економічну, інженерно-технічну, математичну чи фінансову освіту. Вимагався також щонайменше річний стаж роботи у сфері бізнес-аналізу.

Основними вимогами до претендентів на посади бізнес-аналітиків були такі:

- знання методик дослідження у конкретній галузі;
- знання аналізу і моделювання бізнес-процесів;
- знання основ управлінського, фінансового і бухгалтерського обліку;
- вміння працювати зі спеціальним програмним забезпеченням (ARIS, BPWin, MSPproject тощо);
- володіння досвідом опису бізнес-процесів,

Дещо про закордонні справи.

Впливове об'єднання аргентинських акторів «Argentina Actors Association» звинувачило режисера Френіса Форд Копполу у тому, що він під час зйомок нового фільму «Tetro» експлуатував працю аргентинських акторів без контрактів. Актори не одержали належної винагороди за свою роботу. Представник режисера заявила, що умови участі акторів були з ними обумовлені завчасно і вони добровільно запропонували свої послуги.

Компанія «Акава Інс.» (штат Нью-Джерсі, США) допустилася помилки у своїй електронній системі нарахування і сплати зарплати. Якийсь Ентоні Арматіс намагався кілька років тому влаштуватися на роботу у компанії. Йому відмовили. З огляду на помилку у системі зарплати, йому платня нараховувалася і відсилалася на його банківський рахунок. Він отримував перекази впродовж 5 років. Помилка викрилася. Е. Арматіса було заарештовано і притягнуто до відповідальності.

12.6. Доходи: міфи і реальність

У статті «Мифы, которые мешают заработать», яка була опублікована у газеті «Обзор» за 6 листопада 2007 року, йшлося про наступне.

Міф № 1. Якби я вибрав прибуткову кар'єру, то я був би багатим.

Реальність. Мільйонери є у кожній професії. У будь-якій галузі — можна заробити гроші. Не шукайте прибуткової кар'єри-ви самі робити свою кар'єру прибутковою.

Міф № 2. Якби мої батьки були багатими, то я теж був би багатієм.

Реальність. Більшість найбагатіших людей- вихідці з бідних сімей, деякі із середньозабезпечених.

Міф № 3. Якби я добре навчався, то заробив би багато грошей.

Реальність. Слід навчатися на практиці, а не у лекційній залі. Помічено, що відмінники, як правило, не стають багатіями.

Міф № 4. Якби я виявився у потрібний час у потрібному місці, то був би успішною людиною.

Реальність. Дуже багаті люди не були щасливими. Вони робили все, щоб досягти успіху. Слід створювати можливості та успіх, а не чекати на них.

Міф № 5. Якби економіка моєї країни була розвинутою, я був би багатієм як і решта.

Реальність. У будь-якому суспільстві і будь-якій країні є мільйонери. Гроші є скрізь.

Міф № 6. Якби у мене не було сім'ї, я став би мільйонером.

Реальність. Справа полягає не у відповідальності як такій, а у тому як ви до неї ставитеся. До грошей необхідно ставитися бережливо і купувати лише необхідне.

Міф № 7. Якби можливості великого заробітку були б все ще доступними, то я став би надзвичайно багатим.

Реальність. Сьогодні можливостей заробити грошей є більше, ніж вчора.

Міф № 8. Якби моя держава, мій роботодавець і моя сім'я йшли мені назустріч, то я заробив би дуже багато.

Реальність. З вами може трапитися що завгодно. Вас можуть звільнити, друзі і сім'я — може відмовитися від вас. Лише ви несете відповідальність за свій успіх.

Міф № 9. Якби у мене була велика сума грошей, то я відразу почав би інвестувати та економити.

Реальність. Океан складається з маленьких краплинок. Слід розпочинати з малого. Якщо ви чекаєте на великі гроші, то можете їх і не дочекатися. Кращий час для інвестування- саме нині.

Міф № 10. Якщо я буду важко працювати, то стану багатієм.

Реальність. У світі є багато людей, які важко працюють. Багатії важко не працюють, вони працюють розумно.

Міф № 11. Щоб заробити — потрібні великі гроші.

Реальність. Гроці потрібні лише для того, щоб вхопитися за можливість.

Міф № 12. Гарна робота сама веде до багатства.

Реальність. Робота - тимчасове джерело прибутку. Постійне ж джерело вимагає, щоб гроші працювали на вас.

Співробітниця звернулася до курівництва фірми з проханням підвишити їй зарплату. Їй відповіли, що це неможливо. Керівник фірми пояснив, що її колега-інженер отримує таку ж зарплату, як і вона, але має ще й чотириох дітей.

На це співробітниця відповіла: «Дивно, я завжди вважала, що людина має отримувати зарплату за роботу, а не за хобі».

РОЗДІЛ 13

ІМІДЖ

13.1. Імідж і успіх

13.1.1. Творці іміджу

Імідж є найважливішим чинником успіху у професійній діяльності.

Імідж — слово англійське (image). Означає: образ, зображення, точна схожість. Імідж — це комплекс вражень, які справляє людина на оточуючих.

Нині іміджем опікується ціна низка фахівців. Що кожен з них робить — про це стисла розмова нижче.

Стиліст. Опікується зачіскою та макіяжем. Висококласні стилісти опікуються і підбором одягу. Часто вони працюють інтуїтивно, на творчому рівні. Тобто опікуються не наукою, а мистецтвом. Часто є справжніми художниками образу. Не всі стилісти можуть виходити за рамки своїх професійних навичок та дати рекомендації щодо іміджу у цілому.

Персональний шопер. Слово «персональний» пояснювати не будемо. Персональний, — він і Африці персональний. Слово «шопер» походить від англійського слова «shop», одним із значень якого є «крамниця».

Персональний шопер — це той, хто відвідує крамниці в інтересах свого замовника. Надає допомогу в оновленні гардеробу. Досконально знає асортимент модних бутиків. Часто йому там надають знижку. Зазвичай шопери представляють інтереси певних крамниць, які відраховують їм відсотки за реалізовані товари.

Іміджмейкер. Це спеціаліст, який опікується створенням публічного образу якоїсь людини. Без таких фахівців нині не можуть обійтися політики та інші публічні особи. Іміджмейкер працює не лише із зовнішнім виглядом людини, але також із її мовою, манерами і, навіть, ходою.

Імідж-консультант. Володіє технологією створення персонального іміджу людини. Він оперує цифрами і точними знаннями. У результаті клієнт одержує повний набір рекомендацій щодо створення свого іміджу. Отримує також знання про свій силует та інші головні параметри, які надають можливість прийняти правильне рішення про формування власного стилю. Не виключено, що після рекомендацій імідж-консультанта у його клієнтів не буде потреби звертатися до інших фахівців у сфері формування іміджу.

13.1.2. Формування іміджу

Якщо новий працівник ще не встиг створити гарне враження про себе в очах начальства, або ж, навіть, встиг започаткувати про себе негативне враження, то йому потрібно буде формувати свій імідж спочатку.

Працівнику слід зрозуміти, що він вчиняє не так, як потрібно. Розчарувати керівника або колег можуть його особистісні якості і поведінка та кепське виконання обов'язків.

Упереджене ставлення до людини у колективі може викликатися її зовнішнім виглядом. Слід негайно ж вписатися у правила, установлені у компанії. Якщо, наприклад, працівник у перший день своєї роботи прийшов у джинсах і був «білою вороною» оскільки у компанії запроваджено дрес-код, то необхідно зреагувати і у подальшому одягатися відповідно. У англійській мові є прислів'я

«When in Rome do as Romans do», що означає «Коли ти в Римі, то роби так, як роблять римляни». Українське ж прислів'я з цієї нагоди каже: «Між воронами каркай по-воронячи».

Якщо у компанії відсутній дрес-код і стиль одягу є вільним, то не варто виділятися на фоні колег суворим діловим костюмом.

На формування іміджу може впливати і запізнення. Фахівці радять не починати прямо на порозі офісу розповідати про причини запізнення. Для початку достатньо просто вибачитися. Причини вкажете, якщо це буде від вас вимагатися. Щоб реабілітуватися в очах керівництва, у подальшому слід на роботу з'являтися вчасно і до моменту прибуття на роботу шефа — бути у повній робочій готовності. Зрозуміло, що раніше керівника можна не приходити на роботу, якщо шеф приходить на неї завчасно.

Автор цих рядків пам'ятає, як ще за радянських часів, на прохідній одного з підприємств м. Бровари висіло гасло, яке було видно з прилеглої вулиці: «В 8:00 — на рабочем месте, а не на проходной!».

Якщо, прибувши на роботу, новий працівник негайно полаявся з кимось зі своїх колег, то на контакт цей працівник повинен піти першим., оскільки решта співробітників, ймовірно, не стане на бік новачка. У тому, щоб ліквідувати конфлікт, зацікавленим має, передусім, бути новий співробітник.

Якщо на роботі працівник допустився помилки, наприклад, вчасно не виконав завдання, — то слід терпляче вислухати критику на свою адресу та визнати свою провину. виправдовуватися не потрібно. Слід докласти зусиль для того, щоб ситуацію виправити. Новому працівнику може знадобитися допомога його досвідчених колег. У жодному випадку не слід намагатися перекласти свої помилки на інших.

Якщо шеф вказав на помилку, то її потрібно виправити і більше не повторювати. Помилку боятися не слід. Не виправить помилку той, хто нічого для цього не робить.

Якщо на нового співробітника раптово і без очевидного приводу зазвучали звинувачення, то йому не слід різко реагувати. Можливо такого співробітника просто перевіряють на стресостійкість. Слід триматися спокійно. Пам'ятати при цьому, що не буде іншого шансу справити перше гарне враження.

Якщо працівник відчуває, що колектив його не сприймає, то стосунки з колегами слід владнати. Фахівці радять не чекати

поки хтось із колег запропонує вам випити чашечку кави чи разом сходити пообідати. Працівнику рекомендують ініціативу взяти на себе.

Якщо у колективі встановлена традиція відзначати особисті свята співробітників, то слід придумати привід для того, щоб зібрати колег за святковим столом. Приводами може бути свій день народження, народження дитини, успішне складання сесії, вдала покупка тощо. Пам'ятаймо, що один джентльмен якось зазначив: «Только глупые люди пьют без повода, умный же человек найдет причину!». Будьте розумними і дійте на формування позитивного іміджу. Неофіційна атмосфера сприяє зближенню людей.

Не завадить пригощання колег кулінарними виробами. Можна використовувати для цього вироби власного виготовлення. Можна пригощати і виробами, придбаними у торговельній мережі.

Сусід-генерал автора цих рядків якось сказав: «Ми ж в армії жартів не розуміємо». Не всі розуміють жарти і поза армією. Щоб уникнути неприємностей, новому співробітнику не варто кидати шпильки на адресу оточуючих. Сарказму повинно бути якомога менше.

Слід намагатися частіше говорити колегам компліменти. Не можна лицемірити. Колеги можуть відчувати нещирість. Це може загострити ситуацію.

Колеги відчують коли людина «грає на публіку». Бути самим собою слід не лише вдома, але і на роботі.

Ті, хто влаштувався на роботу за протекцією, трапляється, не у змозі завоювати до себе гарне ставлення колег і врешті-решт змушені полишити роботу, бо далі не можуть терпіти зачіпки і недружелюбність співробітників. Рідко кому вдається, закривши на все очі, вести себе невимушено та продовжувати працювати.

13.1.3. Деякі складові іміджу

Імідж ділової людини створюється не лише її одягом. Існує низка інших ознак, які вказують оточуючим, що перед ними серйозна, ділова і надійна людина.

Зокрема, важливу роль під час розмов з партнерами і колегами відіграють жести. Спокійні, урівноважені і вільні рухи викликають повагу.

Жести. Існує мова жестів. Навіть не здогадуючись про значення того чи іншого руху тіла, люди сприймають його, так би мовити, на підсвідомому рівні.

Якщо людина у своїй мові збивається, говорить не зрозуміло, то вона має невеликі шанси на досягнення бажаного результату. Шанси значно зростають, коли людина висловлюється тактовно і чутливо. Важливе значення для формування позитивного іміджу має усунення проблем з дикцією, з хвилюванням під час публічних виступів чи розмов із незнайомими людьми.

Рух і хода. Вони теж формують імідж. Кажуть, що не запізнюється той, хто нікуди не поспішає. Не поспішає той, хто все робить вчасно. Ділова людини з позитивним іміджем уміє правильно планувати свій час.

Зачіска. Має бути акуратною і без експериментів. Яскраві кольори і незвичайні зачіски в офісі не знайдуть палкого схвалення. Прихильникам екстравагантності слід змінювати чи то свої вподобання, чи то сферу своєї діяльності.

Зачіска ділової жінки має бути суворою і одночасно елегантною. Довге волосся обов'язково має бути зібраним. Локони, завитки і кучері ретельно заколюються. Діловій зачісці також пасує помірно коротка зачіска.

Макіяж. На роботі є недоречним яскравий і контрастний макіяж. Не вітається і повна відсутність косметики.

Для денного макіяжу пасують теплі спокійні тони, які відповідають деталям костюма. Ділова жінка має зробити акцент на свої очі.

Найбільш «діловими» кольорами вважаються темно-русявий та каштановий.

13.1.4. Імідж організацій та корпоративна культура

Нові часи — нові пісні. Люди того покоління, до якого належить і автор цієї книжки, слова «імідж», «паблік рілейшнз» і «корпоративна культура» зрідка чули і в часи юності. Те було зрідка — і не у нас, а десь там — «за бугром».

Атрибутами іміджу організацій є:

- цілісність стилю співробітників — від прибиральниці до генерального директора; стиль стосується не лише зовніш-

нього вигляду, але й поведінки (стиль розмови по телефону секретаря, проведення нарад тощо);

- вигляд офісу (вивіска, під'їзд, двір, внутрішній інтер'єр: меблі, їх розташування, картини, квіти, місця для відпочинку тощо);
- репутація команди (у головах всіх співробітників завжди знайдеться відповідь на запитання: «Чим ми вирізняємося від інших?»);

Для формування репутації компанії є необхідними «зв'язки з громадськістю» (паблік рілейшнз). Якщо його не буде, то компанія не знатиме, що громадськість від компанії хоче. Бізнес може здійснюватися лише у тому середовищі, яке відповідає потребам громадськості.

Здійснюючи зв'язки поза своїми межами, компанія робить прозорою свою власну культуру. Частиною іміджу компанії стає її корпоративна культура.

Корпоративна культура має всі ті атрибути, що стосуються культури загалом: систему цінностей, правила, норми, міри, традиції, ритуали, способи поширення інформації, мову. Всі названі складові присутні у рамках кожної окремо взятої компанії.

Будь-яка компанія має потребу у мотивації персоналу. Мотивацію не слід сприймати вузько, як примітивну грошову винагороду. Існують певні цінності, які не можна купити за гроші — лояльність, ентузіазм, довіра, психологічний клімат, товариська підтримка.

Корпоративна культура — важливий ресурс компанії. Навіть в умовах фінансово-економічної кризи, коли відбуваються скорочення персоналу та знижується заробітна плата, необхідно влаштовувати святкові вечірки для співробітників та підтримувати командний дух. Слід пам'ятати, що вечірка перетворюється у традиційну п'янку, якщо відбувається згідно з першим тостом: «Ми тут зібралися для того, щоб випити. Так вип'ємо ж за те, для чого ми тут зібралися!». Корпоративна вечірка має містити ідеологічний зміст, тоді вона буде працювати на корпоративну культуру.

13.2. Діловий одяг і взуття

13.2.1. Зовнішній вигляд і успіх

Зовнішній вигляд є важливою складовою успіху сучасної ділової людини. У діловому середовищі, як і у будь-якому іншому, існує певний кодекс одяжі.

Для того, щоб бути успішним у сучасному діловому світі, необхідно у всьому точно влучати у ціль. Це правило поширюється і на зовнішній вигляд людини. Причиною її невдач може бути неналежний зовнішній вигляд, його невідповідність стандартам, прийнятним у діловому середовищі.

Зовнішній вигляд ділової людини повинен вказувати на вас як на зрілого і досвідченого професіонала.

Слід мати кілька стильних ділових костюмів. Модна одяга має передбачатися для відвідин нічних клубів.

Якщо грошей для придбання одягу — обмаль, то слід керуватися гаслом: «Краще менше, але дорожче». Це означає мати у гардеробі один-два високоякісних і вдалого крою костюми, які можна поєднувати між собою.

Зустрічається і така порада — у гардеробі чоловіка має бути щонайменше три костюми: зимовий, літній, вихідний.

Працівник має оцінювати свій зовнішній вигляд та зовнішній вигляд членів команди, у якій він працює. Рекомендують подумати над тим, який вигляд мусить мати спеціаліст вашого рівня. Якщо вам доведеться замінити гардероб, то не слід це робити у поєднанні з вашою кар'єрою та її цілями. Пам'ятайте, що правильно підібраний одяг «приманює» успіх.

Нові часи принесли і нові поняття. З'явився вислів «дрес-код». Дрес-код був і раніше. Автор книжки згадує, як колись у літню спеку комсомольські і партійні працівники обливались потом, бо неодмінно мали бути одягнені у костюми з краватками. Осудливим тоді було ставлення до міні-сукеньок та прозорих кофточок. За них прописувалися догани, суворі догани і позбавлення преміальних та тринадцятої зарплати. На думку ж автора цих рядків міні-сукеньки та прозорі кофточки роблять життя цікавим.

Нині багато компаній обумовлює, ще під час співбесіди, свої правила дрес-коду. Деякі з цих компаній ще й фіксують їх у трудових договорах.

Новому працівникові, що приступає до роботи, слід вивчити манеру одягатися у великій фірмі. Дрес-код може бути відсутнім. Може бути ліберальним. Може мати і незрозумілі, для непосвячених, аспекти.

Одежа працівника є візитівкою. Не лише особистою візитівкою, але і компанії, у якій він працює. Людина, яка хоч трішечки орієнтується у психології, глянувши на одяг, негайно зуміє визначити не лише рівень заробітної плати, але і сильні чи слабкі аспекти вашого характеру. Якщо ж людина має неналежний вигляд і виступає як представник солідної компанії, то виникають сумніви щодо компанії, яка має таких представників.

Якщо працівники опікується, наприклад, продажею дорогої нерухомості і прибуде на переговори у порваних джинсах та майці з недоречним портретом, малюнком чи написом, то потенційний клієнт може запідозрити працівника у легковажності і відмовитися від його послуг.

У будь-якому співтоваристві легше прижитися, якщо, принаймі ненадовго, підлаштуватися під його правила. Тому, хто хоче бути успішним працівником, слід одягатися, як це робить успішний працівник. Той, хто вважає себе талановитим художником, має докласти фантазію до стилю свого одягу.

Всі люди люблять вирізнятися і бути унікальними та неповторними. Всьому слід знати місце і час. Одежа не повинна ставити людину у смішне становище. Якось влітку 2009 року неподалік автора цієї книжки йшла гарненька студентка, на тенісці якої було написано: «I sleep with pretty boys only». Коли їй було поставлено запитання, чи це насправді так, то вона не знала що відповісти, бо її рівень англійської (вірніше відсутність рівня) не дозволяв зрозуміти, що ж означав напис. Висновок простий — не одягайте одягу з незрозумілими для Вас написами.

Вимоги до дрес-коду часом можуть бути на межі анекдоту. Зокрема, повідомлялося, що корпорація «Disney» зобов'язала співробітників «Діснейлендів», які зображають мультиплікаційні персонажі на кшталт Міккі-Мауса, носити діснеєвську нижню білизну. Вона видавалися щоденно прямо на робочому місці.

13.2.2. Кольори одягу

Існує думка про те, що колір одягу, якому людина надає перевагу, може слугувати параметром для вивчення її характеру.

Білий колір одягу свідчить про те, що людині притаманне відчуття справедливості. Вона намагається жити мирно з усіма оточуючими.

Одежа чорного кольору вказує на те, що така людина хоче створити собі імідж зрілого, дисциплінованого і авторитетного співробітника.

Люди, одягнені в одягу помаранчевого кольору, є компетентними у багатьох сферах. Вони є добре організованими, незалежними і цілеспрямованими.

Ті, хто прихильні до червоного кольору одягу, вважаються імпульсивними, амбітними і енергійними людьми. У своїй діяльності такі люди є досить продуктивними.

Прихильники зеленого кольору більше люблять спостерігати, ніж діяти. Такі люди завжди готові прийти на допомогу.

Люди, яким до вподоби одяг світло-блакитного кольору, люблять атмосферу душевного спокою. Вони вважаються креативними і чутливими.

Ті, хто віддає перевагу темно-зеленому кольору, є людьми розумними і незалежними. Мають розвинене почуття відповідальності.

Люди, які вибирають жовтий колір, є цікавими особистостями. Це — переважно лідери. Вони легко кидають виклик життю. Є дуже активними і шукають щастя.

Найвдалішим вважається нейтральний тон ділового костюма.

Найбільш поширені кольори костюма — темно-синій та темно-сірий.

Колір є дуже потужним психологічним чинником. Якщо людині необхідно вирізнитися у натовпі, наприклад, на співбесіді, то слід вибрати яскраві, але не крикливі, тони.

Кольори холодного спектру дещо відштовхують, а теплого — притягують.

Яскраво-крикливі кольори будуть мати дивний вигляд, навіть, у найспекотніші літні дні.

На важливі заходи слід одягати лише однотонний одяг. Краще вибирати складені кольори (наприклад, не сірий, а сіро-блакитний, сіро-рожевий, бузковий тощо).

13.2.3. Бізнесові уніформи

Великі компанії, ресторани, кафе, автозаправні станції, медичні заклади та багато інших закладів, яких личить називати серйозними, намагаються підкреслити дисциплінованість свого персоналу та одягають його в уніформи.

Спецодяг несе певну визначальну місію. В особі, вдягненій у відповідну уніформу, навколишній світ вже не бачить особистість, перестає вирізняти чоловіків і жінок. Така особа вже на підсвідомому рівні розглядається як певна робоча ланка (чи гвинтик) значно більшого механізму.

Важливу роль відіграють кольори уніформи. Кольори диктують свої правила.

Наприклад, шкільна форма має темно-синій, темно-зелений, темно-сірий або коричневий кольори. Ця низка кольорів слугує для нав'язування дітям однакової поведінки.

Багато компаній вибирають такий колір одягу для своїх співробітників, який підкреслює і розвиває необхідні їм професійні якості. Наприклад, в лікарні є зелений колір уніформи. Цей колір заспокоює та навіть думки про здоров'я. Біла уніформа фармацевтів символізує перевагу і справедливість. Небесно-блакитна або синя форма стюардес — сприяє спілкуванню. Рожева уніформа торговців косметикою притягує та налаштовує.

Кольором влади і сили вважається чорний. Його люблять керівники та можновладці. Згадаймо колір автомобілів, якими вони користуються.

Своєрідні уніформи є і у світі бізнесу. Клерки віддають перевагу блакитним або сірим костюмам. Такі кольори підсилюють враження м'якості характеру, стирають індивідуальність членів касти клерків і підсилюють індивідуальність клієнтів. Кольори сприяють зростанню довіри клієнтів до клерків.

Новачкам у сфері ораторства рекомендується віддавати перевагу бірюзовому кольору. Він сприяє вмінню щиро говорити та підбирати необхідні слова. Поєднання блакитного і зеленого кольорів допомагає не лише підтримувати спілкування, а й забезпечує гармонічні взаємини з аудиторією.

Уніформа надає певні зручності тим, хто її вдягає. Наприклад, непотрібно думати у чому кожного дня йти на роботу. Одягнувши

уніформу, всі стають схожими як інкубаторні курчатка, щойно вилупившись з яйця.

Психологи твердять, що від уніформи потрібно відпочивати. Щоб не стати заручником уніформи та з метою підкреслення своєї індивідуальності, слід підібрати гарні аксесуари: краватку, каблучку, шарф, ремінь. Зазначене правило поширюється і на керівників, якщо вони хочуть не відриватися від колективу. Шеф мусить додати до свого іміджу якусь родзинку. Наприклад, червоний колір краватки сигналізуватиме підлеглим про те, що начальнику можна довіряти.

Помаранчевий колір черевиків з натуральної шкіри інформуватиме співробітників про те, що їх начальник — ще «кучерявий серцем» і йому притаманний прекрасний гумор.

Можливо жартома, можливо — ні, психологи дають пораду, — якщо працівнику бракує впевненості у собі, а також дещо не вистачає активності, то слід одягнути червону білизну і справи підуть на краще.

13.2.4. Жіноче і чоловіче взуття

З настанням холодів перед працівниками і працівницями, які працюють в офісах, постає питання про змінне взуття.

Фахівці рекомендують чоловікам, передусім, не брати стоптани черевики, щоб їх доносити в офісі у холодну пору року. Зазначають, що стоптани підбори черевиків підлеглих не викликають довіри у начальника. Якщо працівник хоче справити сприятливе враження, то слід взуватися у нові, нейтрального вигляду і кольору класичні туфлі.

Жінкам-співробітницям доцільно взуватися у скромні човники темного кольору. Так звані балетки годяться хіба що для дівчат. Тим, хто любить високі підбори, до уваги слід взяти критерій — працівниця на підборах не повинна бути вищою (або, як казав імператор Наполеон — довшою) ніж начальниця. Якщо босом є чоловік, то зазначене правило не спрацьовує. Не слід, як змінне взуття, використовувати занадто високі платформи, мюлі без задників та відкриті босоніжки.

Високі стрункі жінки в офісі мають прекрасний вигляд на високих підборах. Жінки ж невисокого зросту на високих підборах ма-

ють вульгарний вигляд. І тим, і іншим слід уникати взуття на пробковій підшві або великій платформі. Неприпустимою крайністю вважається взуття без задників.

Чоловіче взуття рекомендується мати на тонкій підшві та без будь-яких прикрас. До темного костюма найкраще підібрати чорні туфлі. Шкарпетки вибираються під колір взуття. Вони мають сягати середини ікри.

Жіночі туфлі можуть бути чорними, темно-коричневими або світлими. Головна вимога — туфлі мають гармоніювати з костюмом та сумочкою.

Літні туфлі допускаються з відкритою п'яткою, але не з відкритими пальцями, не дивлячись на ідеальність педикюра.

Висота підборів має складати 5–7 см.

Далі перейдемо до жарту і подано перелік можливостей кар'єрного зростання для прихильників гостроногого взуття:

- перший помічник Санта Клауса;
- заподливий мисливець на жуків;
- майстриня з раптових влучних тумаків по колінах бойфрендів;
- наступниця Шехеризади;
- тонометр у шиномонтажній майстерні;
- модель, що демонструє взуттєві дзвіночки при дворі султана;
- володарка титула «Міс поліровані нігті на ногах» з можливістю потрапити до книги рекордів Гінеса;
- претендент на роль Пітера Пена;
- професійний консультант кращих ортопедів міста;
- бортпроводник килима-літака.

13.2.5. Одягові правила для чоловіків

Як відомо, жінки ретельно ставляться до підбору одягу та аксесуарів. Це у них закладено на генетичному рівні. Цьому питанню більшість чоловіків не схильні приділяти так багато уваги. Кажуть, що невміння чоловіків правильно вдягатися губить більше кар'єр, ніж їх гублять помилки у роботі. Діловій людині у своєму костюмі слід також пам'ятати про наступне:

1. Не можна два дні поспіль приходити на роботу в одному і тому ж одязі. Одягаючи той же костюм, слід пов'язувати іншу краватку та одягати свіжу сорочку.

2. На роботі чоловік може зняти піджак за двох умов:

- він знаходиться за своїм робочим столом;
- попросив на це дозволу жінок-колег;

Якщо чоловіка, який сидить без піджака, покликали до іншої кімнати, то потрібно вдягнути піджак.

3. Якщо сорочка випрана і випрасувана, але комірець і манжети мають вигляд типу «ні те, ні се», то це може несприятливо позначитися на діловому іміджі.

4. Краватка мусить на два сантиметри прикривати ремінь штанів.

5. Мати краватку світлішу, ніж сорочка, вважається ознакою негарного тону.

6. Ніколи не застібається нижній гудзик на піджаці.

7. Колір ременя на штанях має співпадати з кольором черевиків.

8. Чоловіче ділове взуття у 90% випадків є чорним на колір. Світлі туфлі чоловіки взувають лише влітку зі світлим костюмом чи на прогулянці.

9. З чорним взуттям носяться і чорні шкарпетки. З коричневими черевиками колір шкарпеток співпадає з кольором краватки.

10. Ознакою негарного тону вважається завжди мати один і той самий годинник. Годинники бувають таких видів:

- офісні (ділові);
- спортивні;
- для прийомів.

11. Колір пряжки ременя має відповідати кольору годинникового браслета.

12. Не можна носити шкарпетки, на яких утворилася бодай маленька дірочка.

13. Обов'язковим елементом гардеробу джентльмена є чиста тканинна носова хустинка.

14. Діловий костюм не носять без краватки. Манжети сорочки, яка одягається під піджак, мають виглядати з рукавів на 1,5–2 см.

Низкою правил ще є й наступні:

1. *Довжина штанів.* Вона повинна бути такою, щоб закривала кісточку, а передня частина штанини лягала на черевик з невели-

ким заломом. Не можна приходити на роботу у «підстрелених» джинсах чи мати занадто довгі штани.

2. *Білі шкарпетки.* Товсті білі шкарпетки підходять для активного відпочинку, відвідування спортивної зали та ранкової пробіжки. Не можна одягати білі шкарпетки до ділового костюма класичних кольорів і модельних туфлів. Той, хто одягає білі шкарпетки, виявляє відсутність у себе смаку до одягу.

Тонкі світлі шкарпетки можна одягати лише під світлий бавовняний літній костюм.

3. *Малюнки, що не поєднуються.* У своєму костюмі не слід змішувати різні візерунки. Це означає, що не слід одночасно вдягати сорочку у клітинку, піджак у смужку, краватку у «ялинку». Якщо ж цього не вдалося уникнути, то слід дотримуватися кольорової гами. Також не завадить, щоб один із малюнків був панівним (домінантним). Наприклад, хай найчіткіше буде видно «ялинку» на краватці, клітинка на сорочці — ледь помітна, а тоненька смужка на костюмі — така тонка, яку можна помітити лише зблизька.

4. *Довжина краватки.* Є думка, що ідеальна довжина краватки — це така, яка сягає середини пряжки ременя. У високих худорлявих чоловіків кінець краватки може прикривати пряжку повністю. Не можна одягати ні занадто коротку краватку, кінець якої ледве торкається грудної клітки, так і занадто довгу, кінець якої виглядає з-під жилета чи піджака.

5. *Колір краватки.* Слід пам'ятати, що класична краватка має бути темнішою, ніж костюм, але світлішою ніж сорочка. Якщо ж сорочка має малюнок, то краватка мусить бути однотипною.

6. *Плями на одязі.* Якщо на одязі з'явилися плями, слід негайно перевдягнутися. Оточуючих не цікавить чому пляма з'явилася. Люди бачать, що плями є. Це шкодить вашому іміджу. Слід тримати в офісі запасні сорочки. Якщо ж пляма з'явилася під час обіду, а після обіду заплановано переговори і запасної сорочки в офісі немає, то слід оперативно її придбати.

7. *Висота талії.* Класичні штани мають зручно «сидіти» прямо на стегнах. Недоцільно одягати штани, пояс яких спускається нижче ніж тазова кістка, або піднімається вище лінії талії.

8. *Брудні черевики.* За найменшого казуса туфлі слід привести в порядок. Слід в офісі тримати засоби для того, щоб почистити і відполірувати взуття.

13.2.6. Чоловічий костюм

У всьому світі одягом для офісу вважається костюм. Він є універсальним одягом. Костюм не має національних особливостей. Костюм — це штани і піджак. Третім елементом може бути жилет.

У спекотну погоду допускаються певні послаблення у костюмному режимі. Наприклад, дозволяється знімати піджак. Якщо ж температура не перевищує 25 градусів тепла, то в офісах повертаються до костюмів. Влітку доречні костюми з легкої натуральної тканини.

Костюм є найпоширенішою та найбільш визнаною одягою бізнесменів. Костюм — візитівка ділової людини. Акуратність і підтягнутість в одязі часто асоціюється із організованістю у роботі, з умінням цінувати свій і чужий час.

Костюм — це основа основ ділового іміджу. Бажано щоб він був виготовлений з натуральної тканини. Тканина для чоловічих костюмів може бути різною — однотонною, з тонкими смужками або з приглушеними клітинками.

Особлива увага приділяється піджаку. Бажано щоб він був однобортним. Це означає, що ґудзики розташовані лише на одній його стороні, — правій (на тому борту, який прилягає до правої руки). Довжина рукава має сягати основи великого пальця.

Сорочка може бути будь-якого кольору. Класичною вважається біла або блакитна. Коли чоловік одягає костюм, то має бути і краватка.

Костюм чоловіка — це основний предмет, що говорить про репутабельність його власника. По костюму зустрічають і оцінюють людину.

У зв'язку з костюмом слід мати на увазі наступне.

Жилет додає підтягнутості і репутабельності. Він доречний як повним, так і худим людям. Костюм будь-якого фасону буде мати репутабельний вигляд, якщо його вибрати відповідно до особливостей фігури. Якщо людина є високою на зріст, стрункою, має пропорційну фігуру, то їй підійде будь-який костюм.

Солідний повний чоловік повинен вибирати костюм з однобортним піджаком.

Двобортний піджак має гарний вигляд на худорлявій людині. Такий піджак візуально розширює фігуру.

Костюму, зрозуміло, потрібна сорочка. Для офісу вибирають світлу однотонну сорочку. За однотонного костюма на сорочці допускаються ледь помітні смужки.

Костюм відіграє дещо меншу роль у діяльності людей творчих професій (художників, письменників, фотографів тощо). Працювати вони можуть без костюма. Людям творчих професій доводиться і контактувати із замовниками або покупцями. У таких ситуаціях потрібен костюм.

Суспільна думка надає чоловікам творчих професій лише одне послаблення — щодо краватки. Їм дозволено пов'язувати краватку типу «Ескот» (простіше кажучи — нашійну хустину). Без штанів і піджака не обходяться і вони.

Слід пам'ятати, що найкращий діловий костюм — це той, про який працівник забуває впродовж свого робочого дня.

13.2.7. Елітна чоловіча ділова одежа

Зупинилася на кількох елітних костюмних брендах.

Zilli. На ринку одягу класу люкс бренд існує вже близько 40 років. «Zilli» є невеликою сімейною компанією. Її знають ті, для кого її продукція складає інтерес і є доступною за ціною. У бізнесменів та політиків бренд користується великою популярністю. На початку 2008 року у Києві найдешевший костюм цього бренду коштував щонайменше 17 тис. грн. (3,5 тис. доларів). Ціна найдорожчого костюма сягала 25 тис. грн. (5 тис. доларів). Для виробів використовувалася найтонша вовна. Додавалося золото та алмазна пилюка. Сорочки виготовлялися з найкращого єгипетського бавовника, який оброблявся в Італії. Цим і пояснюється висока ціна продукції.

Костюмам бренду «Zilli» віддавали перевагу, зокрема, Президент В. Ющенко, спікер В. Литвин, перший віце-прем'єр-міністр О. Турчинов.

Brioni. Більшість українських політиків віддає перевагу костюмам цього бренду. Костюми «Brioni» є такими ж елітними і дорогими, як і костюми «Zilli». Назва бренду походить від югославського острова Бріоні. До Другої світової війни там збиралися, так би мовити, вершки європейського суспільства.

Згодом цей острів однією із своїх резиденцій зробив югославський президент Йосип Броз Тіто.

Костюми «Brioni» шийються згідно з оригінальною концепцією крою. Їм притаманна багата палітра кольорів. Для виготовлення костюмів використовуються оригінальний діапазон тканин — від найм'якшого кашемірового шовку до високотехнологічного ескотріала-натурального волокна, що не зминається.

Найдешевший товар цього бренду, — чоловічі шкарпетки, — на початку 2008 року коштував від 115 грн. За найдешевшу сорочку потрібно було сплатити 2 тис. грн., за костюм — від 12 тис. грн., а за пальто — від 18 тис. грн. Костюми «Brioni» купували лідер Партії регіонів В. Янукович та соціаліст М. Рудьковський. Президента В. Ющенко не влаштував чомусь крій «Brioni».

Zegna. Бренд належить до гатунку всесвітньо відомих. Сатана у фільмі «Адвокат диявола» був одягнений у костюм від Ermenegildo Zegna. Слід зазначити, що чоловічі костюми від Versace та Gucci шийються саме на фабриках Ermenegildo Zegna. Костюми цього бренду шийються за традиційною технологією. Для внутрішньої основи використовується кінське волосся. Гудзики — рогові. Робота — обов'язково ручна.

Термін служби костюма досягає 10 років. Для багатих чоловіків мати костюм бренду «Zegna» є так важливо, як і мати дорогий швейцарський годинник чи дорогий автомобіль.

У київському бутіку на початку 2008 року шкарпетки коштували 250 грн. Ціна костюма з колекції «весна-літо-2008» була у діапазоні від 7 до 25 тис. грн.

Kiton. Костюми, краватки цього італійського бренду вважаються такими, що виготовлені на найвищому рівні швацької майстерності. Їх шийють ручним способом. Використовується найтонша елітна шерсть. Термін виготовлення костюма складає півтора-два місяці.

Нині, як і раніше, костюми «Kiton» виготовляються обмеженими партіями (щорічно кілька тисяч). Завдяки неаполітанському плечу всі костюми «Kiton» на їх власниках «сидять» вільніше і невимушеніше, порівнюючи із костюмами інших брендів.

Таку фрівольність у діловому етикеті може дозволити собі лише людина з високим статусом.

Інші бренди. Французькі будинки мод також належать до кращих у світі виробників чоловічої ділової одяжки. Поміж брендів слід зазначити: «Lanvin», «Balmain», «Francesco», «Smalta». У брендів — відмінна репутація та велике коло прихильників високого рівня.

13.2.8. Жіноча ділова одяга

Нинішня ділова жіноча мода є досить демократичною. Наприклад, нині під піджак вже можна не одягати шовкову блузку. Якщо виріз піджака є неглибоким, то піджак можна одягати, навіть, на білизну. Піджак добре «сидить» на трикотажних майках, топах і водолазках.

Сукня поки-що залишається більш звичною частиною шляхетного жіночого костюма. Допускається одягати штани. Суворі чорні брюки завжди можуть бути у нагоді. Вони поєднуються практично з усім, є практичними у дощову погоду, не притягують осудливих поглядів.

Піджак можна замінити жилетом або трикотажним кардиганом.

Під жакет можна одягнути трикотажне плаття або світер із штанами.

Нині пересічна довжина ділової спідниці — до середини колін. Крайності не вітаються — ні міні, ні максі. Допускається довжина спідниці дещо вище колін.

«Золоте правило» ділової жінки — завжди одягати колготки. Навіть, влітку, коли велика спека.

Вимоги до жіночого костюму є ліберальнішими, ніж вимоги до чоловічого костюму.

Крій піджака жорстко не регламентується. Довжина має бути дещо вище або нижче лінії стегон. Гудзики бажано щоб були не пластмасовими, а кістяними, або ж обтягнутими тканиною чи шкірою.

Блузка завжди має прикривати плечі. Не допускається оголяти спину або живіт, носити одягу на бретельках. Сукня має бути прямою або дещо завуженою донизу. Розріз не повинен перевищувати 10 см. Довжина сукні має сягати колін.

Дизайнер Андре Тан зазначив, що він легко розрізняє у Європі дівчат і жінок з України. Вони одягнені так, ніби збираються фотографуватися для обкладинок глянцевого журналу. Вважає, що це — неправильно і некрасиво. Впевнений, що тенденції моди слід пропускати через свій мозок і створювати свій власний неповторний образ, який би відповідав внутрішньому світу кожної конкретної людини. Не можна сліпо йти за модою.

На думку А. Тана жінка має бути розумною, спокусливою і чарівною. А. Тан вважає що він створює щоденну одягу. Його головні критерії — краса, комфорт і зручність одягу. Сучасна дівчина має почуватися впевнено і комфортно у будь-якій ситуації. Створюючи одяг, А. Тан враховує, що активній і успішній дівчині впродовж дня доводиться побувати у кількох місцях. Скрізь вона мусить мати доречний вигляд. Вона має бути адаптована до умов сучасного життя.

А. Тан зазначає, що Жан-Поль Готье запровадив у моду корсети, Ів Сен Лоран одягнув жінку у чоловічий смокінг, Стелла Маккартні запропонувала вінтаж. Дизайнер вважає, що він запроваджує у моду стиль «Smart Couture». Його одяг — для розумних інтелектуальних жінок та дівчат.

13.2.9. Аксесуари

Існує ціла низка деталей, які мають змістовне навантаження. Наприклад, гарна краватка і солідний годинник полегшують навантаження під час переговорів. Головне — не переборщити з цінним діапазоном щодо аксесуарів. Наприклад, вартість годинника не повинна перевищувати двох місячних зарплат. Необхідно добре зважити, чи потрібно на роботу одягати дорожчий, ніж у начальника годинник. Зазначене може викликати низку непотрібних, з точки зору працівника, запитань.

13.2.9.1. Авторучки

Авторучки, або їх ще називають — «вічне перо», — належать до обов'язкових аксесуарів сучасної ділової людини. Авторучка може багато сказати про статус її власника. Говорячи про авторучку, маємо на увазі такий письмовий прилад, який має перо і, відповідно, пише чорнилом. Мова не йде про кулькову ручку. Ще й досі підписи та інші важливі записи виконуються авторучкою.

Зупинимося далі на описі найголовніших брендів авторучок:

Waterman. Першою із найзнаменитіших авторучок класу люкс стала ручка марки Waterman. Курйозна причина послужила приводом до її створення.

1883 року американський страховий агент Левіс Едсон Уотерман підписував один досить важливий страховий контракт. Його чорнильна ручка відмовилася писати. Контракт підписано не було. У гніві страховий агент розтоптав свою авторучку. Він вирішив створити авторучку власної конструкції. Це йому вдалося. На світ з'явилася авторучка марки «Regular», яка мала ідеальний чорнильний механізм. Принцип дії механізму з того часу не змінювався.

Parker. До появи авторучки під цим товарним знаком вже користувалися перовими авторучками. Вони приносили своїм власникам чимало клопотів — то текли, то припиняли писати. 1888 року викладач Джордж Сеффорд Паркер відкрив у США фабрику з виробництва перових авторучок власної конструкції. Зазначених вище недоліків його ручки не мали.

Ті, хто купує авторучки «Parker» можуть не боятися браку. Його немає. Ці ручки практично не можна підробити. Фірма обіцяє впродовж 28 днів замінити в авторучці перо, якщо воно не влаштує власника.

Montblanc. Славетний британський письменник Сомерсет Моєм (Somerset William Maugham, 1874–1965) писав свої твори (зокрема, «The Moon and Sixpence» (1919), «Of Human Bondage» (1915), «Cakes and Ale» (1930) лише авторучками Montblanc. Пера цих авторучок ніколи не шкрябають папір.

Американський композитор, диригент і піаніст Леонард Бернстайн (L. Bernstein, 1918–1980) свою відому «Вестсайдську історію» (West Side Story, 1957) також написав авторучкою «Montblanc». Цій марці авторучок віддає перевагу, передусім, творча і стримано-респектабельна громадськість.

Ручка з'явилася 1910 року. Її створили банкір Клаус Йоханнес Восс, торговець Крістіан Лаузен та інженер Вільгельм Дзамбор. Своім символом вони обрали найвищу вершину Європи-Монблан. Вони також вигадали позначати перо не золотою пробою (як це було прийнято робити), а цифрою 4810. Це — висота гори у метрах. Найвища гора Європи символізує високу якість німецької авторучки.

Aurora. Авторучки цієї марки вважаються одними із найбільш рідкісних.

Станом на ХХ століття всі основні недоліки перових авторучок винахідниками були усунені. Після розв'язання технічних проблем надійшла черга задуматися над дизайном авторучок. 1919 року

італійська компанія Auroга заявила, що надалі авторучки не поступляться у своїй вишуканості ювелірним прикрасам.

Перші моделі авторучок дійсно приголомшили вишуканістю оброблення корпусів, філігранністю гравірування та витонченістю фірмових арабесок золотих пер. Золото, яке застосовується у ручках Auroгає, є м'яким. Воно забезпечує плавність письма. Постійні покупці авторучок Auroга перевіряють м'якість та гнучкість пера на власному нігті.

13.2.9.2. Предмети на письмовому столі

Жаба. Вважається символом удачі та грошового добробуту. Жабу багатства рекомендують розміщувати на вході до офісу у такій позі ніби вона встрибує у приміщення. Існує забобон, що жаби бояться висоти (насправді ж у них про це ніхто не запитував), тому не рекомендується ставити жаб на високі полиці.

Кінь. Статуетка коня вважається класичним талісманом слави і кар'єри. Особливо кінь, що піднявся на диби, тобто стоїть на задніх ногах, відірвавши від землі передні. Прикладом може бути пам'ятник Петру I у Санкт-Петербурзі. Вважається що кінь приносить вітер позитивних змін у житті.

Слон. Китайці впевнені, що слон приносить удачу. Якщо статуетка слона стоїть на підвіконні, то слон притягує удачу з вулиці через вікно. Гарним символом вважається слон, який підняв до гори свій хобот.

Дерева. Існує забобон, що дерево, на гілячках якого ростуть китайські золоті монетки, притягує фінансові потоки та сприятливу енергію, яка стимулює зростання доходів. Дерево, на якому ростуть напівдорогоцінні камінці, вважається Деревом щастя. До нього також ставляться, як до символу розвитку та грошового добробуту. Розташування дерева у східній частині приміщення сприяє здоров'ю, швидкому здійсненню задуманих планів та реалізації нових проектів.

Дракон. Він уособлює повну гармонію, велич, мудрість та доброту. У віруванні фен-шуй він вважається одним з найсильніших символів. Дракон також приносить успіх у бізнесі.

Корабель-вітрильник. Цей талісман притягує удачу у справах. Корабель вважається потужним символом розвитку і розквіту фі-

нансового добробуту. Купуючи модель вітрильника, слід звернути увагу на те, щоб його вітрила були підняті і надуті. Це означає попутний вітер та відсутність застою у справах. Щоб талісман виправдав покладені на нього надії, потрібно його поставити так, щоб ніс спрямовувався всередину будинку чи офісу, тобто створював враження прибуття.

13.2.9.3. Прикраси та інші речі

Діловий етикет дозволяє жінкам носити каблучки лише на безіменних пальцях.

Якщо жінка має комплект прикрас, можна одягти не більше ніж 2 елементи. Наприклад, сережки і браслет.

На роботу доцільно носити прикраси з напівдорогоцінним камінням — бірюзою, агатом або гранатом. Добре асоціюються із діловим костюмом перлини.

Гаманець має бути бордовим, коричневим або чорним. Матеріал — високоякісна шкіра.

Не слід одягати більше ніж одну каблучку на кожную руку. Слід мати простий, але дорогий годинник. Не слід використовувати браслети, шпильки або сережки. Хрестики і ланцюжки не повинні бути такими, що їх видно. Запонки і пряжка на ремені мають бути маленькими і суворими.

У карманах штанів мають бути: носова хустинка, ключі, запальничка. У штанях не повинні бути ручки, окулярів та інших предметів, які є крихкими та забруднюючими.

У внутрішніх кишенях піджака можуть лежати особисті документи, гаманець, окуляри, ручка, невеликий записник, футляр для візитівок чи кредитних карточок, сигарети. Всі інші предмети мають знаходитися у чоловічій сумці чи портфелі. Нагрудні кишені сорочки мають залишатися абсолютно порожніми.

Кадровик картав співробітника за те, що той відгукувався про боса як ідіота. співробітник заявив, що такого не говорив, адже службу таємницю розголошувати не можна.

РОЗДІЛ 14

ЗВІЛЬНЕННЯ

З РОБОТИ

14.1. Звільнення за ініціативи керівництва

Звільнення було, є й буде завжди доки існують роботодавці та наймані працівники. Звільнення відбувається і в період економічного піднесення, і в період спаду ділової активності. Зрозуміло, що за кризи звільнень більше.

Відомо, що світова фінансово — економічна криза, що розпочалася 2008 року, у першу чергу зачепила фінансовий та будівельний сектори. Безробіття згодом поширилося і на інші галузі економіки. Експерти «Society of Human Resources Management» (ця асоціація об'єднувала 225 тисяч фахівців з 125 країн, які опікуються найманням персоналом), зазначали кілька основних ознак очікуваного скорочення працівників.

- компанії не наймають нових співробітників на ті місця, які стали вакантними;
- нові робочі місця не створюються та не наймається персонал;
- не продовжуються контракти з позаштатними співробітниками;
- в компаніях скорочується заробітна плата.

Процедуру звільнення працівників регламентовано статтями Кодексу законів про працю (не загороми прийняття Трудового кодексу). На них у цьому розділі не зупиняємося хоч би з огляду на існування чималої за обсягом правничої літератури (монографій, навчальних посібників і підручників та довідників). Продовжуємо подавати інформацію, яка оприлюднювалась у засобах масової інформації впродовж останніх років, яка безперечно, становитиме інтерес для широкого загалу читачів. Автор цієї книжки і далі не стоятиме на чийсь одній стороні барикад (роботодавців і найманих працівників), а оповідатиме всім все, що потрапило до його поля зору. Як кажуть: «за що купив, за те й продав».

14.1.1. Симптоми очікуваного звільнення

Фахівці стверджують, що підвищена увага начальства до роботи, яку виконує працівник, або повна відсутність такої уваги, є тривожними симптомами запланованого звільнення цього співробітника.

Зрозуміло, що роботодавці не завжди діляться із співробітниками думками про очікуване їх звільнення. Нерідко трапляється, що працівник про своє звільнення дізнається останнім.

Достовірними ознаками очікуваного звільнення вважаються наступні:

1. *Зменшення обсягу роботи.* Якщо співробітник виконує великий обсяг роботи, то його важко замінити. Якщо керівництво знімає з працівника виконання певних обов'язків, то цьому факту не слід радіти і сприймати його за чисту монету. Про здоров'я співробітника та його завантаження керівництво у такій ситуації може зовсім не думати. Воно, очевидно готується до звільнення працівника і вживає заходів до того, щоб звільнення не позначалося на ефективності функціонування фірми чи її структурного підроз-

ділу. У зв'язку з цим доречно згадати англійський анекдот. Шеф викликає у п'ятницю секретаршу та й каже: «Міс Джейн, Ви така досвідчена працівниця, що ми просто не уявляємо, як ми могли б обійтися без Вас. Але з наступного понеділка, ми це спробуємо!». Як все ж таки боротися із зменшення обсягу роботи? Слід докладати зусилля до того, щоб автоматично не стати малопотрібною людиною. Намагайтеся важливі контакти і вузлові аспекти виробничого процесу «зав'язати на себе». Не можна зменшувати свою цінність в очах начальства.

2. Раптова увага начальства до працівника та його запитів. Оскільки і начальство ходить під Богом, і не до кінця ще втратило совість, то раптовою увагою хоче зменшити собі відчуття вини за недалеке звільнення працівника. Тобто намагається підсолонити гірку пігулку. Звільнення, хоч і заплановане, але ж ще не сталося. Фахівці радять не зловживати лояльністю начальства, виявляти ініціативи, не забувати про трудову і виробничу дисципліну, бути ініціативним. На будь — якій посаді слід зарекомендовувати себе як активного і старанного працівника. Можливо це і не врятує від звільнення, але забезпечить гарну репутацію, а це те, що на шляху не валяється і у житті може знадобитися. На звільнення ініціативного працівника у начальства не так легко підніметься рука, як на звільнення співробітника, який не виявляє інтересу до проблем фірми.

3. Поблажки. Якщо начальство почало скрізь пальці дивитися на ті порушення, за які воно раніше картало, то це може бути свідченням незацікавленості його у подальшому вихованні приреченого на звільнення співробітника. Можуть пробачатися начальством, наприклад, спізнення на роботу, затримки у виконанні завдань тощо. Оскільки надія має помирати останньою, то не рекомендується розслаблюватися, пускати події на самоплив. Дисциплінований й відповідальний працівник має більше шансів уникнути звільнення.

4. Поява помічника. Може означати, що начальство шукає заміну. Від помічника не слід відмовлятися, якщо начальство його нав'язує. У цій ситуації не завадить докласти зусиль до виконання інших функцій, які ще не може виконувати помічник.

5. Усунення від проектів. Якщо компанія розпочинає втілювати якийсь проект, а працівника не долучають до участі у його виконанні, то це може служити ознакою того, що подальше перебу-

вання такого працівника у компанії начальством не передбачається. Пасивним спостерігачем бути недоцільно. Слід бути потрібним і корисним. Доречно переконати, що ваш професійний досвід є дуже важливим для успішної реалізації запланованого.

Виконання зазначених вище рекомендацій може й не перешкодити звільненню. Особливо, якщо звільнення пов'язане з погіршенням становища компанії і не стосується особистісних рис працівника. В очах керівника старанний працівник матиме цінність, яка може згодитися для рекомендацій з метою подальшого працевлаштування. На відповідальних і надійних працівників попит є завжди, навіть, під час кризи. Добра репутація ще нікому не шкодила, бо репутацію «добру чи кепську» від людини ще не вдавалося нікому відокремити. Не буває окремо людини і окремо — її репутації. Репутація й людина — існують у поєднанні.

Якщо працівник помітив найменшу загрозу звільнення, він мусить спробувати взяти ситуацію під свій контроль і обговорити її з шефом. Обговорювати її, мабуть, у більшості випадків потрібно без свідків, як кажуть французи тет-а-тет.

Вище у підрозділі зазначено 5 великих симптомів очікуваного звільнення. Існують і менші за калібром.

1. Керівник взяв собі за звичай придиратися до працівника з тієї чи іншої причини. Суперечити начальнику чи то, навіть, сваритися з ним — недоречно. Найліпше — в'яснити ситуацію у відвертій розмові. Краще гірка правда, ніж солодка брехня. Краще знати напевно, ніж жити здогадками.

2. Отримання працівником зрослої кількості вказівок, зафіксованих на папері чи електронних носіях. Слово до справи, як відомо, не підшиєш. Зафіксовані вказівки підшити можна. Таким способом, можливо, формується на працівника «досьє». Кращим кроком працівника у цій ситуації може бути безпомилкова і вчасно виконана робота.

3. Зниження уваги начальника до думки працівника. Рекомендують надалі висувати начальству найбільш осмислені і аргументовані пропозиції.

4. Ретельніша, ніж раніше, перевірка результатів роботи працівника. Слід поцікавитися, чим це викликане.

5. Насамкінець цієї рубрики слід зазначити, що про звільнення начальник може повідомити працівнику прямо. Це той випадок, коли: «Проти лому немає прийому». Це — вже не симптом,

це вже — факт. Доцільно завчасно подумати над питанням про те, куди можна влаштуватися після звільнення та/чи яку нову професію освоїти. Це додасть впевненості у собі та спокою.

14.1.2. Звільнення компетентних працівників

Існує чимало порад про те як залучити на роботу цінного співробітника. Практично відсутня інформація про те, як позбутися цінного працівника, якщо він, скажімо, надоїв. Цінний працівник для багатьох керівників може виявитися несимпатичним з огляду на свій вищий рівень інтелекту чи йому притаманний важкий характер. У газеті «Обзор» за 10 вересня 2008 року описувалися 7 способів як позбутися компетентних людей, з якими керівництво не хотіло б далі працювати. Радять наступне:

1. Керівнику не приділяти уваги до умов праці, а вимагати лише результати. Терпіння не є вічним у більшості працівників, тим більше у кваліфікованих. Вони будуть змушені звільнитися у пошуках кращої, з їх точки зору, фірми.

2. Використовувати компетентних працівників на допоміжних роботах, які не мають суттєвого значення для їх кваліфікації. Малокваліфікована робота знижує потенціал кваліфікованого працівника, і він з такою ситуацією довго миритися не буде. Можливо звернеться з проханням надавати йому роботу, що відповідає його професійному рівню. Якщо керівництво не піде на компроміс, то шанси на подальше перебування такого працівника у штаті фірми будуть танути як весняний лід, бо виконання кваліфікованими працівниками простої роботи принижує їхню гідність.

3. Втягування працівників високої кваліфікації у конфлікти, інтриги, плітки, негативно впливає на їхню компетентність з погляду на що інтерес до такої фірми вони неминуче втратять.

4. Якомога частіше шукати привід для того, щоб применшити заслуги кваліфікованого працівника, а то й образити його. Ніхто не любить, щоб його гладили проти шерсті. Неласкаве, неприємне слово не любить і кішка, не кажучи вже про компетентного співробітника.

5. Створювати перепони для підвищення кваліфікації. Це сприятиме відставанню від сучасного рівня знань та вмінь. Кваліфіковані фахівці помітять таку небезпеку і змушені будуть звільнитися.

6. Постійно погрожувати можливими звільненнями. Стверджувати, що таких спеціалістів забагато на ринку праці. Це врешті-решт фахівцеві надоїсть і він звільниться.

7. Постійно перевантажувати компетентного працівника будь — якою роботою. Рано чи пізно це надоїсть і він звільниться.

14.1.3. Сторінка у соціальній мережі

На Заході станом на 2008 рік четверта частина роботодавців регулярно проглядала так звані «соціальні мережі» Інтернету, щоб виловити з них інформацію про своїх співробітників. Ще більша частина роботодавців відмовляла претенденту на вакансію після ознайомлення з його сторінкою.

Соціальні мережі стали і вітчизняною дійсністю. Було б нерозумним коли б і наші роботодавці ігнорували їх існування. Сидіти біля багаття і не погріти руки — це суперечить законам логіки.

Впродовж останніх років вітчизняні роботодавці розпочали ретельніше перевіряти інформацію про своїх нинішніх і потенційних співробітників, використовуючи для цього соціальні мережі.

Роботодавців цікавить інформація, яка зазвичай не потрапляє до резюме. Наприклад, їх часто цікавить культурний рівень працівників. Інтерес викликає і прихильність до алкоголю та наркотиків. Цікавляться також, чи виставлялися на сайті непристойні фотографії.

Соціальні мережі використовуються і з метою безпосереднього пошуку персоналу. Зокрема у такому випадку роботодавці цікавляться інформацією про навчальні заклади, які закінчили власники сайтів та місця їх роботи.

Власна сторінка в Інтернеті — це палиця з двома кінцями. Від неї може бути як шкода, так і користь.

Власникам сторінок рекомендують дотримуватися таких правил:

1. Регулярно поновлювати інформацію про себе. Якщо хтось регулярно і активно шукає роботу, то і йому не слід забувати доповнювати і оновлювати поточну інформацію на своїй сторінці. Ця інформація може виявитись корисною у просуванні по кар'єрній драбині.

2. Не виливайте бруд на попереднього роботодавця. Про попереднє місце роботи та його керівництво слід повідомляти або ж позитивну інформацію, або ж не повідомляти жодної.

3. Не слід забувати, що в умовах ринкової економіки інформація стала конкурентною. Компанії не хочуть, щоб про них оприлюднювали те, чого вони не хочуть. Те, що хочуть, вони оприлюднюють самостійно. Оприлюднення без дозволу може призвести до звільнення.

4. У групи соціальних інтересів слід вступати обачливо. Приналежність до групи може зашкодити для тієї чи іншої службової кар'єри. Кандидату із серйозними планами може зашкодити членство у легковажній групі. Краще приєднатися до серйозних груп інтересів, які відповідають професійним нахилам власника сторінки.

5. У соціальних мережах не слід завчасно повідомляти про пошуки нової роботи, якщо власник сторінки надумав змінити своє нинішнє місце, але не повідомив про це начальство. Слід мати на увазі, що якщо начальство саме не помітить сторінку пошукача, то знайдуться ті, хто її помітить і доповість начальству. Журналіст Юліус Фучик колись сказав: «Люди, будьте пильними» і автор цієї книжки інші слова вважає зайвими.

6. Слід мати на увазі, що за невиключеної опції «приховувати список друзів», контакти власника сторінки бачать всі, хто зайшов на неї. Доцільно слідкувати і за коментарями друзів, що залишені на сторінці. Здавна ж відомо: «Скажи, хто твій друг, і я скажу, хто ти». Прислів'я є справедливим і у зв'язку з інтересами роботодавців до своїх працівників: нинішніх і майбутніх.

14.1.4. Дії звільнених

Перспектива втратити роботу, очевидно, нікому не приносить радості. Психологи радять не впадати у депресію тим, хто роботу все ж таки втратив.

Газета «Wall Street Journal» (США) у жовтні 2008 року сформулювала деякі поради як не впасти у депресивний стан. Заокеанські поради будуть доречними і на теренах України.

Якщо працівник звик до своєї професії і не має наміру її змінювати, то його дії мають відповідати їй. Відповідна професія є

для звільненого працівника відомою. Він вже має певні звички та досвід. Є всі шанси на те, щоб повернутися до свого професійного життя.

Стратегія передбачає виконання пошуків роботи у таких сферах:

1. Слід зв'язатися з конкурентами вашого колишнього роботодавця. Конкуренти є практично завжди. Рекомендують спочатку зв'язатися з начальником того відділу, у якому хотіли б працювати. Це буде ефективніше, ніж спочатку встановлювати контакт (листом, по телефону чи електронною поштою) з відділом кадрів. Начальнику відділу (тематичного, галузевого) слід розповісти про професійний досвід. Невдача працівника на попередньому місці може виявитися його перевагою в очах конкурента.

2. Роботу слід шукати у сфері свого професійного інтересу чи інших, близьких до нього, сферах.

3. Шукати роботу слід і у дрібних компаніях. Роботодавці у невеликих компаніях менш вимогливі, а робота там — різноманітніша. Фахівець з високою посадою, яку він обіймав у великій компанії, для малої компанії вважається бажаною знахідкою.

Добре відомий американський журнал «U. S. News & World Report» у грудні 2008 року опублікував поради про те, що не можна робити після того, як працівник виявився звільненим з роботи. Подаємо їх стислий зміст.

1. У жодному випадку не відчувати сорому. Звільнення під час кризи вважається звичайним явищем, за яке ніхто ніколи не повинен відчувати сорому. Який може бути сором, коли з неба почав випадати сніг? Який може бути сором за те, що вовк з'їв вівцю? Звільнення — звичайне явище.

2. Не втрачайте самоконтролю. Якщо, навіть, дуже хочеться надіслати начальнику чи колегам своє гострослівне послання, то своє бажання слід неодмінно подавити. Світ тісний. Про такий вчинок дізнаються в інших компаніях, а це зашкодить майбутньому працевлаштуванню. Спалювати мости недоцільно, вони можуть ще знадобитися.

3. Слід економно ставитися до витрачання грошей. Таке витрачання на короткий час може поліпшити настрій, але нічого більшого не дасть. Гроші ж полетіли, і назад не повернуться. Слід купувати лише те, у чому є гостра необхідність. Чіпати недоторканий запас можна лише у критичному випадку.

4. Знайдіть тимчасову роботу.

5. Продовжуйте спілкування, не заривайтесь до нори. Можна поспілкуватися як з близькими, так і із знайомими людьми, а також з посторонніми, які потрапили у таке ж становище. Це можна виконати і за допомогою Інтернету.

6. Не слід ухвалювати поспішних рішень. Наприклад, переїжджати до іншого міста, кидати дружину тощо.

7. Не можна лінуватися та спускатися на соціальне дно. Бог допомагає тим, хто допомагає сам собі. У березні 1995 року, під час відвідування Лондона, автор цих рядків бачив бездомних (щоправда не таку вже й велику кількість) на вулицях британської столиці. Поміж них не було чорношкірих, хоч третя частина вагону лондонського метро була заповнена ними. На запитання автора, чому не має поміж бездомних чорношкірих, організатори перебування пояснили, що чорношкірі беруться за виконання будь — якої роботи і мають копійчину.

8. Не слід ставитися упереджено до можливостей державної служби зайнятості. Вона може надати реальну допомогу.

9. Піклуйтеся про своє здоров'я. Міцне здоров'я теж нікому не шкодило.

10. Не слід впадати у відчай. Мало можна знайти людей, у житті яких немає неприємностей. Люди долають їх. Життя триває. Це неодмінно станеться і у житті того, хто втратив роботу.

А далі переходимо до найдемократичнішого і найсправедлішого у світі суду. Зрозуміло, що ним є український.

14.1.5. Позовна заява

У руках звільнених роботодавцем працівників є така потужна зброя, як позовна заява. Зразки позовної заяви у зв'язку з трудовими відносинами знайти неважко. Це, мабуть, можна зробити і за допомогою Інтернету. У бібліотеках слід просити книги — збірники зразків правничих документів. У районних судах — на дошках об'яв ще за часів СРСР знаходилися зразки цих позовних заяв. Очевидно, вони є й нині.

Краще, коли правову допомогу надає кваліфікований адвокат. У зв'язку зі звільненнями та пов'язаними з ними спорами, можна спробувати обійтися і без адвоката, якщо його допомога — не по ки-

шені. У звільнених працівників, як можна здогадатися, у гаманці грошей не густо.

Нинішні працівники, мабуть, вже не так бояться погроз роботодавців «зіпсувати» компроментуючим способом трудову книжку. Не ті вже нині часи. З радянськими їх не порівняти. Та й трудові книжки нині продаються на кожному кроці, а не є, як колись, документами суворої звітності.

Нагадаємо найголовніші норми трудового права, що стосуються цієї рубрики.

Роботодавці не горять бажанням звільнювати працівників за скороченням штатів. За цією підставою працівники мають попереджуватися за два місяці і їм має сплачуватися компенсація у обсязі місячної зарплати. Працівнику можна погоджуватись на формулювання «за згодою сторін». Тоді можна негайно йти до центру зайнятості та реєструватися на одержання допомоги. Вона надається через тиждень після того, як центр не підшукує нове робоче місце. За звільненням із формулюванням «за власним бажанням» працівнику доведеться чекати на допомогу впродовж 90 днів.

Якщо ж відбулося звільнення за бажанням роботодавця, а не за бажанням працівника чи з підробкою роботодавцем такої заяви, чи за прогул, чи за іншої причини, яку працівник вважає незаконною, то районному суду за місцем знаходження відповідача подається позовна заява. Слід мати на увазі важливу обставину, яка зберігається з вже далеких радянських часів — звернення до районному суду з будь — якого трудового спору для позивача є безкоштовним. Позовну заяву можна надіслати поштою (рекомендованим листом, щоб на руках збереглася квитанція, що такий лист надсилався)

У «шапці» заяви зазначаються:

- назва та адреса райсуду;
- позивач (прізвище, ім'я, по батькові; поштовий індекс, адреса, телефон);
- відповідач (повна назва роботодавця, його адреса, індекс, телефон);

Позовна заява може стосуватися не лише поновлення на роботі, але і стягнення заробітної плати, оплати часу вимушеного прогулу та відшкодування моральної шкоди.

У тексті позовної заяви стисло зазначаються обставини прийому на роботу та звільнення. У позові має зазначитися, чому своє звільнення працівник вважає незаконним.

Наприкінці позовної заяви позивач прохає суд:

- зобов'язати відповідача на підставі ст. 235 КЗпП України надати довідку про невикрадену заробітну плату та копії наказів, які стосуються спору;
- поновити на роботі на такій-то посаді.

Позивач також прохає суд на підставі ст. 117 КЗпП України:

- стягнути невикрадену заробітну плату, а також компенсацію за невикористану відпустку;
- стягнути його середній заробіток за час вимушеного прогулу.

Відповідно до п. 1 ст. 237 КЗпП України позивач прохає суд стягнути моральну шкоду у такому — то розмірі.

Наприкінці позовної заяви позивач нагадує суду, що має право на звільнення від судових витрат за позовом, оскільки всі вимоги впливають з трудових відносин.

Позовну заяву слід підписати, зазначити дату. Додається ксерокопія позовної заяви, яку суд вручить відповідачу. До заяви позивач може додати, якщо має, копії документів, які стосуються спору і які підтверджують роботу і зарплату. Копії документів подаються в одному примірнику кожний.

Позов подається не пізніше ніж один місяць після звільнення або видачі трудової книжки.

Позивачеві правову допомогу може надавати не лише адвокат, а й інша людина (товариш, родич, тощо), якому позивач надасть нотаріально завірених довіреність.

Наші суди — це дзеркало нашого ж суспільства. Будьте готові до будь — якого розвитку подій і будь — яких темпів — як стрімких так і черепашиних. Недарма судовий процес розгляду спорів ще здавна одержав назву «тяжба». Залишається Богу дякувати, що нині врешті — решт правду можна добитися у Страсбурзі у Європейському суду з прав людини. Ціла низка громадян України вже протоптали стежку до Страсбурга. Отож, вперед в український суд, а якщо не повезе, то «дранг нах Страсбург».

14.2. Звільнення за ініціативою працівників

На початку цього підрозділу поведемо розмову про те, що працівники звільнятися не хочуть і що вони мають вчиняти, щоб робота від них не втекла.

14.2.1. Заходи працівників щодо збереження роботи

Простими правилами про те, як не втратити роботу під час загальної кризи чи скрутного становища компанії — роботодавця, є такі.

1. Не зловживати Інтернетом з особистою метою. Комп'ютерні ігри на робочому місці слід забути. Якщо шеф і дозволяє деякий час поблукати по Інтернету, то не слід забувати про те, що терпіння начальства не може бути безмежним. Можна разом з грою закінчити і свою кар'єру у компанії.

2. У відпустку потрібно йти не коли хочеться, а коли можна. Йти у відпустку у «гарячий період» вважається ознакою кепського тону. Якщо у компанії — завантаженість з роботою, то доречно піти у відпустку, коли завантаженість схлине. Не завадить надати допомогу іншим співробітникам у виконанні покладених на них обов'язків.

3. Якщо у компанії велика увага приділяється пунктуальності, то це слід завжди тримати у полі свого зору. Якщо на небі засвічуються зірки, — значить це комусь потрібно. Якщо у компанії моляться пунктуальності, то це потрібно роботодавцеві. Не слід запізнюватись на роботу, невчасно виконувати завдання, звітуватися із затримкою. Варто демонструвати кмітливість. Не слід постійно напошуватись на похвали за виконану вчасно роботу. За це співробітники отримують зарплатню. Похвали доречні там, де щось робиться таке, що не охоплюється зарплатою. Доречно утримуватись від прохання відгулів. Дисциплінованості ж ніколи не буває забагато.

4. На роботі недоцільно завжди і всім говорити про те, що думаєте. Відвертість може зашкодити тим, хто не вміє тримати язика за зубами.

5. Доречно запропонувати керівникові шляхи збільшення прибутку компанії та обсягу продаж. Варто подумати і повідомити

начальству яку ще роботу може виконувати працівник та на якій посаді працювати у разі скорочення посади, яку обіймає.

6. Вести себе спокійно, коректно, впевнено, не підставляти інших під звільнення (бо той, хто комусь копає яму, потрапить в неї сам). Не потрібно метушитися, підлабузнювати перед начальством, вишукувати помилки у колег.

7. Уникати конфліктних ситуацій; оскільки нерви у всіх напружені, конфлікт може спалахнути з-за дрібниці. Зачинщиків конфліктів начальство не любить.

8. Не допускати паніки — навіть у випадку звільнення життя триватиме і за наявності знань, досвіду та здоров'я працівник знайде собі іншу роботу.

14.2.2. Причини звільнення та їх інтерпретація

Причини, які змушують працівників звільнитися з роботи за власним бажанням, можна об'єднати у три групи:

- матеріальна компенсація та соціальні гарантії;
- професійна діяльність та функціональні обов'язки;
- психологічна обстановка.

Згідно із соціальним дослідженням, виконаним у Росії весною 2008 року, виявилось, що найважливішими причинами для звільнення були наступні:

- незадоволення заробітною платою (36%);
- відсутність кар'єрного зростання (17%);
- неможливість знаходження спільної мови з начальством (15%);
- рутинна (одноманітна, нецікава) робота (10%);
- недотримання роботодавцем умов трудового договору (8%);
- незадоволення корпоративною культурою компанії (8%);
- незручне місцезнаходження компанії (5%);
- ненормований робочий день (3%);
- «чорна зарплата» (1%).

Ці дані були оприлюднені у київській газеті «15 минут» за 31 березня 2008 року. Щоправда виявилась неув'язка з відсотками. Їх загальна сума — 103.

Далі мова піде про те, як звільненим працівникам доречно інтерпретувати своє звільнення у процесі пошуку подальшої роботи.

Під час співбесіди про прийом на роботу неминуче у кадровика виникне запитання про причини звільнення з попереднього місця роботи. Запитання є дуже важливим. Намагання ухилитися від прямої відповіді може викликати підозру. З підозри може вирости відмова у прийомі на роботу. Не можна також під час розмови з кадровиком відповідати загальними фразами.

Не слід, зокрема, формулювати такі причини:

- не змогли оцінити;
- мала платня;
- пішов, куди брали.

Не варто кепсько відгукуватися про попередню компанію та колишніх колег. Цього не можна робити навіть тоді, коли, на ваш погляд, ваша інформація є чистою правдою, а не суб'єктивними враженнями. Не слід кадровика підводити до думки, що ви — конфліктна людина. Потрібно вміти м'яко сказати, що ваші ідеї щодо підвищення ефективності роботи не знайшли належної підтримки і це змусило звільнитися.

Грошей, мабуть, всім і завжди не вистачає. Роботодавці не люблять тих, хто змінює місце роботи виключно з фінансових міркувань. Бажання отримувати більше має бути аргументованим, спираючись на кваліфікацію та вартість робочої сили на ринку. Роботодавців мало цікавить витрати працівника, оскільки межі їх не має.

Переконалим є посилення про досягнення межі професійного зростання на попередньому місці роботи. Тут не завадять доречні компліменти на адресу колишнього керівництва і колег. Ви готові були зростати і далі, але масштаби попереднього місця роботи не дозволяли цього.

Варто уникати пояснення про те, що попереднє місце працевлаштування було вибрано поспішно і довелося звільнитися, довго не затримавшись. Потрібно говорити, що на момент працевлаштування місце здавалося цікавим і перспективним.

Ті, хто переходить із малої компанії у велику, мають робити акцент на професійному зростанні і перспективах розвитку.

Конфлікт з колишніми колегами можна подати як недовіру з боку старших за віком колег до стрімкої кар'єри молодого фахівця. Знову ж таки, відпустивши комплімент на їх адресу за ваше зростання там як професіонала.

Якщо працівника цікавить вища зарплата, то слід розповідати про свої професійні досягнення та успіхи.

Можна послатися на те, що перестав влаштовувати графік роботи у зв'язку зі зміною життєвих обставин та орієнтирів чи зміною місцезнаходження компанії.

Правдоподібним здаватиметься і пояснення про зміну керівництва. Всім здавна відомо, що кожна мітла мете по — своєму. Йшли колись до старої мітли, а тут з'явилася нова.

Кажуть, що найбільш доречним варіантом є звернення уваги потенційного роботодавця на те, що може зробити працівник для своєї майбутньої роботи.

Якщо у резюме претендента на вакантну посаду виявляється довгий перелік фірм, які претендент змінив за короткий час, то це може бути серйозною перепорою у працевлаштуванні. Перевага надається кандидатам, які на попередньому місці роботи попрацювали 2–3 роки.

В економічно розвинених країнах світу місяць лютий вважається важкою порою для підприємців, роботодавців. Справа в тому, що після Нового року у працівників відбувається переоцінка цінностей. Багато з них вирішує змінити кар'єру. У лютому чимало працівників звільняється з роботи. Кажуть, що у європейців з'являється бажання змінити професію, тобто пройти повну професійну переорієнтацію. У Європі тривале перебування працівника на одному і тому ж підприємстві характеризує його як безперспективного і лінивого. В Україні ситуація інша. Половина працівників хотіла б змінити місце роботи, а не професію. Головна причина — низька зарплата.

У кращі часи керівники компаній в Україні переглядали зарплати раз у рік. У гірші часи оптимальним вважається щорічна надбавка в 10–15 відсотків від загальної суми, але працівників влаштовувала і 5-відсоткова надбавка.

Слід враховувати плани кар'єристів. Вони не забувають обіцянки начальства про підвищення зарплати.

Для того, щоб зберегти колектив, керівництву необхідно завантажити його якимось цікавим і довгостроковим проектом. Психологи рекомендують не забувати і про веселі корпоративи.

Під час лютневого синдрому психологи радять шукачам роботи дочекатися весни, коли ринок праці оживає після зимової сплячки. Якщо є можливість, то доречно сходити у відпустку, а потім ви-

рішувати, що є кращим — звільнення в нікуди чи робота, до якої вже не лежить душа.

14.2.3. Процедура звільнення

Співробітники часто шукають нове місце роботи потайки від свого керівництва. Дуже важливим є такий пошук нової роботи, який би не призвів до втрати наявної. Опитування керівників різних рівнів та фахівців з персоналу виявило, що роботодавці негативно ставляться до співробітників, які шукають собі нову роботу. Багато роботодавців вважає, що пошук нової роботи без попереднього обговорення цього питання з чинним роботодавцем суперечить нормам етики. Шанси бути спійманим — дуже великі. Компанії відслідковують, хто з їх співробітників шукає нову роботу.

Ті, хто шукає роботу, розміщують анонімне резюме. Деякі співробітники своїх резюме не приховують, щоб начальство довідалося про незадоволення. Це — натяк роботодавцеві про бажаність перегляду умов працевлаштування. Немало співробітників розміщують свої резюме з метою довідатися про вартість робочої сили на ринку праці. Розміщення прихованого резюме не дає гарантії, що керівництво не довідається про його автора. Перебіжчиків, як правило, не люблять. Розміщувати на сайті відкрите резюме — небезпечно. Пошук роботи спростився у зв'язку з появою різних соціальних мереж та блог — просторів. Думаючи про нову роботу, слід брати до уваги і порівнювати не лише зарплату, а й умови праці, наявність бонусів, можливість кар'єрного зростання.

Нова робота є завжди додатковим стресом. Фахівці вважають, що про зміну роботи варто думати тоді, коли винагорода на новому місці щонайменше на 50% перевищує ту, яку мали на попередньому місці.

Не варто міняти роботу і з огляду на те, що вам не подобається начальство. Якщо працівник бездоганно виконує свої обов'язки, то у нього буде можливість бачитись з начальством якомога рідше. Відомо, що за радянських часів солдати керувалися лозунгом: «Подалі — від начальства, поближче — до кухні».

Якщо працівник вирішив змінити місце роботи, то це потрібно робити не похапцем, а зважено. Не слід спішити звільнитися, якщо не впевнені у тому, що нове місце роботи вже є і воно — краще

за попереднє. Звільнитися з місця роботи, не знаючи, яким буде наступне — нерозумно. До цього кроку слід вдаватися лише за безвихідного становища.

Причини для звільнення за власним бажанням можуть бути найрізноманітнішими. Наприклад, недостатня зарплата, неввічливість керівництва, кепський колектив, умови праці, відсутність подальшого кар'єрного зростання, постійні стреси, змореність, тощо.

Слід ретельно проаналізувати причини, що змушують працівників звільнитися, та наскільки вони є ваговими і обґрунтованими. Не потрібно ухвалювати швидкоплинні рішення, за які згодом доведеться жалкувати. Немало співробітників звільняються з роботи з огляду на перевтомленість. Таким фахівці радять взяти відпустку і добре відпочити. Після цього докільля буде сприйматись краще.

Не варто змінювати роботу з огляду на те, що звільнилися колеги, з якими склалися дружні стосунки. Такі ж стосунки можна вибудувати ще й з іншими співробітниками.

Недоцільно, слідом за колегами, йти у нову компанію, оскільки дехто думає, що вона перспективна. Добре там, де нас немає. Не рекомендують звільнитися, якщо близьким людям здається, що працівник заслуговує на кращу винагороду.

Великої помилки припускаються ті, хто звільняється з роботи, щоб комусь «насолити» цим кроком, чи показати, що без нього працюватиметься важко. Слід пам'ятати, що немає незамінних людей. Неетично кидати компанію у важкі часи.

З роботи бажано звільнитися гідно. Репутація працівника формується роками. Зруйнувати її можна блискавично. Перед тим, як подати заяву про звільнення, доречно поговорити з менеджером, що опікується персоналом. Це, можливо, допоможе розв'язати низку проблем і у звільненні потреба відпаде.

Пошуками роботи можна відверто займатися коли заява про звільнення вже підписана керівництвом і працівник допрацьовує останні два тижні.

Пошук роботи можна, зокрема, вести під час відпустки.

Якщо вже це не вдається, то пошук нової роботи слід вести з «підпілля». Про свої плани щодо звільнення можна говорити лише з тими людьми, хто може надати реальну допомогу у працевлаштуванні. Свої плани на звільнення слід не розголошувати не лише начальству, а й колегам.

У жодному випадку не можна користуватися робочою електронною поштою для розсилання резюме та отримання відповідей від потенційних роботодавців. Це краще за все робити за допомогою особистого комп'ютера.

З робочого телефону не варто телефонувати. На офісному принтері не роздрукуйте лист, резюме тощо. Якщо відсутня можливість зробити це в десь іншому місці, то краще такі документи роздрукувати до роботи, або після неї. На співбесіду доцільно відпрошуватись завчасно. Справжню причину повідомляти не бажано. Щось потрібно придумувати вагоме та переконливе.

Резюме має бути інформативним, з максимальними подробицями. У такому разі потенційному роботодавцеві буде не потрібно зв'язуватися з вами для уточнення певних питань. Не завадить у резюме зазначити час, коли шукач роботи є доступним для бесіди.

Якщо очікується скорочення в зв'язку із загальною економічною кризою чи економічними негараздами конкретної фірми, то до звільнення слід ретельно підготуватися не лише з психологічної, але й юридичної точок зору. Слід чітко уявляти процедуру звільнення і контролювати виконання роботодавцем своїх зобов'язань. Можна звернутися до служби персоналу (відділу кадрів) своєї фірми. Співробітники служби можуть порекомендувати вас партнерським організаціям або рекрутинговим фірмам, з якими вони співпрацюють.

Якщо працівник вирішив звільнитися з роботи, то йому варто обдумати, як це він буде робити на практиці. Його спосіб звільнення з роботи може багато про що засвідчити. Наприклад, як він ставиться до колег, своєї репутації, наскільки цінує роботу, на якій пропрацював тощо. Поміж думок, які в цей час хвилюють працівника, є й такі:

- коли і як сказати про звільнення шефу;
- як пояснити свій вчинок;
- які слова підібрати.

Будемо вважати, що у кожного працівника є керівник і начальник. Начальник, скажімо так, підписує заяву про звільнення, а керівник попередньо її візує. Коли заява написана, то спочатку про звільнення слід відверто поговорити зі своїм керівником. Як правило, звільнення з роботи за власним бажанням працівника свідчить про його незадоволення певними проблемами. Керівництво, може, і не здогадується про їх існування. Дізнавшись про те,

що такі проблеми є, воно може піти на зустріч і звільнення за власним бажанням не відбудеться.

Сказати про справжні причини звільнення можна лише начальнику з передбачуваним характером. Йому можна відверто повідомити про те, що конкретно не влаштовує працівника.

Якщо ж начальник не належить до означеної когорти і не здатний прислухатися до критики, то йому причини звільнення можна пояснити якось офіційно і менш відверто.

У процесі звільнення слід одночасно залишатися як дипломатом, так і професіоналом. Наприклад, заявляйте, що вам подобалася робота в компанії, але у вас з'явилися інші плани.

Трапляються випадки, коли звільнення набуває вигляду маніпуляції. Тобто співробітник шантажує начальство своїми заявами про звільнення, розраховуючи на одержання певних вигід, наприклад, підвищення зарплати. Така поведінка працівника вважається неконструктивною. Звільнення має відбутися без емоцій. Слід впевнитися, що ви робите вірний крок у вірному напрямку. Не слід звільнитися лише з метою комусь щось довести, переконати начальство і колег в тому, що вас їм бракуватиме. Не можна також звільнитися у стані гніву.

Якщо подається справжня заява про звільнення, то не завадить до неї додати план передачі справ. Добре, коли працівник може запропонувати начальству собі заміну.

Колегам необхідно залишати всі необхідні документи, контакти, паролі тощо. Не слід залишати без відповіді електронні листи. На робочому місці потрібно навести порядок, а наступнику допомогти увійти у курс справ. Йому можна залишити і свої контактні координати на той випадок, коли у нього можуть з'явитися питання, які вимагають поради працівника, що звільнився.

Дуже добре, якщо звільнення відбувається неконфліктним шляхом.

Якщо ж конфлікту уникнути не вдалося, то слід врахувати характери як безпосереднього керівника, так і вищого начальника. Якщо працівника, який звільняється, сприймають за зрадника, то процедуру звільнення слід завчасно обдумати, щоб після подання заяви про звільнення воно відбулося швидко і безболісно.

Згадайте про те, як діяло начальство раніше при звільненні інших співробітників. Поміж начальства є й такі, які з вдячністю ставляться до тих працівників, які про все повідомлять йому завчасно.

Занадто стрімке звільнення негативно позначиться на репутації працівника і ця подія буде переслідувати його і на нових місцях роботи.

Якщо начальник до звільнення ставився нормально, то йому про звільнення можна повідомляти завчасно і уникнути відпрацювання двох тижнів, передбачених трудовим законодавством. Тому начальнику, який не тероризує працівників, що звільняються з роботи, можна розповісти про очікуване звільнення після того, як працівник остаточно вирішує звільнитися.

Можна гарантувати тому начальнику завершення розпочатих справ, але виторгувати у нього право ходити на співбесіди в інші компанії. Питання про звільнення доречно обговорювати з начальником віч-на-віч. Не рекомендують надсилати йому листа електронною поштою, передавати заяву через секретаря чи залишати її на робочому столі.

Якщо ж бос має звичку перетворювати останні дні роботи співробітників у смугу терору, то йому про звільнення слід повідомити за два тижні.

Після того, як працівник повідомив начальника про своє звільнення, фахівці рекомендують такому працівникові продовжувати неухильно дотримуватись трудової і виробничої дисципліни: не спізнюватись на роботу, не йти з неї раніше встановленого часу. До робочих завдань слід ставитися належним чином. Недотримання зазначеного зашкодить репутації. Звільнитися з роботи слід, як кажуть, з високо піднятою головою. Слід вести себе так, щоб не було у майбутньому соромно під час зустрічей з колишніми колегами. Від таких зустрічей ніхто не застрахований, адже: «Життя прожити — не поле перейти».

Звільнитися красиво — це справжня наука чи мистецтво. Якщо ж можна красиво звільнитися, то це добре. Дверима грюкати не бажано. У такому разі зберігаються добрі стосунки, не обриваються зв'язки. У майбутньому ними можна буде користуватися.

Не завадить «накрити галявину» для співробітників, з якими довелося працювати.

РОЗДІЛ 15

ОФІСИ

15.1. Реальні та віртуальні офіси

Важливим символом статусу компанії є її офіси. Ніхто собі не ворог. Багато хто хотів би мати офіс з прекрасним видом на міський чи інший ландшафт. Не всі фірми мають таку можливість. У деяких з них є лише одне вікно. Зрозуміло, що воно притягує увагу всіх працівників. Періодично виникають спори про те, чиє робоче місце буде знаходитися біля вікна. Любить вікно і автор цих рядків. Скоріше не для того, щоб дивитися, що там відбувається за офісом, а тому, що біля вікна світліше і можна надалі обходитись без окулярів.

Зустрічаються випадки, коли офіс взагалі не має жодного вікна. Такі ситуації можливі не лише у бункерах (тобто десь у підземеллі), а й в офісах, що височіють над земною поверхнею.

Психотерапевти стверджують, що перебування впродовж 8–10 годин у закритому просторі (тобто в офісі без вікон) негативно впливає на людину. Можуть виникати проблеми невротичного характеру — починаючи від розвитку клаустрофобії до швидкої втоми.

Психотерапевти рекомендують частіше виходити впродовж робочого дня надвір. Якщо такої можливості немає, то доцільно через 2–3 години влаштувати маленьку перерву під час якої закрити очі і уявити, що ж саме відбувається нині на вулиці.

Ситуацію можна підправити і з допомогою дизайну. Світлі тони візуально збільшують розмір безвіконного приміщення. Наявність акваріуму і рослин певною мірою є заміником вікон. У безвіконному приміщенні слід обов'язково влаштувати кондиціонування з метою забезпечення постійного притоку свіжого повітря.

Ще один прийом знайомий автору особисто. На юридичному факультеті Балтиморського університету (США) кабінети професорсько-викладацького складу знаходяться по обидва боки від коридору. В кабінетах однієї сторони вікна є, а іншої сторони — немає. Один професор повісив дзеркало, стилізоване під вікно, тобто розділене перегородками, які тримають шибки. Коли у кабінеті цього професора включається світло, то це дзеркало дуже вдало імітує вікно. Здогадатися, що то не вікно можна лише глянувши у це дзеркало. Рекомендуємо читачам цей прийом використовувати у себе у безвіконному приміщенні.

Понад 50% опитаних британських службовців стверджували, що погодилися б щодня попрацювати зайву годину якби їх робочий простір був приємнішим. Це соціологічне дослідження виконала архітектурна компанія «Gensler». Вона спеціалізується на офісних приміщеннях. Її фахівці зазначили, що коли з'являється потреба змінити офіс, то для цього потрібні як об'єктивні, так і суб'єктивні дані.

До ґатунку перших належить інформація як і коли офісний простір використовується співробітниками і де саме цей простір використовується неефективно.

Що ж стосується суб'єктивної інформації, то тут варто дізнатися від працівників, що їм подобається і що не подобається у тому офісі, де вони працюють.

Проект перебудови офісу має передбачати можливість реалізації нових потреб компанії у майбутньому. Варто скласти план, який би передбачав різні варіанти.

Переходимо до віртуальних офісів.

Наявність власного офісу в інтернет-компанії позитивно відгукується на її іміджі.

Замість великих затрат на оренду офісу та створення робочих місць у реальному офісі, пропонується віртуальний офіс для бізнесменів. Їм надають юридичну і поштову адреси та телефонну лінію, забезпечують обробку інформації, що надходить.

Функціонують віртуальні офіси досить просто. Клієнт розсилає своїм партнерам нову адресу та телефонні номери. Бізнесмен отримує абонентську адресу та запис всіх вхідних дзвінків, які потім пересилаються власнику на електронну пошту. Аналогічно вчиняють і з вхідною кореспонденцією. Важливі документи пересилаються у найкоротші терміни. Вся інша кореспонденція шифрується і надсилається власнику через Інтернет.

ВЕБ-представництва часто використовуються з метою обходу податкового законодавства. Уникати податкових вимог вдається наданням податковим органам інформації про оці віртуальні офіси. Уможлиблюється ставлення до компанії податківців не як до такої, яка реально діє на території, що знаходиться під їх юрисдикцією, а як до офшорної компанії.

У разі придбання серйозних бізнес-пакетів, спектр послуг віртуального офісу стає ширшим. Секретар фірми — орендодавця таких послуг обслуговує вхідні дзвінки орендоодержувача, надається можливість використання реального офісу впродовж кількох десятків годин щотижня тощо.

Перейдемо до того, що ж буде з офісами у майбутньому.

Фахівці вважають, що основна частина працездатного населення може обладнати своє робоче місце прямо у себе вдома. Це дозволить створити умови для ефективної роботи у зручному домашньому доквіллі.

Висуваються також ідеї про так звані еко-офіси. Вони є формою організації робочого простору, що базується на гармонії сучасного постіндустріального суспільства і доквілля. Еко-офіси притягують професіоналів комфортними умовами для життя і праці. Офіси розташовуються в екологічно чистих місцевостях.

Еко-офіси вважаються найперспективнішим напрямком розвитку офісних технологій.

Надомні офіси та еко-офіси — це перспектива. Далекою вона є чи близькою — про це достовірно відомо лише Богу. Далі вестимо

розмову про те, що є нині. Зокрема, зупинимося на проблемах, пов'язаних зі змінами у географічному розміщенні офісу.

Восени 1995 року під час 3-місячного перебування на юридичному факультеті у м. Балтимора (штат Меріленд, США) автор цих рядків бачив деякі прості речі, які б не завадило запровадити і в Україні.

У коридорах факультету довгими рядами встановлено соти, що нагадують бачене читачами ще в школах, де зберігаються класні журнали. Кожна сота має висоту, достатню для розміщення у соті аркушів формату А-4. Ширина соти — 2 см. Кожна сота позначена особистим номером студента. Особисті номери студентів знають, зрозуміло, у деканаті та всі інші професори й студенти, кого цікавить відповідний студент. Письмове спілкування зі студентами підтримується за допомогою сотів.

Були і ряди ящиків, що зачиняються на замок, у яких студенти зберігають книги, які вони не хотіли везти із собою.

На заняття професор самостійно за допомогою візочка привозив графо — проектор (overhead projector) та інше потрібне устаткування. Студенти для допомоги не залучалися. В Америці, навіть, дуже великі керівники самостійно керують автомобілем. Послугами водіїв користуються кінозірки та задаваки. В епоху науково-технічної революції і професор, і студент, і керівник компанії мають технікою управляти самостійно.

Добре, коли робоче місце є своїм окремим службовим кабінетом. Везе ж, як відомо, не всім. Під час згаданого вище перебування автора у США, на нього чекали окремі кабінети у містах Балтимора (штат Меріленд) та Батон Руж (штат Луїзіана). Як не як автор був на той час деканом юридичного факультету. Свого особистого кабінету у себе на батьківщині автор не мав до виходу на пенсію. Особливо за ним і не жалкує. Зайвий гонор автору не притаманний. Не любить звернення зі словом «пан». Центральна і східна Україна ще й досі пам'ятають слова Т. Шевченка: «Я різав все, що паном звалось».

15.2. Запахи

Окремий кабінет — це краще ніж його не має. Якщо ж окремого кабінету немає, а у спільній кімнаті є непотрібні запахи, то з ними потрібно боротися.

Найпростіший спосіб боротися із запахами — провітрювання. Раніше у вікнах (десь посередині) робилася невелика кватирка. Її відчиненою тримали інколи і взимку. Згодом людство на цій ділянці розумнішим не стало. Кватирки зникли, з'явилися вікна з величезними шибками. Відчинення таких вікон створює потужний протяг, здатний випробувати аеродинамічні профілі літаків. Протяги — капкан для здоров'я працівників. Нині найкраще ліквідувати запахи за допомогою кондиціонера.

Доцільно, щоб у приміщенні влаштувалися місця для паління.

Для короткочасового контакту з джерелом подразливого запаху можна дихати ротом.

Нейтралізувати вплив неправильних запахів можна за допомогою в'єтнамського бальзаму «Зірка». Ним слід помазати у себе під носом.

Ароматерапія на робочому місці використовується давно. Особливо поширена в Японії. Впродовж робочого дня у приміщеннях змінюються аромати. Кожний аромат виконує свою функцію. Вранці запахи мають збуджувати, посередині дня допомагають зосередитись, а ввечері — знімають втому та відновлюють сили.

Окрім сприятливого впливу на здоров'я та психіку, аромати помітно підвищують продуктивність праці. З цією метою радять використовувати ефірні олії лимону, евкаліпту та жасміну.

Для подолання вранішньої чи обідньої сонливості застосовують перцеву м'яту.

Фруктові оливи підходять для зняття стресу та поліпшення психічного стану. Допомагають працювати з комп'ютером. Зазначеному також допомагають речовини, що мають запах кави, шоколаду та ванілі.

Помітно поліпшує настрій і додає сили апельсинова олива. Для зняття втоми у другій половині дня підходять оливи кипариса, кедра, сандала, бергамота та іланг-ілангу.

Людям творчих професій доцільно використовувати впродовж дня будь-які оливи, які створюють приємний аромат, викликають

позитивні асоціації, загострюють інтуїцію та посилюють бажання творити.

Ароматизація особливо є доречною тим, хто на своїй роботі вдихує неприємні і шкідливі для здоров'я запахи фарб, будівельних матеріалів, пилюки тощо. Приміщення слід провітрювати якомога частіше. На своєму робочому місці доцільно встановити аромалампу.

Якщо немає можливості користуватися аромалампою, то використовують зволожуючі креми. На долоні змішують крем і кілька крапель доречної ефірної оливи. Руки бажано змастити до ліктів.

Якщо часу немає на виконання складних процедур, достатньо нанести кілька крапель оливи на зап'ястя.

Відомо, що люди є настільки своєрідними і примхливими особами, що всім їм одночасно вгодити важко. Одній людині подобається одне, а іншій — інше.

Це стосується і запахів. Не всі вони можуть бути приємними. Навіть приємні запахи можуть бути приємними не всім.

Помічено, що більшість працівників draжнять настирливі запахи. Вони відволікають від роботи, заважають зосередитись, а інколи взагалі унеможливають працю.

У США вже з'явився термін «smellism» (to smell — створювати запахи). Згідно з американськими критеріями, сильний запах є безтактністю. Вживання одеколонів, духів та інших сильнодіючих речовин в американських офісах вважається агресією однієї людини проти іншої. Оскільки в американців децю інший менталітет, ніж в Україні, то вони вважають, що «smellism» — нічим не краще явище, ніж сексуальні домагання чи расизм.

До американських вимог Україна поки-що не наблизилася, але у майбутньому це неодмінно станеться.

В американських офісах часто можна побачити таку табличку: «Ваші руки можуть стати джерелом нашої алергії». Значна кількість американських компаній у трудових контрактах зазначає, що не можна користуватись духами і туалетною водою впродовж робочого часу. У зв'язку з надмірним захопленням вживання парфумерії нерідко подавалися позови до суду.

Подразнення можуть викликати аромати, що йдуть від фірмової їдальні, кавоварки, бутербродів колег. Кожна компанія питання харчування своїх співробітників розв'язує по — різному. Під час

закордонних подорожей автору цієї книги не доводилося зустрічатися з фактами заборони вживання їжі на робочому місці.

Автор цих рядків весною 2005 року бачив у Лондоні їдальню банку «Хамброс» і користувався нею. Враження — якнайкраще. Можна все ж таки припустити, що не всім подобаються запахи у, навіть, найкращій фірмовій їдальні. Наприклад, вразливими можуть бути вагітні жінки.

Великою проблемою офісів вважається запахи поту, давно немитого тіла чи запах з рота. Не слід намагатися одеколоном долати запах поту. То лише у математиків мінус на мінус дає плюс.

Відреагувати на неприємний запах можна по-різному, розпочинаючи з безпосередньої розмови з людиною, яка є джерелом подразливого запаху і закінчуючи скаргою. Відсутні єдині рецепти на всі випадки життя.

Звернення до носія запаху може і не принести результату. В одному анекдоті розповідалося, що українець і росіянин їхали в одному купе вагона. Надійшов час спати. Українець зняв черевики. У купе поширився неприємний запах. Росіянин запитує: «Извините, Вы меняете носки?». На що українець відповів: «Тільки на сало!».

В іншому анекдоті йшлося про те, що вчителька у щоденнику учня написала його батькам «Будь-ласка, помийте Ізю, від нього воняє!». Батьки у відповідь написали: «А Ви його не нюхайте. Ви вчіть Ізю».

Запах тютюнового диму від волосся і від одяжі не подобається не тільки тим, хто не палить, а й тим, хто палить.

За кордоном у деяких компаніях штрафують за паління. Є компанії, які преміюють працівників за те, що вони не палять.

Тютюнопалільникам притаманний егоїзм. Вони вважають, що дим їх сигарет нікому не заважає. Насправді ж ніщо не проходить безслідно і людство зіткнулося з проблемою так званого вторинного тютюнопаління, тобто вдихання тютюнового диму тими, хто не палить.

Тютюнопаління є, очевидно, гострою проблемою від самого початку тютюнопаління. У автора цих рядків було два діди. Один, по матері, ніколи не палив і прожив 97,5 років. Інший палив з 21 року і прожив 87 років. Як підозрює автор цих рядків, дід Степан не палив «взятяжку», а пропускав дим з рота у ніс так, як це робив з палінням сигар прем'єр-міністр Великої Британії Уїнстон Черчіль.

Автор вважає, що палити — шкідливо, користі від цього немає. Закликає глянути на досвід діда по матері, який прожив 97,5 років, воював у двох світових війнах. У Першу світову війну нагороджений срібним солдатським Георгієм. У Другу — тяжко поранений. Дуже помірно пив алкогольні напої і ніколи не палив.

Про шкідливість паління свідчить і світ фауни. Там можна побачити випадки вживання алкогольних напоїв (наприклад, слони хоботами висосують бражку з дуплів баобабів), але не зафіксовано фактів тютюнопаління.

Бували періоди у шкільні роки, коли автор палив. У випускному (одинадцятому) класі вирішив назавжди кинути цю звичку. Негайно з'явилися, хай скромні, спортивні досягнення. На районній спартакіаді школярів стрибнув вдалину на 5 метрів 37 сантиметрів.

З тих пір автор кілька десятків років поспіль до рук не бере жодної цигарки. За кілька метрів чує чи напалилися студент чи студентка. Багато хто з них хотів би покінчити з тютюновою залежністю. Це можливо і потрібно. Чим раніше — тим краще.

Восени 1995 року автор цих рядків перебував у США. Там у той час у вузах палили значно менше, ніж в Україні. Всередині в установах федеральної чи комунальної власності палити заборонялося і курці робили це на вулиці перед входом до офісів. Оскільки кожний зі штатних професорів мав свій кабінет, то деякі з них, зачинившись на ключ, палили у себе у кабінеті.

У приміщеннях американського аеропорту запаху диму не було чутно. В аеропортах палили у туалетах. До речі в США туалет називається «кімната відпочинку» (rest-room). Повертаючись з США до Києва через Відень, запах диму у міжнародному аеропорту «Бориспіль» переконливо доводив, що тютюнові вироби в Україні міцніші ніж у розвинених країнах. У них розгортається широка та інтенсивна боротьба з тютюнопалінням.

15.3. Робоче місце

За радянських часів популярністю в ідеологів тодішнього ладу користувалася абревіатура «НОП». Розшифрувалося вона як «наукова організація праці». Скептики, які, зрозуміло, не були дисидентами, жартівливо розшифровували абвіатуру як «нормальна

організація праці». Справді, правильно влаштовано робоче місце, забезпечує успіх у справах, створює додатковий комфорт у житті.

Почнемо з прикрашання робочого місця.

Простір навколо працівника можна прикрашати як велить фантазія. Головне — не занадто захоплюватися, пом'ятаючи, що на роботі головне — це саме робота. Опікуючись влаштуванням доквілля, слід залишити достатньо простору для себе, комп'ютера та паперів чи інших професійних предметів.

Найпоширенішою прикрасою в офісах вважається календарі. Вони всім й завжди потрібні. Календарі мають найрізноманітнішу тематику і зовнішній вигляд. Щодо календарів спрацьовує правило: «Комусь подобається піп, комусь — попадая, а ще іншому — попова дочка» Кожний оточує себе календарем, який йому найбільше подобається. Керівникам подобається коли працівники прикрашають свої робочі місця символікою фірми. Зрозуміло, що думка працівників може не співпадати з точкою зору шефа. Недарма ж коли на плацу генерал запитав у жінки-військовички: «Почему у Вас юбка на 10 см. выше колен?» то вона відповіла: «А Вы как думаете, товарищ генерал, почему?».

Робочі місця можуть прикрашатися цяцьками. Їх розмір може бути різноманітним — від великих до крихітних. Цяцьки можуть бути виготовленими з різноманітного матеріалу. Кількість і маса цяцьок має бути співрозмірною зі службовим столом.

На робочому місці ніщо не повинно відволікати від роботи, тому наявність зайвих предметів не є бажаною. Не варто перетворювати робоче приміщення на зразок дитячого садика, бо у бізнес-партнерів може скратися невірне враження.

Добре було б, коли чашка відповідала офісному стилю. Наприклад, була б виготовлена з матового скла та містила офісну символіку. Вона має стояти на спеціальній підставці.

Психологи зазначають, що начальнику не слід втручатися в те як працівник прикрашає своє доквілля, хоч би з огляду на те, що гарний настрій сприяє підвищенню продуктивності праці.

Якщо ж начальник виступає категорично проти цяцьок, календарів і квітів на робочому столі, то слід вибирати канцелярські приналежності з максимально різноманітною кольоровою гамою.

Долі розмову поведемо про те, як боротися з шумом в офісі.

Зі своїх відвідин США та Великої Британії, автор привіз невеликі відкриття, які його, як професора, дуже зацікавили. Там

студенти під час лекцій не розмовляють. Розмова під час лекцій вважається ознакою безкультур'я. Мати репутацію дебіла ніхто не хоче. А от в офісах розмовляють і американці.

Окрім розмов працівників між собою, в офісах відбуваються зустрічі і переговори. Приймаються і надсилаються факси тощо. Вважається, що якщо у офісі настала мертва тиша, то це ознака того, що справи фірми — кепські. Шум можна розглядати як певний показник успіху. Немає шуму — немає і успіху. Отже, фірмової діяльності не буває безшумної так як не буває безшумних битв військ.

Для зменшення шуму слід в офісі зробити певну перестановку. Варіантів перестановки може бути безліч. Невеликі перегородки допомагають ізолювати звуки. Офісну техніку можна переставити у ту частину кімнати, звідки її шум не так чути.

Плакати із зображенням гірських, лісових чи річкових пейзажів вважаються доречними у шумному офісі. Вони позитивно впливають на людську психіку. Записи дзюрчання води, водоспаду, співу птахів сприяють подоланню шуму у приміщенні.

Поглинають шум і рослини. Кактус повинен бути не лише біля комп'ютера, але і на підвіконні.

Багато людей любить працювати, слухаючи музику. Їх у такому випадку шум менше подразнює. Якщо у компанії дозволено слухати музику, то доречно принести на роботу диски із записами виступів улюблених виконавців.

Автор цих рядків негативно ставить до мелодійного звукового фону. Такий фон відволікає увагу і не дає можливості зосереджуватися.

Психологи рекомендують мати у офісі кімнату відпочинку. Її можна використовувати час від часу для проведення переговорів та для відпочинку від шуму. Рекомендують під час обідньої перерви знаходити тихе місце, де можна було б відпочити від шуму.

Британська юридична компанія «Peninsula» якось провела дослідження ставлення керівництва компанії до прикрашання офісів з нагоди Різдва. Виявилось, що половина опитаних несхвально ставилася до цього. Вони вважали, що таке прикрашання надає офісам непрофесійного вигляду. Думка керівництва має право на життя, особливо, коли прикрашання зроблено неспеціалістами цієї справи.

Прикрашання офісу настінними або настільними композиціями може виявитися більш доречним. Такими прикрасами можуть бути гілочки сосни, що прикрашені бантами або зимовий букет з

гілок з кулями. Святкову атмосферу можна підкреслити низкою штрихів. На кожному моніторі можна прикріпити новорічну міні-композицію. Фахівці радять офіси компанії, пов'язаних з ІТ — технологіями, оформити гірляндами зі старих компакт-дисків. Офіс можна прикрасити в корпоративних кольорах. У цьому разі ялинка, цяцьки на ній, гірлянди тощо витримуються у фірмових кольорах і стилі.

Оскільки порятунок тонучих — це справа рук, насамперед, тих, хто тоне, то й створення затишку на робочому місці багато в чому залежить від працівника, що займає це робоче місце.

Згідно з вченням фен-шуй, успіхи у кар'єрі значною мірою залежать від правильного розміщення робочого столу. Важливе значення має та обставина, щоб стіл став «спиною» до стіни. Це означає, що у такому разі стіл забезпечує надійні тили працівнику.

Стіл має бути добре помітним від вхідних дверей, але не стояти поряд з ними. Місце біля дверей вважається як одне з найменш сприятливих. Робоче місце біля дверей створює передумови для звільнення працівника з роботи.

Якщо ж стіл стоїть «обличчям» до стіни і інакше стіл поставити не можна, то перед собою на стіні слід повісити картину чи календар з мальовничим пейзажем. Також не рекомендують ховатися за високими шафами і стелажми. Відстань від працівника до них має бути, щонайменше, 2 метри.

Небезпечним є не лише «Дамоклів меч», а й будь — яка конструкція, що надвисає над головою працівника. Вона може породжувати невдачі. Також рекомендують сховати за панелі і стойки всі телефонні проводи і комп'ютерні кабелі. Інакше вони будуть відштовхувати від вас гроші. Таке, очевидно, не відповідає вашим інтересам.

Розфарбування приміщення не повинно обмежуватись одним кольором. Наприклад, стіни бузкового кольору спричиняють не лише дискомфорт, а й породжують страх. Пастельні ж кольори схиляють до сну.

Кольорову гаму інтер'єра можна розрядити. Наприклад, передбачити кілька яскравих розфарбувань — колон, частин стіни тощо.

Велику роль у створенні комфорту відіграє освітлення. Якщо загальних джерел світла недостатньо, то слід встановити настільну лампу. Вона має знаходитися збоку від неробочої руки. Ті хто дов-

го працює з комп'ютером, мають потурбуватися, що світло падало на клавіатуру.

Монітор комп'ютера має знаходитися на відстані 50–60 см. від очей і на такій висоті, коли немає потреби нахилити голову чи сповзати зі стільця.

Згідно з фен-шуй, робочий стіл має облаштовуватися наступним чином:

- центр столу: вважається зоною кар'єри; має бути вільним; символізує необмежені можливості; там або неподалік може бути монітор і клавіатура; праворуч від центру: це — зона творчості; там накопичується опрацьовані матеріали;
- ліворуч від центру: там — зона здоров'я, це — місце для паперів, які ще потрібно опрацювати; ця ліва купка паперів має перевищувати згадану раніше праву;
- правий ближній кут столу: вважається зоною допомоги і покровительства; там має знаходитися телефон;
- правий дальній кут столу: це — зона відносин; то — місце для сімейної фотографії;
- лівий ближній кут столу: вважається зоною знань; це — місце для довідників;
- лівий дальній кут столу: це — зона багатства; її можна прикрасити копилкою чи грошовим деревом.

15.4. Офісні рослини

Психологи Техаського університету (США) дійшли висновку, що кімнатні рослини найефективніше поліпшують настрій працівників та продуктивність їх праці. Озеленення позитивно впливає на людей будь-якого віку, кваліфікації та статі. Озеленення офісу є його облагородженням. Рослини слід підбирати так, щоб догляд за ними не вимагав занадто багато часу.

Якщо в офісі штучне освітлення, то доцільно завести бегонію кутову, гелксин, камнеломку, пеперомію круглолисту, пеперомію туполисту, драцен окаймлений, драцен духмянний, дифференбахін, клінію, маранта, монстера, плющі, сансевінерію, сенполін, традесканцію, фікус, філодендрон повзучий, хлорофітум, тефлеру, зухарис.

Якщо офіс має достатньо світла, тим більше, коли він знаходиться з сонячного боку, то доречними рослинами можуть бути алое, белоперонс, жасмін, камелія японська, колеус, кактуси, олеандр, примули, лівістона китайська, плектрантус, фукція спляча, цитрусові, фікуси.

Рекомендують не ставити рослини поблизу кондиціонера. Він дуже шкідливо діє на вазони. Те, що росте у кашпо, користується великою популярністю в офісах. Такі квіти створюють затишок, гарний настрій, здорову атмосферу.

Модні тенденції зачіпають і оформлення робочого простору зеленими рослинами. Наприклад, на зміну красулі (яка відома ще й як «грошовн дерево») прийшов заміакулькас. Це рослина відома як «доларове дерево».

Заміакулькас — рослина невибаглива. Вона практично не вимагає оприскування. Поливати можна один раз на два тижні. Можливо саме це є запорукою популярності заміакулькаса.

До ряду модних тенденцій належать також мінімалізм та повторюваність. Це означає, що одна і та ж рослина стоїть у всіх кутках і звисає зі стелі. У цьому разі не відволікається увага, бо скрізь — одна і та ж рослина.

Підбираючи рослини, слід враховувати мікроклімат. Наприклад, драцена і фікуси приживаються у прохолодному середовищі. Пальми та інші тропічні рослини люблять тепло та вологу. Точні заміри показників мікроклімату виконують спеціалісти відповідного профілю.

Поміж квітів, що на столах працівників, пальма першості, можливо, належить кактусам. Вони можуть довго обходитися без води. Все ж таки і їх слід час від часу поливати. Вважається, що кактуси здатні поглинати електромагнітні випромінювання. Таке випромінювання іде від комп'ютерів, принтерів, факсів, телефонів, різноманітних проводів. Одного кактуса може виявитися замало. Доцільною може виявитися композиція з кількох кактусів.

Варті уваги і так звані сезонні рослини. Поміж них — платіцеріум, горшкові квітучі тюльпани тощо.

Озеленення забезпечує чисте повітря, оптимальну вологість. Деякі рослини мають здатність не лише до фотосинтезу, а й до знищення хвороботворних мікробів. Поміж таких рослин, наприклад — алоказія. Ці рослини знижують захворюваність працівників.

Заміакулькас можна ставити у кімнатах, де палять. Рослина поглинає нікотин. Вона очищає повітря краще, ніж будь-який кондиціонер.

Озеленення покращує настрої. Згідно з соціологічним опитуванням, виконаним англійською компанією «Ambius» (вона опікується озелененням інтер'єрів), виявилось, що 40% респондентів вважали — офіси стануть світлішими і життєрадісними, якщо на кожному столі стоятиме рослина.

Майже 50% опитаних вважали, що впродовж року вони на 6 днів хворіють більше з огляду на похмуре довкілля в офісі, яке пригнічує; 84% респондентів зазначали, що робоче довкілля суттєво впливає на рівень їх щастя та мотивацію.

У нинішньому світі ринкової економіки не обов'язково працівникам офісу самим доглядати офісні рослини. Існують фірми, працівники яких за певну плату поллють, підживлять та іншим чином доглянуть за рослинами.

15.5. Переїзд до нового офісу

Переїзд фірми (організації) до нового офісу — є завжди помітною подією у її житті. Ця подія має як приємний, так і неприємний аспекти. Можливо є люди, які люблять ремонти у своїх квартирах чи переїзди з однієї квартири на іншу. Автор цих рядків-не у захопленні від таких заходів. Вони відволікають час. А це ж — найважливіший ресурс. Недарма Карл Маркс колись зазначив, що у кінцевому рахунку будь-яка економія зводиться до економії часу.

Німецький філософ Людвіг Фейєрбах писав, що у палацах думають інакше, ніж у хатинах. Можуть не співпадати точки зору керівництва і працівників фірми про переїзд. У кожного — свої інтереси.

Дізнавшись про очікуваний переїзд, у працівників негайно виникає питання куди саме переїжджає фірма. Чому фірма переїжджає — це питання виникає вже потім.

Психологи радять керівникам у процесі емоційної підготовки персоналу до переїзду наголошувати саме на тому, чому фірма переїжджає.

Найчастіше це трапляється з огляду на те, що фірма переросла той офіс, де знаходилася донині. У юному віці, як відомо, з костюма

виростають швидко. Той костюм, який був вдалим і доречним ще рік тому, нині є замалим. Потрібно купувати новий.

Якщо переїзд є результатом успіху фірми, то це неодмінно слід підкреслювати ще на початку підготовки до переїзду. У працівників формуватиметься позитивне ставлення до переїзду, — хай клопітної, але потрібної справи.

Зміна місця розташування фірми часом викликається і міркуваннями престижу щодо будинку та місцевості. Всім хочеться мати щось краще.

Нове місце знаходження фірми може бути економічно вигіднішим, ніж попереднє. Наприклад, у новому місці фірма матиме більше споживачів своєї продукції.

Причин для переїзду може бути безліч. Результат один — переїзд. У радянські часи, коли виїзд з СРСР осіб єврейської національності штучно гальмувався, користувався популярністю коротенький анекдот: «Стоять два євреї і про щось говорять. Підходить третій єврей та й каже: Я не знаю про що Ви говорите, але їхати треба.»

Мабуть ніхто не переїжджав з комфортом. Ті, хто переїжджає, роблять це з огляду на необхідність.

Спеціалісти, які опікуються персоналом, знають що звільнення у зв'язку з переїздом до нового офісу, є неминучим. За той час, який співробітники пропрацювали у попередньому офісі, вони придбали житло, віддали своїх дітей до садків та шкіл у зручні з точки зору місця тощо. Зміна місцезнаходження офісу для багатьох з них є, якщо і не побутовою катастрофою, то великою життєвою травмою.

Найчастіше не влаштовує переїзд допоміжний персонал фірми. Це — кур'єри, прибиральники, техніки, електрики. Висококваліфікованих фахівців теж може не влаштовувати переїзд на нове невідоме їм місце. Фахівці, яких добре знають у професійних колах, можуть знайти собі відповідну їм роботу у районі, де фірма знаходилася до переїзду.

Таким чином, на переїзд погоджується золота середина — тобто основний кістяк фірми. Їм необхідна допомога у подоланні стресу, викликаного переміщенням до нового офісу.

Психологи радять не оточувати секретністю факт переїзду до нового офісу та його адресу. Нехай від самого початку підготовки до переїзду «золота середина» готується до нього і шукає для себе козирі, що впливають з переїзду.

Слід виготовити картосхеми соціально-економічної та побутової інфраструктури тієї місцевості, де знаходитиметься новий офіс (школи, дитячі садки, лікарні, лінії транспорту тощо).

Готуючись до переїзду, не завадить провести опитування працівників щодо бажаних ними змін на своїх робочих місцях. Докласти зусиль, щоб такі побажання були реалізовані у новому офісі. Нове місце роботи у новому офісі має бути не лише вдалим з функціональної точки зору, але і комфортним. Таке місце сприятиме швидкому звиканню працівників до нового офісу, а це зумовить підвищення продуктивності праці.

Два чиновники зустрілися у коридорі відомства.

- Як справи у відділі?
- Ой, не говори! Шеф змушує працювати за чотирьох.
- Бідолашні.
- Але, на щастя, нас у відділі восьмеро.

РОЗДІЛ 16

КОРПОРАТИВНІ СВЯТА

16.1.Сніданки та обіди

16.1.1. Чай — кава в Україні та Британії

На початку цього розділу розглянемо те, як у сучасній періодиці трактуються звичайні сніданки та обіди, а вже потім розглянемо урочисте вживання їжі, яке відбувається на корпоративних заходах.

Як правило, співробітники фірм снідають вдома, що Бог послав або ж беруть із собою бутерброди та влаштовують на початку робочого дня пиття кави чи чаю.

Якесь велике невдоволення вітчизняного начальства щодо пиття підлеглими чаю чи кави на сторінки преси не виплескувалося. Очевидно, якщо це робиться, як кажуть, «на ходу», то великого соціального резо-

нансу не викликає. Пити чай на роботі в Україні розкішню не вважається.

У тих країнах, де затрати вміють рахувати краще ніж в Україні, і де рівень життя значно вищий, на пиття чаю дивляться дещо інакше.

Консультативна організація з питань екології, яку фінансує британський уряд, дійшла висновку, що пити чай на роботі — надто велика розкіш в умовах фінансово — економічної кризи. Експерти брали до уваги, що затрачається дорога електроенергія на кип'ятіння води і приготування заварки. Фахівці пропонували запровадити режим економії води та електроенергії для процедури чаепиття.

Британці вважаються великими прихильниками чаю. Щоденно вони випивають 165 млн чашок чаю. 70% британців чай п'ють регулярно. Кожен британець випиває щоденно три чашки чаю.

Зазначена організація примітила і те, що британці кип'ятять вдвічі більше води ніж випивають чаю. Експерти запропонували, щоб вода кип'ятилася лише у чайниках. Пропонували, щоб роботодавці спонукали працівників відмовитись від традиції заварювати чай лише у чайниках, що вимагає додаткових затрат електроенергії та води. Дрібному бізнесу було рекомендовано перейти на двокамерні екочайники, у яких можна приготувати воду лише на одну чашку чаю.

Автор цієї книжки знає й кращі часи сучасної британської історії. У березні 1995 року під час стажування у лондонському банку «Хамброс» він разом із співробітниками банку без обмежень випивали за рахунок банку різноманітні чаї і кави, а смачні страви банківські їдальні мали, говорячи по-нашому, студентські ціни. Для кави і чаю існувало на кожному поверсі спеціальне приміщення, але у більшості випадків каву, чай та цукор співробітники брали на свої робочі місця.

Ті, хто не мають можливості поснідати вдома (наприклад приїжджі), можуть скористатися послугами закладів громадського харчування. Нині вони, очевидно, є повсюди. У нас чай і каву продають приватні особи на міських вулицях та автошляхах. У тих країнах, де вдалося побувати автору цієї книжки, такого бачити не доводилося. Така торгівля — ознака першопочаткового етапу розвитку ринкових відносин.

Наступна рубрика матиме практичне значення, передусім, для гостей української столиці.

16.1.2. Заклади Києва що годують вночі та раннім ранком

Далі подаємо інформацію про те, де у Києві можна перекусити вночі або раннім ранком. Перелік не слід вважати вичерпним у наш динамічний час.

1. «Фієста». Працює до 5–00 ранку. Адреса: вул. Горького, 115; тел. 529 40 29.

2. «Mc Donalds» Біля Центрального залізничного вокзалу. Адреса: вул. Вокзальна, 2. тел.:501 32 96.

3. «Шоколадниця». Працює цілодобово. Сніданок з 7–00. Адреса: вул. Саксаганського, 53/80; тел. 287 82 12.

4. «Якіторія». Працює до 600. Японська кухня, але є і інші страви. Адреси: б-р Лесі Українки, 27; тел. 286 81 61; вул. Артема, 20; тел. 205 04 34; б-р Тараса Шевченка, 27-А; тел. 239 73 86; пр.-т Героїв Сталінграду, 27; тел. 426 46 06.

5. «Double Coffee». Працює цілодобово. Адреса: вул. Михайлівська, 6; тел. 206 69 13.

6. «Чайкофф». Працює цілодобово. Сніданки: німецький, французький, російський, український. Адреса: пр.-т Перемоги, 1; тел. 238 00 41.

7. «Фелліні». Працює цілодобово. Сніданки з 5–45 год. Адреса: вул. Городецького, 5. тел. 279 54 62.

8. «Тірамісу». Працює цілодобово. Сніданки з 6–00. Адреса: б-р Шевченка, 60; тел. 238 76 55.

9. «Корона». Працює цілодобово. Сніданки з 6–00. Готують французький та англійський сніданки. Адреса: вул. Рогнідинська, 4-А; тел. 235 70 59.

10. «Дрова». Біля Центрального залізничного вокзалу. Працює з 7-00. Адреса: вул. Вокзальна, 2; тел. 289 17 71.

У низці закладів громадського харчування відвідувачі мають ще й можливість почитати ранкову пресу.

Оскільки книжка пишеться не на один рік, то не подаємо інформацію про меню та ціни. Ці позиції можуть виявитися мінливими. Якщо гроші є, а їсти хочеться, то завжди можна щось вибрати. Як стверджує українське прислів'я: «Весілля сорочку знайде».

Під час перебування у Ланкастерівському університеті у грудні 1998 році автор цих рядків був на семінарі колишнього посла Індії

у низці країн (поміж них, здається, були Швеція і Єгипет). Посол ніби то без жартів розповідав студентам, що індійський економіст одержав Нобелівську премію з економіки за те, що довів — голод настає тоді, коли немає грошей для сплати за продовольство.

Сподіваємося, що у читачів книги завжди будуть гроші для смачного ранкового сніданку.

16.1.3. Палички для їжі

В одному з анекдотів йшлося про те, що всесвітній голод почнеться тоді, коли китайці розпочнуть їсти ложками. Досі вони це робили паличками. Це, мабуть, неправда. Була інформація про те, що їсти за допомогою паличок можна ще швидше, ніж за допомогою ложок. Очевидно, це стосується закусок та других страв. Їсти борщ чи суп, очевидно, зручніше все-таки ложкою.

1994 року автор цих рядків тиждень відпрацьовував перекладачем у делегації однієї з великих канадських компаній. Поміж членів делегації був і один молодий джентльмен пакистанського походження. Якось за рюмкою чаю він запитав, чи є у Києві китайський квартал. Йому відповіли, що немає. Той спокійно зазначив: «Буде».

З огляду хоч би на те, що китайські ресторани вже прийшли на Україну і, можливо, не за норами в українських містах з'являться і китайські квартали, подамо найсуттєвішу інформацію про те, як правильно їсти паличками. З українського прислів'я відомо, що воза треба готувати взимку. Про те, як їсти паличками, теж треба подумати завчасно. Паличками потрібно не лише віртуозно володіти, а й знати традиції, пов'язані з ними.

1. Їсти можна як голими руками, так і паличками. Вмочити у соус, наприклад соєвий, можна лише верхівкою, наприклад, рибою. Трохи соєвого соусу наливають у спеціальне блюдечко.

Потім взяти суші, перекинути його набік і знову взяти його так, щоб рибу можна було вмочити в соус. Деякі види суші мають з'їдатися без соєвого соусу. Зазвичай один суші їдять цілком.

2. Ніколи не можна втикати паличку в їжу, особливо у рис. Це роблять лише на похоронах

3. Коли паличками не користуються, то їх гострими кінчиками кладуть наліво.

4. Ніколи не можна передавати їжу паличками іншій людині.
 5. Слід намагатися не капати соусом як з паличок, так і з їжі.
 6. Їжу на палички не наколюють.
 7. Рот не слід переповнювати їжею, а тим більше трамбувати там їжу паличками.
 8. Ніколи не облизуйте палички.
 9. Не кладіть палички впоперек чашки.
- Слід пам'ятати що ніж і виделка використовуються практично лише для європейських страв.

Ложки інколи використовуються для деяких японських страв, які складно брати паличками. Наприклад: рис з каррі. Для супів використовується керамічна ложечка у китайському стилі.

Палички для їжі вперше з'явилися у Японії приблизно 2 тисячі років тому. Формальний етикет з їх використання у Японії було запроваджено в 1600 році.

Зі свого дитинства автор цих рядків пам'ятав, що палички застосовувались в Україні для того, щоб їсти галушки. Нині про це — не чути.

16.1.4. Обідня перерва

Вона для того і призначена, щоб їсти і відпочивати.

Інакше вона втрачає сенс. 30 хвилин обідньої перерви — це той час, який повинен надаватися працівнику протягом зміни або робочого дня відповідно до Кодексу законів про працю України.

Обідня перерва здавна вважається священним часом співробітників, який у них ніхто відбирати не може. Щоправда на практиці це залежить від тактовності начальства. В обідню пору мають підкріпитися усі живі істоти. Навіть ті, хто дотримується дієти. Їм не завадить наприклад, склянка морквяного соку. Наука вже давно довела, що стан здоров'я людини залежить від того як і що вона споживає. Традиційно час обідньої перерви — з 13.00 до 14.00, — було вибрано не випадково. Вважається, що в цей час фізичні і розумові сили людини різко знижуються і організму потрібне підживлення.

У медиків «швидка їжа» — не у пошані. На їх думку між «швидкою їжею» і «швидкою допомогою» існує тісний кореляційний зв'язок. Медики рекомендують назавжди відмовитись від бутербродів, або ж готувати їх лише з корисних продуктів.

16.2. Вечірки та пікніки (кейтеринг)

Далі мова піде про різноманітні аспекти корпоративних вечірок. Автор в черговий раз застерігає, — матеріал не з пальця висо-сано. Як відомо, військові статuti та «Правила дорожнього руху» написано кров'ю. Правила вечірок написано якщо не зовсім кров'ю, то сльозами і зламаними долями тих, хто не знав як себе на них вести чи забув про те, потративши в обійми Бахуса, тобто нюхнувши алкогольних парів. Отже, беремо на озброєння інформацію, що подається нижче.

16.2.1. Десять «золотих правил» корпоративу

Десятьма «Золотими правилами» корпоративу вважаються наступні:

1. На корпоративну вечірку слід прибувати вчасно.

Якщо з огляду на непередбачувані обставини доведеться запізнитися, то не більше ніж на 15–20 хвилин.

2. Першими йдуть з вечірки великі начальники, потім — решта співробітників.

3. Якщо на вечірці присутній фотограф, то слід бути уважним і старатися, щоб ваш вигляд у кадрі був пристойним.

4. Начальник — він не лише в армії начальник, а й начальник під час вечірки. Для розмови з ним слід вибирати нейтральні теми. Найкраще ж — потримати язик за зубами.

5. Якщо вам не хочеться йти на вечірку — не йдіть.

Ніхто не може вас змусити йти на неї. Це справа добровільна.

6. Дотримуйтеся дрес — коду.

7. Танцюйте, але не вистрибуйте.

8. Пийте помірно.

9. Не беріть участь в «слизьких» бесідах.

10. Швиденько вибачайтеся, якщо щось трапилося з вашої вини.

На деяких із зазначених правил далі зупинимося з подробицями.

16.2.2. Одяг для корпоративу

На початку ХХІ століття на корпоративних заходах вважалось недоречним плаття до підлоги, криноліни та корсети. Складність підготовки до корпоративної вечірки полягала у такому вдягненні на роботу, щоб після неї без проблем перейти до вечірніх веселощів. Роздуми про одяг, передусім, хвилювали жінок. У цих справах їхнє життя є складнішим ніж у чоловіків.

Мабуть же ніхто з жінок не хоче цілий робочий день сидіти перед комп'ютером у платті для коктейлів, з оголеними плечима та глибоким декольте. Мало хто хоче бути на вечірці у джинсах, розтягнутому до колін светрі чи іншій буденній робочій одежі. Якщо між закінченням робочого дня та початком фуршету перерва невелика і немає можливості радикально перевдягнутися, то необхідно виявити винахідливість

Фахівці рекомендують розпочинати з головного і вчиняти так:

1. Одягти чорну спідницю чи чорні брюки та найнарядніші туфлі, які є у гардеробі.

2. Для гори від пояса взяти однотонну блузу або світер з V — подібним вирізом. Або ж одягти темний топ під приталений жакет.

Рекомендовані ансамблі мають достатньо пристойний вигляд для офісу, залишаючи при цьому достатній простір для гламурних перетворень і прикрас. Правильно підібрані аксесуари вирішують багато проблем та задають тон всьому костюму. Вбрання допоможе оживити кольором розкішна шаль або красивий шовковий шарф. Не завадить вечірня сумка без ручок, елегантні висячі сережки, незвичайна зачіска та дещо скоригований, дивлячись на обставини, макіяж. Співробітниця за таких умов стає жінкою. Коли літератор з молодою дружиною заявився на корпоративі, то йому сказали, що вбрання у дружини – це справжня поема. Літератор у відповідь зазначив, що то – дві поеми і десять віршів.

Сподіваємось, що наведені вище підказки про вбрання допоможуть жіночій частині фірми довести, що на корпоративі вони є жінками, а не просто співробітницями.

На вечірці не слід зловживати стилем одягу. Слід пам'ятати, що корпоративні заходи — це не конкурси на глибину декольте чи парфумну інтоксикацію. Доцільніше на вечірці продемонструвати свій гарний смак. Батьківщина ніколи не забуває героїв, а колектив компанії та її керівництво тих, хто знає міру у декольте.

16.2.3. Чоловік/дружина і корпоратив

Дослідницький центр російського порталу superjob.ru провів опитування працівників щодо їх ставлення до присутності родичів співробітників на корпоративних вечірках. Виявилось, що 52% респондентів були проти такої присутності. Вони не бажали змішувати своє особисте життя з професійним. Чоловіки дотримувалися такої думки частіше ніж жінки (51% проти 49%). Чим більший дохід мали респонденти, тим менше вони мали бажання змішувати своє приватне життя з роботою.

Точку зору про те, що членам подружжя необхідно бути присутніми на корпоративних заходах висловили 36% учасників опитування.

Частина опитуваних зазначала, що корпоративні вечірки є дуже небезпечними для сім'ї. Оскільки під час них започатковуються службові романи, з огляду на що член подружжя має бути під наглядом.

Частина опитаних вважала, що присутність чоловіка чи дружини на вечірці створює позитивний ефект і допомагає згуртувати колектив. Окрім того, у співробітників складається краща думка про свою компанію.

Зі своєю точкою зору не визначилися 12% респондентів. Вони зазначали, що все залежить від самого подружжя та традицій компанії.

На уроці із Закону Божого на запитання священника про те, чому Бог спочатку створив чоловіка, а потім жінку учень відповів: «Бог не хотів щоб жінка давала поради під час створення чоловіка».

16.2.4. Поведінка на корпоративній вечірці

Кадровики констатують, що після великих корпоративних вечірок багатьом працівникам доводиться шукати нову роботу. Це відбувається з огляду на те, що не всі робітники вміють тримати себе в рамках пристойності на корпоративних заходах. Вони є не лише веселоцями, а й серйозним випробуванням щодо норм поведінки. Одним з головних складових корпоративної культури є вміння проводити вільний час у колі співробітників.

Чарка, на жаль, у більшості випадків розкриває людину. Згадаймо, що українське прислів'я каже: «Що у тверезого на умі — те у п'яного на язиці.».

Йти чи не йти на корпоративну вечірку — питання складне і однозначної відповіді на нього не має.

Якось у пресі повідомлялося, що у англійських містечках гастролювала група австралійських аборигенів. Вони демонстрували фокуси з чоловічими геноталіями (наприклад, зав'язування у вузол тощо). Деякі представники громадськості звернулися до мера одного з містечок з вимогою заборони шоу з огляду на аморальність. Мер ухвалив рішення гідне царя Соломона: «Хто не хоче дивитися — хай не йде».

Хто не хоче йти на корпоратив — може не йти.

Все ж таки на корпоратив краще піти, інакше можна зарекомендувати себе білою вороною. З роботи за неявку на корпоратив не звільняють. У Кодексі законів про працю стаття про це не передбачена. Але неявка на корпоратив буде тлумачитись як спроба «відірватися від колективу». Згадаймо, що у фільмі «Кавказская пленница» одним з тостів був такий: «Так выпьем же за то, чтобы никто из нас, как бы высоко он не летал, никогда не отрывался от коллектива.».

Вважається, що присутність керівників на внутрішньокорпоративних заходах є їх добровільною повинністю. Колектив має знати своїх лідерів, бачити їх у неформальній обстановці.

Звичайні співробітники можуть простіше ставитись до корпоративних заходів. Вони їх можуть не відвідувати. Все ж таки відвідування є бажаним. На заходах можна відчувати себе членом великої команди. На вечірках є шанс запам'ятатися керівництву, принаймні візуально. Членів сім'ї на корпоратив краще не брати. У кожному колективі свій мікроклімат, тому поява чужих людей може його порушити. Варто взяти до уваги і те, що корпоративні заходи проводяться за рахунок компанії і розраховані виключно на співробітників.

Невеличке запізнення з прибуттям на корпоративну вечірку доцільне, щоб не спостерігати як накривають столи і не чекати прибуття решти співробітників. Тобто якщо офіційно вечірка призначена, наприклад, на 19.00, то вважайте, що вона фактично призначена на 19.15. Ці 15 хвилин є те, що у Радянській Армії називали «єфрейторський зазор».

Радять не накидатися на їжу. До жирної їжі бажано, навіть, не доторкатися. Вона може залишити сліди на одязі. Солоні та жирні закуски можуть викликати спрагу.

Слід пам'ятати, що алкоголь знищив більше кар'єр, ніж будь-які інтриги. Золотим правилом корпоративну є: щонайбільше два коктейлі або джин і тонік мінус джин.

Наприклад, у Німеччині на корпоративних вечірках практично відсутній алкоголь. П'ють, передусім, пиво. Пропорція: один ящик на 5+ох чоловіків. На корпоративах і пікніках у Німеччині панує весела, але стримана атмосфера.

На вітчизняних просторах корпоратив не відбувається без алкогольних напоїв. Учасникам вечірки до вживання напоїв слід поставитись стримано, щоб наступного дня не червоніти за свою поведінку. Напої не слід змішувати. Доцільно собі встановити ліміт на їх вживання. Не можна пити на порожній шлунок.

Корпоративні вечірки задумуються, передусім, для спілкування. Далеко не всі теми є такими, що підходять для вечірки. Не варто згадувати минулі виробничі образи, порушувати питання релігії, політики, національності. Такі теми можуть спровокувати спори, а інколи — конфлікти. Не слід нав'язувати учасникам вечірки свої особисті проблеми. Не виключено, що згодом пожалкуєте про свою відвертість.

Спілкуйтеся на корпоративі зі своїми колегами. Жваве і невимуслене спілкування забезпечить вам увагу оточуючих. Ви впадете їм у вічі. Вас згадуватимуть із задоволенням.

Корпоративна вечірка дає можливість співробітнику показати себе й з іншого боку, окрім професійного. Наприклад, виявивши ініціативу під час підготовки заходу, можна зарекомендувати себе гарним організатором і творчою особистістю та повернути до себе увагу керівництва.

Можна звернути на себе увагу, виступивши з підготовленим номером, блиснути ерудицією і кмітливістю під час жартівливих конкурсів.

Слід бути дуже обачним — зайва активність або невдалий виступ можуть привести до прямо протилежних результатів.

На корпоративних вечірках слід бути обережним.

Особливо це стосується співробітників компанії з невеликим стажем роботи на ній.

Досить часто трапляється, що нова людина, яку запросили на корпоратив, не отримує роботи, а молодий фахівець полишає компанію після першої ж корпоративної вечірки у якій взяв участь.

Для корпоративної вечірки слід підготувати певну кількість конкурсів. Їх має бути не занадто багато, щоб не втомлювати учасників корпоративу.

Свої сексуальні потяги слід тримати у руках. Не можна приставати до всіх підряд. Така поведінка учасникам вечірки здається жахливо комічною. Корпоративна вечірка вважається найгіршим місцем для започаткування службового роману. Хай цим опікуються ті, кому немає що втрачати.

Під час вечірки варто знайти час і привід поспілкуватися з начальником. У бесіді краще не торкатися виробничих тем. Розмова має бути легкою, дружньою і короткою. Це саме той випадок коли чим менше — тим краще.

Не слід забувати, що начальник завжди залишається начальником. Не намагайтесь під час вечірки звертатися до нього на «ти». Найбільш поширеною помилкою у спілкуванні підлеглих з начальником під час вечірки — це розмови про підвищення зарплати і кар'єрне зростання. Це потрібно робити в інший час і в іншому місці.

Слід обминати плітки, якщо не хочете, щоб до вас пристала репутація корпоративного пліткаря. Пікантні подробиці та «гарячі новини» про життя ваших колег хай краще залишаться осторонь корпоративної вечірки.

У деяких організаціях прийнято забирати з собою після вечірки бутерброди, фрукти, солодощі тощо. Якщо таке правило у фірмі встановлено, то і ви можете діяти згідно з ним. Робіть як всі. Якщо це не прийнято, а ви розпочнете робити першим, то до вас, можливо назавжди, пристане репутація жадібної людини. Не спішіть першим збирати на столі те, що залишилось після вечірки.

На корпоратив слід прийти вчасно, чемно поспілкуватися, Можна залишитися лише на годинку і непомітно зникнути, подякувавши організаторам за «прекрасний вечір», хоч, поклавши руку на серце, для вас особисто той вечір не був приємним і ви краще провели б його у стоматологічному кріслі. Якщо компанія має великий колектив, то, зрозуміло, непотрібно прощатися з кожним співробітником. Достатньо потиснути руку керівнику компанії (якщо він першим протягне руку) та організатору вечірки.

Дотримання правил, описаних вище, автоматично гарантує просування по службовій драбині чи підвищення зарплатні. Можна з впевненістю гарантувати одне-наступного дня ви прийдете на роботу з гордо піднятою головою і зможете без сорому дивитися колегам в очі.

16.2.5. Нові корпоративи

Нові часи — нові і корпоративні вечірки.

З'являється мода вивозити співробітників на масові веселощі за кордон. Вважається, що там веселіше й цікавіше, а з господарської точки зору — вигідніше, ніж доставляти «на дім» зірок шоу-бізнесу.

Практично всі компанії вибирають безвізові країни. У цьому випадку менше тяганини з оформленням документів.

Були й випадки, коли начальство витрачалося не лише на Туреччину чи Єгипет, а й на екзотичніші країни. Щоправда, брали туди не всіх співробітників компанії. Якими саме критеріями керувались у виборі учасників, — про це преса змовчувала. Повідомлялося, що велика будівельна компанія влаштувала у Камбоджі для своїх співробітників курс на виживання. Топ-менеджерів відвезли у джунглі. Вони жили там у примітивних хатинах. Їли лише те, що знайшли чи спіймали.

Набувають популярності здибанки однокласників з популярних в Інтернеті соціальних сайтів. Для великої кількості відвідувачів цього ресурсу банкетні зали здаються в оренду ще частіше, ніж для традиційних корпоративних вечірок. Багаті джентльмени і дами сумують за тими часами, коли гроші у їх взаєминах означали мало і згадують свою молодість

Тематичні корпоративи почали витісняти формальні святкування. Кожного року організатори подібних заходів намагаються придумати щось оригінальне, яке б надовго запам'яталося їх учасникам. Це різноманітні ігри, конкурси, капустники.

Міняються місця проведення вечоринок, щоб посиденьки з колегами не мали вигляду одноманітності.

На вечори запрошують знаменитостей. Головним предметом тематичної вечоринки можна, наприклад, зробити сир. Гостям пропонується міні-вікторина. Гості повинні за зачитаним описом

назвати сорт сиру. За типом гри «Поле чудес» назву можна відгадувати за однією літерою. У сценарій можна ввести сирні історії. Цікаво підібрані факти можна використати у грі «вірю – не вірю». Переможцю конкурсу можна присвоїти звання головного сиромана компанії.

У рамках вечірки можна влаштувати сирний поєдинок представників команд. Наприклад, запропонувати їм набір карточок з назвами різних продуктів, щоб вони склали з цих продуктів відому страву, основним компонентом якої є сир.

З сиру можна виготовити кульки і влаштувати змагання представник якої команди першим за допомогою сирника подолає дистанцію від старту до фінішу. Сирними кульками можна зіграти у боулінг.

Межі для фантазії і тематики — не існує. Головна умова корпоративної вечірки — гарний настрій.

16.2.6. Кейтеринг

У навчальному посібнику «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності» за ред. д. е. н. професора І. І. Дахна (К.: Центр учбової літератури, 2006) міститься розділ «Кейтеринг». Читачі можуть самостійно ознайомитись з розділом і довідатись що таке кейтеринг.

Кейтерингові компанії проводять виїзне ресторанне обслуговування та організацію свят і пікніків. Пояснимо, що пікнік на вітчизняних просторах називається російською мовою «накрыть поляну», а українською «накрити галявину».

Станом на літо 2007 року у Києві налічувалось близько 40 кейтерингових компаній. Їх можна було розділити на дві групи:

- ті що працювали при ресторанах;
- ті, що працювали самостійно.

Компанії, що працюють при ресторанах, пропонують меню свого закладу громадського харчування. Якщо кейтерингова компанія представляла ресторанну мережу, то вона пропонувала страви одного із закладів мережі за бажанням замовника.

Кейтерингові компанії другої групи привозять страви з різних закладів громадського харчування або готують їх самостійно.

До низки недорогих компаній належали: «Гарсон» та «Оріон-кейтеринг». Дорожчими й більш елітними вважалися «Гетьман-

фуршет», «Ройял кейтеринг», «Холідей сервіс», «Кристал-кейтеринг».

Пікнік на природі обходився приблизно на ту ж суму, як і у стаціонарному закладі. Компанії керувалися критеріями мінімального замовлення для пікніка. У першому випадку це 20–50 чоловік, а у другому — 100–500 грн. у розрахунку на одну людину. Станом на літо 2007 року затрати на пікнік з урахуванням недорогих алкогольних напоїв сягали 150 грн. на людину. Якщо замовлялися елітні алкогольні напої — то затрати зростали приблизно вдвічі. У суму включались вартість їжі, напоїв, оренди меблів та посуду. Культурна програма оплачувалася окремо. Жива музика під час пікніка коштувала щонайменш 2 500,00 грн, виступи професійних клоунів — 5 000,00 грн. Вартість феєрверку коштувала від 10 000,00 грн.

Окрім меню і обслуговування, потрібно було оплатити мальовниче місце проведення пікніка. Зазвичай його пропонує адміністратор кейтерингової компанії з урахуванням побажань замовника та його фінансових можливостей при наявності вільних місць.

Зазначаємо сайти деяких кейтерингових компаній:

«Банкет-холл» — www.banquet-holl.com.ua

«Бізнес-кейтеринг» — www.-c.kiev.ua

«Гарсон» — www.garson.com.ua

«Гетьман-фуршет» www.catering.net.ua

«Catering Plus» - www.catering-plus.com.ua

«Фуршет Ексклюзив» www.furshet.biz.ua

«Холідей Сервіс» — www.holiday-service.com

«Crystal Catering» — www.kartamir.com.ua/ccs.html

«Ріверест Кейтеринг» www.kievcatering.com

«Оріон — кейтеринг» — www.orioncatering.com

«Royal Catering» — www.catering.com.ua

16.3. Новий рік

Новорічні вечори компанії влаштовують для своїх співробітників, клієнтів, партнерів і рекламодавців. Думаючи про те брати чи не брати участь у новорічному корпоративі, слід не забувати, що зв'язки вирішують все. Найкраще і найпростіше заводити нові

знайомства у святковій атмосфері. Відомо що у Європі й Америці Різдво має більшу популярність ніж Новий Рік. Там корпоративи влаштовуються на Різдво. Повідомлялося у пресі, що на різдвяні корпоративи у грудні 2008 року лише лондонські компанії витратили за два дні 100 млн фунтів стерлінгів. У грудні 2007 року на різдвяні вечірки ці ж компанії витратили близько 120 млн фунтів стерлінгів.

У нічному штормовому морі затонув корабель. Капітан і боцман вхопились за якусь колоду. Боцману акула відкусила ногу. Боцман протягує капітану флягу з ромом і пропонує випити за тих, кому гірше ніж їм.

Автор зичить читачам значно кращого новорічного свята.

16.3.1. Передсвяткові проблеми

Слід навчитися долати передсвяткові проблеми, які виникають на роботі. Свята, як відомо, підкрадаються непомітно, а чужі діти ростуть швидко. Свята спонукають мозок думати про подарунки та вечірки. У рідному офісі на працівників можуть чекати проблеми напередодні Нового року. Оскільки проблеми виникають, то потрібно їх вирішувати.

Опишемо деякі проблеми та порекомендуємо шляхи їх подолання.

1. *Неочікуваний подарунок.* Припустимо, що колега вручив його вам. У вас же у шухлядах стола немає чим віддячити. Не варто червоніти і бубніти якісь вибачення. Недоцільно негайно бігти до крамнички і купувати там якусь дрібничку. Достатньо дарувальнику надіслати електронну листівку з висловом вдячності.

Якщо ви сповнені рішучості вручити подарунок у відповідь, то слід придбати щось у тому ж ціновому діапазоні. Якщо не можете збагнути, що саме придбати, то згадайте чим цікавиться колега або запитайте це у співробітників які його краще знають. Якщо і вони не нададуть вам рекомендацій, то купуйте щось з універсальних сувенірів — відкритки, випічки, настінні календарі, щоденники.

Автор цих рядків дотримується думки, що найкращі і найуніверсальніші подарунки — це його книги. Зокрема, Енциклопедичний довідник «Країни світу», довідник «Історія країн світу», англійські тлумачні словники з інтелектуальної власності, геогра-

фії, Європейського Союзу та інші посібники. Без сумніву, гарним подарунком є і ця книжка.

2. *Участь у новорічній корпоративній вечірці.* Вважайте її своїм візитом ввічливості. Ставтеся до нього як до частини виробничого процесу, зокрема у тому випадку, коли на цей корпоратив вам не хочеться йти. На вечірці слід побути хоч трішки. На ній будуть присутні більшість співробітників та керівництво компанії. Ваша відсутність буде помічена. І, як співалося колись: «Ничто на земле не проходит бесследно!».

Якщо вечірка для вас не цікава, — все ж таки спробуйте вичавити з неї максимум вигоди. Поспілкуйтеся з тими співробітниками фірми, з якими не пересікаєтесь під час роботи. Якщо до вечірки будете ставитися як до частини виробничого процесу, то вам простіше буде контролювати себе і стримуватися від вживання надмірної дози алкоголю.

3. *Святкова відпустка.* З'явилася тенденція брати декілька днів відпустки за свій рахунок. У поєднанні з святковими та вихідними днями утворюється період достатньої тривалості для вирішення особистих завдань і відпочинку. Чим раніше ви обговорите зі своїм начальством питання своєї зимової відпустки, — тим більше шансів на те, що питання буде вирішене на вашу користь. Якщо шефу повідомите завчасно, то вам простіше буде скоригувати з ним ваш подальший робочий графік. Завчасне вирішення питання допоможе уникнути ситуації, коли приходите з питанням про відпустку, а тут начальство розпочинає важливий проект і керівництву потрібні працівники. Може бути й таке, що прудкіші співробітники домовилися з начальством про свої відпустки, хоч підстав для відпустки у них було менше, ніж у вас. Начальство, з огляду на обставини, вже не зможе надати вам короткотермінову відпустку і ви змушені будете працювати за себе та ще й «за того парня».

4. *Один в полі — воїн.* Це ситуація коли у святкові дні на робочих місцях знаходяться, так би мовити, чергові працівники компанії. У цей час роботи практично може і не бути.

За радянських часів, коли частина солдат йшли «в увольнительную», існувало гасло: «Кому удовольствие, а кому — продовольствие». Гасло означало, що солдати, які пішли у місто, харчуються там за свої гроші, або ж ходять голодні. Ті ж солдати, які

залишилися у військовій частині, з'їдали свої порції та ще й порції відсутніх солдатів.

Ось так і на виробництві. Відсутність цейтноту, наявність вільного часу слід використовувати на користь працівника. Слід негайно ж заглибитися у справи, до яких раніше не доходили руки з огляду на надзвичайну занятість важливими справами. Зокрема доцільно в цей період:

- привести у порядок своє робоче місце;
- позбутися старих непотрібних паперів;
- розкласти документи по текам;
- усунути непотрібні повідомлення електронної пошти.

16.3.2. Підготовка до вживання спиртних напоїв

Мудрець колись сказав: «Ніщо так не скорочує життя як очікування першої чарки». День, коли святкують зустріч Нового року, тягнеться нескінченно довго. Стрілки на годиннику ніби завмерли. Очікуючи «накриття святкової галявини», не можна весь день голодувати. Вранці слід добре поснідати, а вдень можна посидіти на фруктово-овочевій дієті. За 2–3 години до святкового столу можна сьорбнути грам 50 горілки. Цей крок підготує організм до подальшого серйозного навантаження. Чарочка буде вашим сигналом вашому ж організму: «Це квіточки, незабаром будуть ягідки».

Знавці рекомендують перед вживанням алкоголю з'їсти щось жирне або випити сире яйце. Це перешкоджатиме швидкому всмоктуванню алкоголю в кров. Можна приготувати крем із сиру. Для цього змішують 100 грам вершкового масла з 200 грамами сметани, 40 грамами тертого сиру, 10 грамами солі, 10 грамами перцю, 1 жмутком петрушки та соком з двох лимонів. Ця маса намазується на хліб та з'їдається 2–3 бутерброди.

Щоб сильно не сп'яніти, перед тим як іти в гості слід випити велику чашку дуже міцно завареного з м'ятою чорного або зеленого чаю. У гостях або після повернення до дому пиття чаю слід повторити. Сп'яніння мине досить швидко. Перед «поляною» варто нащесерце випити одну або дві столові ложки оливкової олії. Існує ймовірність того що ви взагалі не сп'янієте. Перед очікуванням «накриття галявини» доцільно випити чашку добре завареної чорної кави (не розчинної) з лимонним соком або шматочком лимону.

Після «галявини» ту ж процедуру слід повторити. Протверезіння настає досить швидко. Тим, хто має якісь проблеми з серцем, пити міцний чай чи каву не рекомендується. Пам'ятайте, що алкоголь, вжитий в невеликому обсязі, здійснює сприятливий вплив на деякі життєві функції людини, але вже після дози в 200–300 грамів алкоголь отруєє організм. Згадаймо, що під рекламою алкогольних напоїв пишуть: «Надмірне вживання алкоголю шкодить вашому здоров'ю». Саме надмірне, а не будь-яке. Зрозуміло, що доза у кожного своя. Ще за радянських часів у гумористичному журналі «Перець» доводилося бачити сцену. Стоять два бегемоти у закусочній. Один пропонує іншому: «Давай ще по відру — та й додому». Порада — на новорічній вечірці не слід змагатися з бегемотами.

16.3.3. Правила грамотного вживання алкоголю

Тяжкого похмілля, а також проблем з печінкою та шлунком можна уникнути, якщо правильно організувати своє святкове дозвілля.

Подаємо перелік правил про те, як потрібно правильно пити. Зрозуміло, що правила стосуються не лише Нового року:

1. Пити слід лише один алкогольний напій (наприклад вино сухе, напівсухе, міцне) або горілку, віскі тощо. Намагайтеся не змішувати різні види напоїв. Змішування неодмінно призведе до ранкового головного болю. Правило «не змішувати» відомо практично всім, але його дотримуються далеко не завжди. Працівнику, який на вечірці хоче протриматися якомога довше, можна випити ковток «Шампанського» під тост президента компанії, а надалі слід обрати собі якийсь один алкогольний напій на весь вечір. Медики довели, що від солодких вин похмільний синдром є тяжчим. Напої що містять вуглекислий газ (шампанське, пиво, газована вода), призводять до швидкого сп'яніння. Головне ж правило є постійним — не пити більше, ніж своя норма.

2. Якщо накрыто багатий стіл, то не слід пити напівсолодкі чи солодкі напої. Це допоможе уникнути їх бродіння у шлунку. Запивати їжу краще за все мінеральною водою, соком чи несолодким напоєм. Якщо їжа розкішна, то краще не пити і пиво, бо воно теж бродить у шлунку.

3. Горілку слід закусувати висококалорійними закусками. Найкраще-жирними. Жири сповільнюють травлення їжі і також сповільнюють всмоктування алкоголю в кров. Можна закусувати соліннями. Наприклад: грибами, огірками чи квашеною капустою. Сіль, потрапивши в організм, притягує воду. Вона розбавляє концентрацію алкоголю в крові. Соління діють проти сп'яніння трохи слабкіше, ніж жирна їжа. Солінням потрібний для цього і більший проміжок часу, ніж жирам.

4. Ніколи не потрібно запивати міцні напої газованою водою. Вона сприяє прониканню алкоголю в кров. Прискорює процес сп'яніння. Лимонади та інші газовані напої подразнюють слизову оболонку шлунку. Вони також містять велику кількість цукру.

5. Якщо людина відчуває, що випила зайве, то слід з'їсти шматочок свіжого лимону або випити лимонного соку без цукру. Вони багаті на аскорбінову кислоту, яка заблокує токсини і полегшить ранкові страждання. Після закінчення святкового вечора можна випити чашку міцного чаю з м'ятою чи лимоном, або каву з лимоном. Легке сп'яніння швидко мине. Для вигнання з організму сильнішого хмелю, рекомендують сполоснути чарку рослинною олією, влити у чарку один жовток яйця, додати 1–2 чайні ложки томатного соусу, трішки чорного й червоного перцю, кілька крапель горілки і небагато лимонного соку. Всі ці компоненти слід змішати і чарку випити залпом.

6. Люди, хворі на астму чи алергію, в жодному випадку не повинні експериментувати з незнайомими стравами чи напоями. Слід утримуватися від вживання всього того, реакцію на що важко передбачити. Алергію, яка раптово виникла, можна полегшити антигістамінними засобами. Слід не забувати, що такі засоби не можна поєднувати навіть з незначними дозами алкоголю.

7. Шампанське вважається традиційним новорічним напоєм. Його не слід пити натщесерце. У новорічну ніч краще відмовитись від солодких вин, коктейлів та лікерів. Ідеальним напоєм є сухе вино. Воно у поміркованих дозах сприяє травленню їжі.

16.3.4. Похмілля

Існує жартівливий вислів про те, що похмілля є стародавнім російським народним святом, яке відзначається зранку.

Коли ж жарти залишити осторонь, до доводиться констатувати що похмілля є серйозним випробуванням для організму. Ставитися до похмілля слід серйозно. Головний біль є класичною ознакою похмілля. Біль виникає внаслідок впливу різноманітних токсинів на мозок голови. Можуть також спостерігатись остуда, загальна слабкість, прискорене серцебиття, тремтіння рук, порушення травлення їжі.

Найкращий спосіб уникнути похмілля-це взагалі не пити. Не буде причини — не буде і наслідків. Зрозуміло, що утриматися важко. Тим більше, що алкоголь посідає значне місце у нашому менталітеті. Недарма ж батько, проводжаючи сина з села у життєвий шлях, казав: «Синоку, ти бійся людини яка не п'є. Ото вона або хвора, або велика падлюка». Варто також пам'ятати, у зв'язку з вживанням алкоголю, прислів'я: «Чим краще ввечері, тим гірше зранку». Якщо ж похмілля настало, то виходити з цього стану слід поступово, не перевантажуючи організм. Рекомендується передусім поповнити втрату організмом рідини та мікроелементів. Не рекомендується пити газовані напої з хімічними барвниками та ароматизаторами. Можна вживати морси, чай (особливо зелений), лужну мінеральну воду (наприклад «Боржомі»). Не зашкодять і народні засоби — огірковий розсіл чи квашена капуста.

Фізичне навантаження того дня слід звести до мінімуму. Колись відомий гумористичний артист Тарапунька говорив: «Щоб добре похмелитися, потрібно випити більше, ніж було випито на п'янку». Фахівці рекомендують не вживати алкоголь як ліки, бо ефект може виявитися діаметрально протилежним від бажаного. Дехто ж неправильно вважає, що клин слід вибивати клином.

Кожна людина є ковалем свого ж щастя. Кожна людина має вирішити чи пити їй, а якщо пити — то скільки, якщо вона хоче уникнути стану похмілля. Батько автора цих рядків колись казав, що не має більшого злочину як напоїти людину та не дати їй похмелитися.

16.3.5. Рецепти на ранок Нового року

Спочатку нагадаємо анекдот. У ньому відбувається розмова між батьком (Б) і сином (С).

Б. — Синоку, подай склянку води, я помираю.

С. — Ранком Нового року всі помирають. Встань сам і випий води.

Отже, нагадаємо про деякі з рецептів, про які повідомляла преса і які спрямовані на те, щоб людина не померла та дожила до наступного Нового року.

1. Настойка м'яти. 20 крапель настойки м'яти розвести в одному стакані холодної води. Рекомендується випити все відразу. Сп'яніння минає швидко, зменшується головний біль.

2. Узвар. Похмілля можна позбутися за допомогою узвару. Напій потрібно настояти впродовж трьох днів. Тоді у ньому з'являються цілющі якості.

3. Лимонна кірка. Взяти свіжу лимонну кірку діаметром 2 сантиметри. Очистити шкіру від білої речовини. Прикласти до скроні вологим боком. Невдовзі під кіркою утвориться червона пляма. Вона розпочне горіти і свербіти. Ваш стан стане дещо кращим. Головний біль зникне взагалі.

4. Яйце. Сколотити в склянці сире яйце. Після цього змішати його з оцтом, сіллю, гострим кетчупом. Випити залпом. Похмілля полегшиться.

5. Диво-суміш. Змішати чарку горілки з кількома ложками сметани. Додати туди ложку меду та трохи льоду. Випити повільно.

6. Нашатирний спирт. 5–6 крапель нашатирного спирту розчинити в одній склянці холодної води. Випити за один прийом. Метод застосовується для термінового протверезіння.

7. Молочна суміш. У склянці молока змішати дві ложки касторового масла. Підігріти на повільному вогні. Додати ложечку перцю. Поволі випити поки суміш є теплою. Суміш вважається добрим засобом проти похмілля.

8. М'ятний спирт. Налити 20 крапель м'ятного спирту у склянку з холодною водою і випити. Через одну-дві хвилини настане повне позбавлення від наслідків випитого.

9. Розсіл. У склянку розсолу додається чайна ложка олії. Натщесерце відразу випивається половина склянки.

10. Часник і петрушка. Корисно проковтнути розчавлений зубок часнику та «закусити» його свіжими листками петрушки.

16.3.6. Післяноворічна дієта

Оскільки на вітчизняних просторах запроваджується традиція святкувати від католицького Різдва до православного, то це значною мірою позначається на учасниках (можливо, передусім, на учасницях) такого гастрономічного марафону. До тіла приростають зайві кілограми. З'являється відчуття дискомфорту. За соціалістичних часів жартівливо говорили, що радянська жінка стижається з двома проблемами:

- де дістати харчі?
- як схуднути?

Сучасна жінка часів ринкової економіки першої проблеми не має. Харчі є, були б гроші. Друга проблема залишається такою ж актуальною, якою вона була і раніше за часів командно-адміністративної економіки. Часи змінилися, а проблема залишилася.

Фахівці пропонують низку порад про те як суттєво у післясвятковий період полегшити стан шлунково-кишкового тракту та допомогти позбутися накопичених кілограмів.

Зрозуміло, що є і жартівливі рекомендації.

Так, в одному з анекдотів, який стосувався боротьби з ожирінням, наводилась така послідовність дій:

ранок — кекс, обід — кекс, ввечері — секс;

якщо не допомагає, то ранок — секс, обід — кекс, ввечері — секс;

якщо й це не допомагає, то від борошняних виробів слід відмовитись повністю.

У реальній, а не в анекдотичній дійсності, дієтологи рекомендують ніколи не відмовлятися від сніданку. Калорійність сніданку лікарі рекомендують тримати у межах щонайменше 400 ккал. Якщо буде менше, то організму доведеться добирати калорії під час обіду. До речі, цілодобова пересічна (на душу населення) кількість калорій має складати майже 3000 (це – міжнародний стандарт). Країни, де цей показник є меншим, — недоїдають, а де вищий — переїдають. В енциклопедичному довіднику автора цих рядків

«Країни світу» міститься 13-й показник — «Харчування (денно калорій на душу населення)».

Лікарі рекомендують керуватися принципом — «їсти менше, але частіше». Організм має перейти від святкового переїдання до нормального режиму. Недоцільно запроваджувати екстремальний режим, — тобто сидати на багатогодинне голодування.

Дещо про меню. Овочі і м'ясо рекомендується готувати на пару. Слід скоротити вживання солі. Вона стимулює апетит. Зменшують апетит також цитрусові. Вони організму надають вітаміни. Рекомендується не забувати про кисло — молочні продукти, оскільки вони містять необхідний кожній людині кальцій.

Щодоби слід пити щонайменше 2 літри рідини. Бажано щоб це були негазована мінеральна вода і зелений чай. Доречно збільшити споживання овочів, фруктів та ягід. Вони є джерелами рослинної клітковини. Вона сприяє виведенню з організму надлишкового холестерину.

Дієтологи рекомендують не відмовлятися повністю від солодощів з огляду на те, що людському організму взимку потрібен серотонін. Він підтримує гарне самопочуття і піднімає настрій. Зрідка не завадить потішити себе долькою чорного шоколаду, низькокалорійними солодощами, а також фруктами. З цією метою можна використовувати і молочні коктейлі, але за умови, що вміст калорій в них знижено до мінімального рівня.

Звільнення від зайвої ваги можна сумістити з одержанням насолоди від приємних запахів. Аромати цитрусових, мигдалю, ванілі, а також ефірні оливи м'яти, здатні знижувати апетит і налаштовувати мозок на думки, що не пов'язані з їжею. Для цього можна використовувати аромалампи та ароматичні палички, гарні парфуми з натуральними ефірними oliвами.

У тому випадку, коли перехід на здорову їжу не допоміг позбутися зайвих складок, слід згадати ще й про те, що у світі існує ще й фізкультура. Звичайна нетривала зарядка надасть бадьорості до кінця дня. Фіззарядка також допоможе спалити непотрібні калорії.

Лікарі радять завжди пам'ятати про добрий сон. Помічено, — той хто лягає спати у гарному настрої, — у такому ж і просинається.

Рекомендується заварювати чай з м'ятою або приготувати будь-який напій, що спроможний заспокоїти нерви і налаштувати на очі-

кування сну. Людина солодко спить і втрачає зайві калорії, коли їй сняться сни.

Взявшись за таку важливу справу, якою є позбавлення від зайвої ваги, слід пам'ятати, що ця справа, як і будь — яка інша, увінчається бажаним результатом лише у тому випадку, коли до неї буде належне ставлення. Худнути потрібно з гарним настроєм і задоволенням. Тоді й настануть очікувані результати.

Насамкінець — про те, що виходити зі свят та втягуватись в роботу слід поступово. Після свят залишається чимало приємних згадок. Помічено, що після закінчення тривалого періоду новорічного відпочинку, багато людей страждають від дивного відчуття «післяноворічного пригнічення». Це відчуття піддається, слава Богу, лікуванню. Методів усунення такого відчуття існує немало. Більшість з них — досить приємні. Зокрема, столичні лікарі радять якомога більше думати про гарне: нові плани і перспективи, якомога більше відпочивати в перші робочі дні, часто змінювати обстановку, а також не забувати хвалити себе за досягнення.

У перший робочий день занурюватися в роботу слід поступово. Спочатку слід спокійно навести порядок на робочому місці. Потім скласти план найважливіших робочих питань, які необхідно вирішити протягом робочого тижня.

Не можна нехтувати перерви у роботі. Доцільно пообідати у спокійній обстановці, обмінятися з колегами враженнями про новорічний відпочинок.

Пам'ятаючи те, що клин вибивають клином, на вітчизняних просторах доцільно відсвяткувати ще й Новий рік за старим стилем. Найголовніше — налаштувати себе на щось позитивне: весну, наступні свята, нові цікаві проекти і знайомства.

16.4. Інші корпоративні свята

У цьому підрозділі стисло розглянемо найпоширеніші свята, що трапляються у колективах.

16.14.1. День народження

Щодо цього дня є дві точки зору. Одна з них відображається словами з пісні: «К сожаленью, день рожденья только раз в году!». Іншу точку зору висловив американський письменник — гуморист Марк Твен. Журналіст запитав: «Чи любите ви День народження?». Письменник відповів: «Так, але не свій.» Чужий День народження приносить веселощі, а свій — ще й клопоти. Чужий День народження — завжди кращий. Давно доводилося автору чути, що у Німеччині у Патентному відомстві існувала традиція — іменинник на роботу не виходив. Роботодавець вважав, що у такому разі втрачається один людину — день. Якби іменинник виходив на роботу — то паралізувалась би діяльність всього відділу. Коли автор запропонував перенести німецький досвід на вітчизняний ґрунт, то великий викладацький колектив найкращого ВУЗу України загудів на зборах і почав дивитися на автора як на ворога народу. Отже, День народження є такою об'єктивною реальністю, яку не можна обминати, як і смерті. Хочеш чи не хочеш святкувати — мусиш! Сумніви у доцільності святкування з'являються, мабуть, уже в другому півстолітті життя працівника. У більшості людей у першому півсторіччі сумнівів ще немає. Мабуть, невелика частка працівників вважають «накриття галявини» жахливою повинністю. Втішає те, що її виконують всі. Масштаб іменин у кожній фірмі і у кожному випадку може бути різним. Це може бути лише торт. Це може бути і таким шикарним фуршетом, який розпочинається у п'ятницю надвечір, а закінчується у суботу вранці. У першому випадку алкогольні напої можуть бути відсутніми. Якщо хтось стверджує, що вони можуть бути відсутні і у другому випадку, то автор цієї книги з цікавістю подивився б на таку людину. Її думки були б надзвичайно оригінальними.

Далі зупинимось на тому, що зазвичай роблять іменинники та гості на такому важливому заході.

Іменинник про свій День народження повідомляє колег заздалегідь. У багатьох організаціях за днем народження слідкують кадрові служби. Ще й не аби як слідкують! Автор хотів щоб його 60-ти річчя сплило тихо й непомітно. Кадрові служби тайком розкрили громадськості цю велику таємницю. Імениннику довелося належним чином реагувати на сподівання колективу.

У багатьох офісах існує внутрішня електронна розсилка з нагадуваннями чий День народження того дня святкується в колективі. Вважається доцільним продублювати ці повідомлення запрошеннями іменинника на вечірне чи обіднє святкування. Колеги завжди зуміють налаштуватися на свято. Якщо є потреба, то слід попередити Службу безпеки компанії про приїзд гостей з інших компаній чи організацій. Імениннику слід скласти план дня. Хоч він і святковий, але одночасно і робочий. Врахуйте, що на свято зможуть прийти не всі співробітники. Дехто буде виконувати термінову роботу. Від сміху та пісень не всі будуть у захопленні.

Не гріх співробітника з його Днем народження поздоровити двічі. Першого разу вранці — коли він прийшов на роботу. Можна подарувати букетик квітів чи вручити інший невеликий, але приємний подарунок. Вдруге можна цього поздоровити разом з усім колективом.

Слід ретельно подумати про меню. У робочій обстановці, як правило, користується популярністю піца. Недоречно розносити у відділи шматки торта, поклавши їх на чорновики. Всім нині відомо переваги (як і недоліки) одноразового посуду.

На столі має бути яскрава скатертина і серветки. Можна включити нейтральну радіохвилю чи поставити диск з нейтральною музикою. На дверях та робочому місці можна розмістити гостинні написи типу «Ласкаво просимо», «Заходьте до нас», «Такому то співробітнику сьогодні стільки то років».

Для того, щоб створити атмосферу свята, іменинник має докласти зусиль. На те він і іменинник. Такі зусилля — один раз на рік і горб від цього не виросте.

Слід уважно слідкувати за гостями. Не можна залишати без уваги жодного з-поміж них. Дякуйте за увагу та подарунки.

Гості мають обов'язково прийти на іменини. Ви не прийдете — то й до вас не придуть. Нормальні люди завжди чекають на гостей. Іменинник — не виняток з правила.

Подарунок є обов'язковим атрибутом. Іменинник завжди (хай не відверто, а в душі) чекає, що йому щось принесуть. Подарунком він буде хвалитися вдома та перед друзями.

Гостям слід бути веселими і комунікабельними. Розвеселяючи людей, що зібралися, гості не повинні забувати заради кого вони зібралися. Слід час від часу спрямовувати свою увагу на іменинника. Це — його день. Наступний буде аж через рік.

Ті гості, які вміло ведуть себе на іменинах, заслужать вдячність іменинника. Та й інші колеги будуть запрошувати такого комуні-кабельного працівника на свої заходи.

Про те чи запрошувати начальство на іменини чи не запрошувати — готових рецептів не має. У кожному монастирі — свій статут. Існують компанії та організації, де начальство не ходить на іменини співробітників з метою, щоб ніхто не ображався.

На іменинах п'ють. Ще й немало. Ті ж гості, які не п'ють, зможуть побачити у співробітників ті якості, про які і не здогадувалися., та почути таку інформацію, яку за інших обставин не почули б.

Отже, святкуйте Дні народження поки це святкується. Це вносить певне розмаїття в виробничий процес. Якщо і Й. Сталін не спромігся скасувати Дні народження, то що вже й говорити про його наступників?

16.4.2. Міжнародний жіночий день

Свято, запропоноване комуністкою Кларою Цеткін, виявилось настільки життєздатним, що пережило падіння соціалізму. Низка постсоціалістичних країн пробували від нього відмовитися, але змушені були згодом до нього повернутись. Прикладом може слугувати Туркменістан. Перший президент цієї країни свято скасував, а другий — його відновив. Колись невідомий автор з нагоди цього свята склав віршик, у якому були і такі слова:

«Восьмое марта близко, близко,

А покупать подарки лень.

Не подведи хоть ты... –

В Международный женский день!»

Автор цієї книжки спеціально не зазначив одне важливе слово і сподівається, що його відгадають читачі. Зазначимо, що того у жінок немає, але їм воно ніяк не шкодить.

З нагоди Міжнародного жіночого дня в офісі обов'язково слід влаштувати свято та привітати з ним жінок — колег.

Що ж подарувати? Ще ніхто у світі не помилявся, якщо дарував жінкам квіти, а дітям — морозиво. Всі без винятку жінки люблять отримувати у подарунок квіти. Мільйон червоних троянд любить не лише Алла Борисівна Пугачова. Їх любить і

Надія миколаївна Чорнуха — директор Інституту міжнародних відносин і лінгвістики Міжрегіональної Академії управління персоналом. Вона — безпосередній начальник автора цієї книжки.

Це закладено на генетичному рівні. Якщо квітів здається замало, то можна подумати над тим, що слід подарувати, окрім квітів.

Якщо босом є жінка, то економити на подарунку недоречно. Подарунок від колективу має бути яскравим, солідним і в той же час таким, який змусить начальницю відчувати що вона прекрасна і чарівна жінка — начальниця. Жінці — начальниці доречно дарувати бізнес- аксесуари (наприклад, електронний перекладач, мобільний телефон з логотипом відомого кутюр'є, портмоне або візитівницю). Зустрічаються поміж частини людства й опоненти щодо бізнес — аксесуарів, як подарунку на Міжнародний жіночий день.

Можна подарувати статуетку із зображенням знака зодіаку. Жінки схильні до астрології. Якщо начальниця полюбляє старовину, подарунок для неї можна придбати в ювелірній крамниці.

Жінкам — колегам не рекомендують дарувати побутові електроприлади та кухонні речі. Навіть якщо ці товари є елітними. Хай про них потурбується її сім'я. Практика свідчить, що саме так воно й відбувається.

Досить доречними вважаються такі подарунки:

живі рослини в оригінальних горщиках;

сувеніри;

листівки;

чашки;

скриньки;

фотоальбоми.

Чоловікам доречно утриматися від придбання косметики. Не потрібно влізати у чужу справу. Слід уникати предметів, які можуть асоціюватися з хворобою чи невдачею. Негативну реакцію (хай і приховану) може викликати, наприклад, розкішний браслет з вмонтованим електронним приладом для вимірювання артеріального тиску. Слід бути надзвичайно обережними і тактичними з подарунками гуморного змісту. Не можна нехтувати і забобонами. Наприклад, носові хустинки асоціюються зі слезами, гострі предмети — зі сварками. Не дарують дзеркала. До переліку небажаних подарунків можна ще зарахувати значки на шпильці, заколки, подарункову холодну зброю без піхов.

Знавці жіночих душ (а також і тіла) рекомендують влаштувати фуршет для жінок — колег. Невелика «галявина», накрита в обідню перерву, залишить приємні згадки про святкування.

Накривати галявину наприкінці дня не рекомендують. Не кожна жінка погодиться залишитися в такий день на роботі. Навіть якщо знає, що на неї очікують поздоровлення.

Підготовку до свята не слід відкладати на останній день. Все потрібно робити вчасно. Якщо відкладати наприкінці, то виявиться, що не залишилося ні часу, ні сил на придбання оригінальних подарунків чи створення вдалого сценарію для святкування свята 8 Березня.

16.4.3. День сміху

Статистичні дані свідчать проте, що 1 квітня 70% людей збираються розіграти кого — не будь зі своїх знайомих. Розіграші є дуже популярними серед працівників. Майже всі чоловіки і 80% жінок, які взяли участь в опитуванні, проведеному одним з українських сайтів, заявили, що розіграли кого — не будь з колег, принаймні, одного разу. Половина з них зізналася, що продовжують розігрувати щодня.

Впродовж історії людства жартівники всіх часів і народів придумали розмаїття способів розіграти і розсмішити людину.

Оскільки працездатне населення більшу частину Дня сміху проводить на роботі, то об'єктами розіграшу стають, передусім, співробітники.

Прибиральниці натирають милом лінолеум. Секретарші підкладають начальникам любовні записки від анонімних відправників, охоронці міняють місцями на автомобілях номерні знаки, генеральні директори приходять на роботу у піжамних штанах поверх звичайних і очікують на першого сміливця, який зважиться натякнути про конфуз. У пресі були поради щодо розіграшу співробітників за допомогою двостороннього скотчу, кількох пачок стікерів та фольги.

За допомогою скотчу можна приклеїти до письмового столу, наприклад, комп'ютерну мишу, письмовий прибор, телефонну трубку. Децо можна приклеїти і на стелі.

Паперовими стикерами можна заклеїти все робоче місце начальника: монітор, клавіатуру тощо. За допомогою фольги можна обгорнути низку предметів. Шпильок найбільше слід чекати з боку студентів чи бізнесменів. Кожна людина того дня цілком виправдано очікує над собою розіграшу з боку рідних, друзів чи колег. Поміж саморобних жартів мало по — справжньому смішних і дотепних. У більшості випадків жарти банальні. Інтернет містить чимало ідей щодо жартів. На практиці вони не завжди викликають очікувану реакцію. Ініціаторам відповідають агресивно та з роздратуванням.

За організацію розіграшів беруться найчастіше працівники так — званих event — агентств («event» англійською мовою означає «подія»). Вони стверджують, що найкращий розіграш відбувається тоді, коли найгучніше сміється той над ким пожартували.

Нині в Україні День сміху нерідко використовується як привід для влаштування корпоративу. Все ж таки прецеденти вже є. Співробітників вивозять на природу і в атмосфері абсолютних веселощів проводяться різноманітні ігри. Захід призначається для згуртування фірми. Вартість першоквітневих корпоративів може бути різною — і малою, і великою.

У пресі повідомлялося, що вартість розіграшу одного російського чиновника сягнула 50 тисяч доларів. Приятелі жартома відрядили його до Швейцарії виступати з доповіддю.

Кошторис розіграшу мав такий вигляд:

оформлення запрошення від ООН на офіційному бланку —

300 доларів;

послуги перекладачки — 2 500,00 доларів;

машина з водієм — 4 800,00 доларів;

номер у готелі — 6 000,00 доларів;

вартість авіаквитка для чотирьох друзів чиновника —

3 000,00 доларів;

вартість проживання друзів у готелі — 16 000,00 доларів;

оформлення віз на всю групу — 3 300,00 доларів.

Разом: 36 000,00 доларів. Фірмі, яка організувала розіграш, додатково сплачено комісійні у обсязі 25% від загальної суми.

Зазначений кошторис ще раз наводить на думку про справедливість слів філософа Л. Фейєрбаха про те, що у хатинах люди думають інакше, ніж у палацах. Залишається додати, що й не однаково жартують.

Оператори сфери послуг стверджують, що не дивлячись на те, що вони мають чималий арсенал оригінальних жартів, нині компанії залучають ще мало професійних жартівників, а переважно покладаються на власні сили.

Кожний відділ компанії планує цей день по своєму. Найбільше переваг мають системні адміністратори. Вони найбільші мастаки на розігравші. Можуть, наприклад, перекинути співробітникам «робочий стіл» або помістити у систему комп'ютера смайл, що буде з'являтися на моніторі кожного разу, коли співробітник буде давати комп'ютеру будь — яку команду.

16.4.4. Вечірка флірта

Катастрофічна зайнятість вдень та вечори наодинці — є серйозною проблемою жителів великих міст світу. Ті, кому вечори наодинці набридли, можуть погратися у вечірки флірта. Бажаючі погратися знайдуться. Якщо не поміж знайомих то в Інтернеті. Клубні вечірки флірта вже кілька років користуються популярністю у Європі та США,

Знамениті клубні вечірки за свій початок мають домашні вечірки. Хтось пообіцяв познайомити друга з симпатичною дівчиною. Щоб діяти не прямо «в лоб», вирішив замаскувати сватання під звичайну вечірку з дотепними іграми. Знайшлося чимало бажаючих взяти у них участь.

Слід виконати оцінку наявних ресурсів, — площу квартири та кількість меблів. Потрібно зручно розмістити гостей. Вони не повинні відчувати що ніби знаходяться у переповненому вагоні. Запрошені мають сидіти на канапах або за столиками по дві або по чотири особи — дві дами і два джентльмени. Гостей слід повідомити про дрес — код. Хай вони приходять модно і зручно вдягненими — як на перше побачення. Завчасно слід виготовити бейджі з іменами. Бейджі роздаються на вході. Щоб у перші хвилини гості не відчували ніяковості і не знали куди себе подіти, слід організувати для них фуршет чи запропонувати легкі закуски.

Класична вечірка флірту відбувається так.

1. Учасники отримують номери і сідають за столики, позначені відповідними номерами. Звучить приємна життєрадісна музика.

2. Ведучий оголошує тему розмови. Всі спілкуються.

3. Потім кожна дівчина за сигналом пересідає за столик з наступним номером. Вдала тривалість перебування за одним столиком для клубної вечірки — 5–7 хвилин.

4. Щоб у людей не запаморочилась голова від мелькання нових облич, через кожні 20–30 хвилин потрібно робити 10 — ти хвилину перерву. Під час перерв проводяться конкурси і танці.

Головна небезпека клубних вечірок — спори і лайки. Дехто не хоче йти від столика, який сподобався. Дехто умудряється мимохідь образити співрозмовника. Саме для цього і потрібний ведучий. Він розв'язує проблему і не допускає скандалу.

Для кожного слід роздрукувати запрошення. Воно має містити правила поведінки на флірті. Флірт є грою. Кожна гра, як відомо, має свої правила. Двома основними правилами є:

неухильне підкорення господарці дому;

тактичність.

Існує низка американських фільмів, де зображено класичні вечірки флірту. Вони виконують роль своєрідних свих для знайомства тих людей, які хочуть познайомитися, але зазвичай не мають на це часу. Вечірки можна влаштовувати і у великих колективах.

Далі анекдот.

На роботі переляялися між собою співробітниці. Покликали начальника відділу щоб він відновив справедливість. Той прийшов. Жінки продовжували лементувати і не можна було зрозуміти що й до чого. У начальника луснув терпець. Він наказав, щоб суть конфлікту виклала найстарша. Негайно всі замовкли.

РОЗДІЛ 17

БІЗНЕС

17.1. Створення фірми

17.1.1. Реєстрація

Реєстрація фірми є першим кроком на шляху до власного бізнесу. Він може бути законним способом заняття улюбленою справою без відмітки у трудовій книжці. Одночасно можна працювати за наймом і займатися власною підприємницькою діяльністю. Зрозуміло, що необов'язково повідомляти про це своєму роботодавцеві.

Майбутньому підприємцеві, передусім, слід визначитися з формою власності. Найпоширенішими нині вважаються такі:

- приватні підприємства (ПП);
- акціонерні товариства (АТ);
- товариства з обмеженою відповідальністю (ТОВ).

Перша форма (ПП) приваблює бізнесменів тим, що не вимагає статутного капіталу. Процедура реєстрації — коротка. Реєстрація проводиться за місцем проживання підприємця без юридичної особи. Не обов'язково мати печатку та рахунок в банку. Не потрібен бухгалтер. Застосовується спрощена система оподаткування. держава не занадто ретельно пильнує за діяльністю фізичних осіб — підприємців. Ця форма власності вважається особливо зручною для торговельних фірм та сфери послуг.

Якщо створюється фірма — юридична особа і її створювач хоче бути 100-відсотковим власником, то таку фірму найкраще зареєструвати як приватне підприємство. Для спільного бізнесу з партнерами зручнішим буде ТОВ.

Для створення АТ і ТОВ статутний комітет є потрібним. Для АТ — це 100 мінімальних зарплат, а для ТОВ — 1250 мінімальних зарплат.

Той, хто не планує річний оборот, що перевищує 500 тис. грн., може зареєструватися як суб'єкт підприємницької діяльності без створення юридичної особи.

Створення підприємств — юридичних осіб розпочинається складанням і підписанням установчих документів. Необхідно підготувати два оригінали та одну копію статуту. Якщо є можливість, то хай це зробить для вас грамотний правник.

Статут складається державною мовою (тобто українською). У тексті обов'язково зазначається власник (засновник), назва, організаційно-правова форма підприємства, предмет і цілі діяльності, органи управління, юридична адреса, розмір і порядок формування статного фонду, розподіл прибутків і збитків, спосіб ухвалення рішень, вирішення спорів, ліквідації та реорганізації, розмір частки кожного учасника (для ТОВ) і відомості про акції (для АТ).

Якщо необхідний статутний фонд, то відкривається рахунок для його формування. Якщо фірма успішно пройде реєстрацію, цей рахунок перетворюється у поточний. У випадку відмови у реєстрації, банк повертає учасникам внесені ними частки. Для підтвердження формування статного фонду державному реєстратору подається документ банку, що підтверджує внесення необхідної суми.

Підприємців реєструють у місцевому виконкомі або держадміністрації. Там поцікавляться як би ви хотіли назвати свою фірму. Головне, щоб назва, яка вам сподобалася, не була у реєстрі діючих

підприємств і не нагадувала собою назву державного закладу. Не завадить знати табу, що накладаються Законом України «Про охорону прав на знаки для товарів та послуг».

За реєстрацію стягується державне мито — 170 грн. (для юридичних осіб), 34 грн. (для фізичних осіб — підприємців).

У процесі реєстрації застосовується принцип «одного віконця», тобто заявник подає документ в одне віконечко і з нього ж отримує згоду чи інколи — відмову. Впродовж трьох робочих днів з дати подачі повного комплекту документів представники районних відділень податкової адміністрації, Пенсійного фонду, Центру зайнятості мають розглянути подані документи. Вони видадуть довідки про взяття на облік у цих органах та проконсультують щодо майбутньої звітності.

До «Єдиного реєстру підприємців і організацій України» новостворена фірма заноситься після звернення до районного управління статистики. Термін отримання довідки у райуправлінні статистики — від одного до п'яти днів.

Відмова у реєстрації відбувається тоді, коли заявник подав недостовірні відомості, або статут містить положення, що суперечать чинному законодавству, або порушений встановлений законом порядок створення підприємства.

17.1.2. Оподаткування

Коли фірма розпочне одержувати прибутки, то ними потрібно ділитися з державою. Це — не зовсім радісна процедура, але вона є неминучою, єдина втіха — не платять податків громадяни, мабуть, лише в Монако. У решті світу податки сплачуються, у якому розмірі та як вони потім витрачаються — це вже інша справа.

Юридичні особи можуть сплачувати податки за однією з двох систем — загальною чи спрощеною. У першому випадку слід зареєструватися як платник податків у податковій інспекції і сплачувати податки. Ті, хто пристає на спрощену систему оподаткування, вибирають між 10-відсотковою і 6-відсотковою ставками податку. Вона щомісячно розраховується не від прибутку, а від доходу. Спрощена форма оподаткування влаштовує тих, чий річний оборот не перевищує 1 млн грн.

Фізичні особи — підприємці можуть вибирати єдиний податок. Розмір його залежить від виду діяльності. Бухгалтерський облік у фізичних осіб підприємців — це книга доходів і витрат. Звіти у них — максимально спрощені. Звітують один раз на квартал.

Для того, щоб стати платником єдиного податку, необхідно не пізніше 15 днів до закінчення кварталу подати податковій інспекції за місцем реєстрації заяву про це. Разом із заявою слід подати платіжку, що підтверджує сплату єдиного податку, як мінімум, за один місяць.

Слід взяти до уваги набуття з 1 січня 2011 року чинності Податковим кодексом України.

17.1.3. Печатка і рахунок

Юридичній особі обов'язково слід мати печатку і рахунок у банку. Наш менталітет не сприймає довідку без печатки. На Заході без печаток цілком обходяться. Фізичні особи — підприємці можуть мати печатку і рахунок, якщо вони того хочуть.

Перед тим, як оформити замовлення на власні штамп і печатку, слід отримати дозвіл у органі дозвільної системи Міністерства внутрішніх справ за місцем реєстрації. За це стягується 51 грн. Видати дозвіл або відмовити у ньому названий орган МВС мусить впродовж 5 днів.

Коли вже є печатка, можна йти у банк. Слід пам'ятати, що законом передбачено — поточний рахунок відкривається лише у національній валюті — гривнях. Про відкриття рахунку слід впродовж трьох днів повідомити податківцям. Вони поставлять позначку на банківській довідці. Без цього документа банк не буде виконувати жодних операцій, за винятком зарахування грошей.

17. 2. Початок бізнесу

17. 2. 1. Правила і поради для початківців

Все у цьому світі рухає інтерес. Немає інтересу — немає і результату. Очевидно, найбільші суми вкладені у рекламу тютюну,

не справлять жодного впливу на людину, яка не палить і вона не візьме цигарки в зуби. Навіть, коли вип'є чарчину. Немає інтересу до паління. Не цікаво — і нічого не вдієш.

Якщо є інтерес, то це означає, що є і бажання. Бізнесу не буває без бажання. Якщо хтось хоче покращити своє матеріальне становище, то це можна зробити і без бізнесу. Поміж багатих людей є немало тих, хто бізнесом не опікується. Можна гарно заробити, працюючи за наймом.

Фахівцями сформульовано кілька правил для бізнесменів — початківців. Ось вони.

1. «Між багатством і власним бізнесом знак рівняння не ставиться».

Мати власний бізнес — це ще не записка багатства. Статистика свідчить, що дві третини фірм припиняють свою діяльність впродовж першого року існування. Наступного року закриваються ще дві третини від тієї кількості, що залишилась після першого року. Шанси вижити після двох років існування має лише десята частина новостворених фірм. Згадаймо, що не з кожної гілочки виростає на яблуні повноцінне яблуко. Мабуть, більшість квіточок залишаються недозрілими яблучками, які безжалюбно опадають. Ось так і з новоствореними фірмами.

Відомо, що є фірми, які спеціально створюються для того, щоб негайно закритися. Тут мова йде не про них.

Перш ніж вдається знайти прибуткову справу, доводиться кілька років пробувати. Початківцю-бізнесмену слід бути готовим до неодноразових поразок до того часу, як прийде успіх.

Не слід також забувати, що найприбутковіші — це ті проекти, які пов'язані з підвищеним ризиком. Чим менше ризику, — тим меншим є прибуток.

2. «Своя справа — завжди ризик, але не завжди успіх».

Головне у бізнесовій діяльності — ідея. Будь-який успішний бізнес — це завжди ідея, яка вирізняється від інших. Якщо зустрічається інновація, що може забезпечити прибуток, — слід за нею хапатися і втілювати у життя. Слід пам'ятати і таке — інновація не обов'язково мусить бути глобальною. Те, що вже відоме в іншому місці, може бути інновацією для вашого. Відомо, що нове — це забуте старе (або маловідоме). Слід вивчати бізнесову діяльність у інших містах та країнах і розвивати її у рідному для бізнесмена

оточенні.

Якщо інновація вже десь втілена, то це є аргументом на її корисність і живучість.

Бізнесовий успіх може забезпечити лише цікава ідея. Якщо ж її немає, то з конкурентами не впораєтеся. На усталеній доріжці вони почуваються краще за вас. Вони на ній були першими і вже накопили досвід.

3. «Успішний бізнес — це завжди інновація».

Досить поширеною є думка про те, що для відкриття свого бізнесу є потрібним стартовий капітал. Це не завжди відповідає дійсності. Більшість всесвітньо відомих компаній стартували з «нуля». Приклади — «Microsoft», «Apple», «Coca-Cola», «Kodak», «Google».

Правильний бізнес годує себе сам. Завдання бізнесмена-початківця полягає у тому, щоб лише певний час протриматися на голодному пайку. Невдовзі після початку бізнесової діяльності стає зрозумілим чи варто її продовжувати, а чи від неї слід відмовитися.

4. «Для стартового бізнесу грошей потрібно менше, а зусиль — максимум».

Якщо ж обставини склалися так, що гроші для старту все ж таки потрібні, то їх рекомендують шукати у трьох категоріях, що позначаються латинською літерою « f »:

family — сім'я;

friends — друзі;

fools — дурні.

Останніх — завжди багато. Їх лише слід знайти. Якщо вони не відгукуються, то це означає, що до них не знайдено правильного підходу.

Якщо друзі не можуть позичити грошей, — їм слід запропонувати взяти участь у спільній справі.

Якщо ви впевнені в геніальності своєї бізнесової ідеї, то можна взяти кредит в банку. Кредит потрібно брати правильний. Передусім це означає, що його погашення відбувається наприкінці передбаченого періоду, а не частинами. Щомісяця слід сплачувати лише відсотки. Ефективна ставка не повинна перевищувати 20 відсотків.

Можна виграти міський або регіональний конкурс і одержати гранш від властей. Для цього потрібне вміння у складанні переконливих бізнес-планів. Це не всі вміють робити.

Можна знайти багатого інвестора і запропонувати йому ідею

для інвестування. Це треба вчиняти обачно, щоб вашу ідею не перепозичили. Пам'ятайте, ні авторським, ні патентним правом ідея не охороняється. Ідеї — це сфера суспільного надбання. Якщо ж ідея набуває вигляду «ноу-хау» (комерційної таємниці), то це — вже інша справа. Яка не яка, хоч слабенька, а все ж таки правова охорона ідей існує. Перед тим, як їх розголошувати, слід укласти договір про конфіденційність. Рекомендуємо за навчальним посібником «Регулювання зовнішньоекономічної діяльності» за ред. д. е. н., проф. І. І. Дахна (К.: Центр учбової літератури, 2009. — 472 с.) познайомитися з розділами 9–13, що стосуються правової охорони секретів виробництва в Україні і світі.

5. «Якщо потрібні гроші на бізнес — то вони обов'язково знайдуться».

Це правило на кшталт того, що «цукор є солодким» і не потребує додаткових роз'яснень.

Далі зупинимось на деяких порадах, які фахівці дають бізнесменам-початківцям. Ці поради допомагають визначитися, що кого влаштовує- робота за наймом чи вільне плавання у морі підприємництва. Свій бізнес надає повну свободу дій залежно від ділових якостей підприємця. Бізнес може принести і матеріальну, і моральну незалежність. Може й не принести. Бізнес гарантії не створює і не надає. Бізнес створює лише шанси.

Отже для бізнесу потрібне таке:

1. Рішучість. Кажуть: «Щоб стати підприємцем, ним просто потрібно стати!». Ті, хто довго думає, бізнесменами ніколи не стануть. Якщо думати про все — податки, перспективи розвитку, стартовий капітал, про позику для стартового капіталу, — то просто не вистачить часу стати бізнесменом. Тут, очевидно, доречним є вислів Наполеона: «Головне — це встяти в бій». Все решта прийде само собою.

2. Бізнес-планування. Спеціалісти вважають, що для започаткування бізнесової діяльності достатньо простої бізнес-ідеї. Бізнес-план потрібним буде для одержання кредиту в банку.

Якщо ж започаткування бізнесу розпочинати зі складання бізнесу з усіма подробицями, то на це піде багато часу. Професіонали можуть скласти бізнес-план, але візьмуть за це пристойні гроші.

Фахівці радять не перебільшувати значення бізнес-планів. Його складання може відбити охоту до заняття бізнесом.

3. Старт без капіталу. Існує чимало способів розпочати бізнесову діяльність без залучення зовнішніх коштів, у тому числі банків-

ських кредитів. Кредит можна брати тоді, коли підприємець вже твердо стоїть на ногах і гроші потрібні для розширення бізнесу. Банківський кредит, як правило, передбачає щомісячні виплати разом з відсотками, нарахування пені у випадку недотримання термінів погашення. Банківський договір зазвичай містить кілька несприятливих для бізнесмена положень. Фахівці радять будувати бізнес так, щоб від малого поступово йти до більшого. Трапляються випадки, коли гроші створюються буквально з повітря.

4. Конкуренція. В умовах ринкової економіки без неї бізнесової діяльності не буває. Конкуренція — річ неприємна, але вічна. Завжди була, є і буде. Якщо боятися конкуренції, — все рівно, що боятися вовка і не ходити до лісу. Про конкуренцію не слід забувати, але й не думати, що вона спрямована саме проти вас. Вона спрямована проти всіх і всі з нею живуть.

5. Помилки. Вони будуть. Не робить помилки той, хто нічого не робить. Помилку боятися не слід.

6. Гнучкість. У ринковій економіці нічого не буває стабільного. Бізнесмен має бути готовим до змін на ринку і адекватно реагувати на них. Слід завжди відслідковувати зміни на ринку та намагатися без втрат реагувати на будь-яку ситуацію. Наприклад, не варто тримати товар за великою ціною, намагаючись компенсувати затрати на нього. Розумніше буде продати його дешевше і отримати хоч би частину витрат.

7. Економія. Свою кишеню не слід плутати з касою фірми. Не витрачайте негайно зароблені гроші, навіть, якщо підприємство належить виключно вам. Слід заощаджувати принаймні 10 відсотків готівкою. Це дозволить пережити форс-мажорні обставини та зберегти попередній рівень життя у випадку настання несприятливих часів.

8. Здатність до долання труднощів. Китайський філософ Лао-Цзи сказав, що шлях у 10 тисяч кроків розпочинається з першого кроку. Свій бізнес вимагає великої відповідальності і максимальної віддачі. Лише за таких умов можна досягти успіхів.

17. 2. 2. Досвід — запорука бізнесу

Абсолютна більшість фірм, започаткованих людьми з відсутністю необхідного досвіду, зазнають банкрутства. Основна при-

чина чому це відбувається — люди не знають як стати багатими. Не знають як створити успішний бізнес. Можливо, ці люди мають варту уваги ідею про продукт чи послугу, але не мають ідеї запуску нового бізнесу.

Більшість компаній, що утворюються досвідченими бізнесменами, є успішними. Це пояснюється тим, що досвідчені люди знають, що потрібно робити і як потрібно робити. Вони знають як продати свій товар, або послугу, як вести ділові переговори з постачальниками, як збільшити доходи, як вести маркетингові кампанії та управляти фінансами. Досвід є запорукою для успішного старту та ведення бізнесу.

Згідно з даними фірми «Dunn and Bradstreet» 96 відсотків компаній в США зазнають невдачі з огляду на нездатність управління ними. Це поняття означає, що ті люди, які компанію створили, не знають як вчиняти з нею далі. Помічено, що двома основними сферами, де допускаються помилки, є такі:

1. Продажі і маркетинг. Майже половина компаній розпадається з огляду на те, що їм не вистачає доходів від продажу товарів і послуг. Мало фірм припиняють свою діяльність, коли є стабільні і високі доходи.

2. Кепський контроль затрат. Майже половина компаній закривається оскільки витрати перевищують доходи. Необхідними для успішної бізнесової діяльності є досвід у сфері продаж, маркетингу, фінансів та контролю затрат.

Кажуть, що успіх у бізнесі — це не питання вдачі чи випадковості. Це — питання досвіду і знань. Для успішного ведення бізнесу необхідні знання.

Поради у цьому напрямі — прості і зрозумілі.

1. Виберіть фірму, що опікується тим же бізнесом, який цікавить вас для майбутньої бізнесової діяльності. Доцільно влаштуватися на роботу у таку компанію і певний час у ній попрацювати. За такого прийому можна отримати знання та досвід, які знадобляться для ведення власного бізнесу.

2. Бізнесу треба навчатися. З цією метою потрібно читати книжки, журнали та інші джерела, що містять ділову інформацію. Навчання у наш час має бути безперервним. Секрет успіху — це постійне удосконалення своїх знань.

17. 3. Функціонування бізнесу

17. 3. 1. Прибуткове ведення бізнесу

Далі ми познайомимо читача з думками і порадами Клеммі Дік Спенглера-молодшого про те, як стати багатим і щасливим. Він — знаменитий у Північній Кароліні (США) бізнесмен, є володарем акцій «Банку Америки» вартістю в 32 млн доларів, завідує багатьма бізнесовими підприємствами. Посідає почесну посаду президента Університету Північної Кароліни. Батько у нього — теж був бізнесменом. На початку своєї кар'єри. Спенглер-молодший, як і батько, опікувався нерухомістю. Потім став членом правління банку Північної Кароліни. Йому вдалося врятувати банк від занепаду та сприяти у злитті з Національним банком Північної Кароліни, в результаті чого і утворився «Банк Америки». Отже, К. Д. Спенглер-молодший зазначав.

1. Крива навчання. Вона полягає у тому, щоб робити помилки у молодому віці, а потім вже у зрілому віці їх не повторювати і робити висновки, спираючись на власний досвід.

2. Позичковий капітал. Його слід використовувати розумно. Необхідно брати позику за таких відсотків, які дозволяють одержати більші прибутки, ніж відсотки за позику. Справи мають йти добре і прибутків повинно бути достатньо для сплати відсотків і одержання доходу. Необхідно відслідковувати тенденцію руху відсотків за позику, а також знати умови ринку, щоб не втратити у бізнесі.

3. Моніторинг ринку. Якщо збираєтесь щось продати, проведіть до цього моніторинг ринку, щоб бути обізнаним про ціни на подібні пропозиції. Інакше — легко продешевити.

4. Слабких лідерів та менеджерів — геть! Необхідно позбуватися слабких лідерів та неефективних менеджерів. Якщо керівники і менеджери компанії допускають помилки, то це може призвести до її краху. Помилки рядових співробітників у більшості випадків є такими, які можна вибачити і виправити.

5. Кошти для бізнесу. Якщо ви плануєте створити власний бізнес у себе вдома та розвивати його, залучаючи кошти із зароблених сум — не варто сподіватися на одержання відчутних прибутків. Весь дохід йтиме на розвиток бізнесу. Вже добре буде, коли не доведеться додавати зовнішніх коштів.

Щоб відчути те, що бізнес вартий того, щоб продовжувати його далі і дохід від нього є, варто заручитися підтримкою інвесторів. Інакше найпрекрасніша бізнес-ідея не принесе успіху. Щоб заробити на життя, потрібно просто працювати. Для того, щоб розбагатіти, необхідно придумати щось оригінальне.

6. Пріоритети. Ведучи кілька справ, слід намагатися розставляти пріоритети. За такого підходу буде можливість у першу чергу розв'язати найбільш серйозні і складні завдання, а на другорядні — затрачати якомога менше часу та зусиль, або ж відкласти їх розв'язання до моменту, коли з'явиться час для їх вирішення.

7. Плани і невдачі. Можете планувати свої прибутки і розвиток бізнесу так, як вважаєте за потрібне. Часто ж результати роботи можуть значно вирізнятися від очікуваних. Не слід голову ховати у пісок і твердити, що все йде згідно з планом. Свої помилки слід аналізувати, а плани — переробляти, виходячи з умов бізнесового середовища, що є чинними станом на певний момент.

8. Думки інших. Ними слід цікавитися і з ним слід рахуватися. Слід більше спілкуватися з підлеглими, запитувати їх думки про умови роботи, шляхи її можливої оптимізації, скарги та побажання. Босом слід бути демократичним, а не таким, якого співробітники і в очі не бачать.

17. 3. 2. Запобігання краху бізнесу

Далі опишемо одинадцять правил про те, як уникнути краху власного бізнесу. Ці правила є практично універсальними, адже причини банкрутств є практично схожими.

1. Довгий ящик. Це означає відкладання на потім важливих, але неприємних справ. Якщо відкласти «на потім» паперову роботу, пов'язану з веденням малого бізнесу, то невдовзі виявиться, що паперова завірюха засипала все довкола. Врешті-решт доведеться робити все і відразу. Це довше і складніше, ніж все робити поступово.

2. Ігнорування конкуренції. Мабуть скрізь і завжди споживачі намагалися купити кращі продукти за найбільш вигідною для них ціною. Необхідно слідкувати за конкурентами і не соромитися копіювати їх кращі бізнесові ідеї. Не завадить деякий час тижня чи

місяця виділяти для аналізу нових товарів, послуг, маркетингових методів, що є вдалими для вашої компанії.

3. Неєфективний маркетинг. Якщо на фірмі відсутні фахівці з маркетингу, слід для виконання цих функцій найняти професіонала-фрілансера. Товари та послуги самі себе не продають. Цим потрібно опікуватися.

4. Ігнорування потреб покупців. Якщо вдалося заманити покупця, то слід докласти чимало зусиль для того, щоб його втримати. Обслуговування клієнта має бути ключовим аспектом вашого бізнесу. Якщо обслуговування не перебуває на належному рівні, то покупці самі знайдуть того, хто їм це запропонує.

5. Некомпетентні працівники. Наймати необхідно лише тих працівників, які абсолютно необхідні вам для ведення вашого бізнесу. Потрібно бути впевненим, що працівники, яких беруть на роботу, є добре підготовленими і можуть грамотно виконувати завдання, що ставляться перед ними.

6. Атмосфера у колективі. Задоволені співробітники працюють добре. Слід намагатися створити у колективі таку атмосферу, яка мотивує працівника та приносить йому радість.

7. Відсутність універсальності. Успішний бізнесмен має володіти низкою навичок. Шкодить бізнесу відсутність універсальності.

8. Кепське місце розташування. Має несприятливе значення для ведення бізнесової діяльності. Вибираючи місце для свого підприємства, слід враховувати людинопотоки та машинопотоки.

9. Проблеми готівки. Слід знати, як вислідковується приплив і відплив готівки у зв'язку з вашим бізнесом. З нехваткою готівки можуть настати проблеми і невдачі. Бізнесмену не завадить навчитися складати прогноз руху готівки для того, щоб, принаймні, приблизно уявляти скільки і коли він може витратити.

10. Вузький світогляд. Бізнесом починають опікуватися тоді, коли вже є певні поняття та уявлення про те, як він буде розвиватися. Слід бути готовим до того, що ваші очікування і сподівання виявляться хибними. Це означає, що вашого світогляду не вистачило для створення реальної картини. Слід знайти консультанта, який міг би дати вам пораду та обговорити плюси і мінуси ваших ідей до того, як ви візьмете на себе фінансові зобов'язання.

11. Неадекватне планування. Фахівці рекомендують розпочинати з реалістичних, але чітко визначених цілей, включаючи терміни виконання. План слід коригувати залежно від розвитку ситуації.

17. 3. 3. Досвід мафії

Чесні бізнесмени можуть взяти собі на озброєння чимало цікавих прийомів з діяльності мафії. Її «хрещені батьки» є досить серйозними бізнесменами. Їх думки часто заслуговують на те, щоб з ними рахуватися. Раціональне зерно у моралі та поведінці очільників мафії можна помітити без якихось на те особливих зусиль.

За приклад можна взяти лідера сицилійської «Коза ностри» Бернардо Провенцано. Він очолив її у середині 1990-х років. Б. Провенцано прийшов до влади, коли структура організації перебувала на грані розпаду. Члени угруповання творили безчинства. Вони руйнували зв'язки з політиками і підприємцями, що встановлювалися впродовж довгих років. Зраджували поліції своїх соратників.

Завдяки своїй харизмі і силі волі, Б. Провенцано ситуацію зламав та згуртував організацію. Він навів в організації порядок, відродив її практично з попелу. Отже, з досвіду Б. Провенцано можна запозичити такі прийоми:

1. Затаювання. Якщо ситуація є абсолютно критичною, то слід затаїтися, не вчиняти протиприродних дій, не привертати увагу до організації. Потім — відродитися у новій якості. У сфері бізнесу це означає певну перерву у підприємницькій діяльності, мобілізацію сил та вихід на ринок у покращеному вигляді — з новою продукцією чи ексклюзивними послугами.

2. Витримка. Б. Провенцано довів важливість спокійності, коректності, витримки. Слід вміти скористатися вигодою з будь-якої ситуації. Не варто випускати з поля зору нічого про що говорять підлеглі, але і не можна вірити кожному їх слову. Завжди слід дізнатися правду до того, як ухвалювати рішення. Для того, щоб зробити вибір, думки чи погляду однієї людини недостатньо.

3. Потреби співробітників. Дуже важливо знати потреби оточуючих людей. Можна намагатися бути покровителем певних людей. Компаніям теж слід надавати допомогу суспільству та окремим людям. Слід переконати людей у тому, що ваш бізнес є необхідним для них. Це діє значно ефективніше, ніж змушувати людей користуватися вашими послугами чи нав'язувати їм ваш товар.

4. Воскресіння компанії. У час занепаду доцільно подумати над тим, щоб відмовитися від старої політики і запрацювати по-новому. Воскресіння компанії у новому образі спрацює. Воно буде

вдалим маркетинговим ходом, який забезпечить підтримку старих клієнтів та залучить нових.

5. Скромність керівництва. Лідер має бути скромним, Б. Провенцано був відомим як ввічлива і скромна людина. Кожний свій лист він закінчував вибаченнями за можливі помилки. Завжди намагався виставити справу так, ніби важливе поняття ухвалив не він, а дійшов його з допомогою порад соратників зі своєї організації. Лідер мафії вмів поводити себе так, щоб його бізнес мав успіх, а сам він був скромною харизматичною людиною.

17.3. 4. Винахідливість в одержання прибутків

В епоху веб-комерції можна знайти дешевший товар впродовж кількох секунд. Бізнесменам доводиться постійно знижувати ціни і заради отримання прибутків придумувати все нові і нові послуги, які ще нещодавно нікому і в голову не спадало сплачувати.

Наприклад авіакомпанія «Southwest Airlines» пропонує пасажиром, що бажають, сплатити 20 доларів за право пройти у салон першими та отримати з рук стюардеси безплатний коктейль. Впродовж перших восьми місяців запровадження цієї послуги ця авіакомпанія отримала 7 млн доларів надходжень.

Співробітники авіакомпанії «Air Canada» приходять на допомогу пасажиром, рейси яких відкладаються або затримуються. Агенти авіаліній допомагають пасажиром знайти номер у готелі та замовити столик у ресторані. За це беруть 35 доларів. Колись співробітники авіакомпаній таку роботу виконували безплатно.

У березні 2008 року компанія «U — Haul», яка опікується прокатом вантажівок, розпочала додатково стягувати 5 доларів для покриття витрат з прибирання сміття. Цей збір вона охрестила «екологічним». Керівники компанії «U — Haul» стверджували, що впродовж багатьох років компанія компенсувала такі витрати з власної кишені.

В готелях розпочали брати по 10 доларів за поповнення запасів у «міні-барі». Аудиторська компанія «Price Waterhouse — Coopers» повідомляла, що в 2006 році додаткові збори принесли індустрії готелів США 1,6 млрд. доларів. Це — той випадок, коли курочка клює по зернятку і в цілому з'їдає багато.

У Каліфорнійському університеті студенти сплачують кожного семестру так звані «сейсмічні внески». Вони ніби призначаються для підготовки приміщення університету до можливих землетрусів — обкладування і зміцнення стін та на інші заходи щодо захисту студентів від підземних стихій. Раніше студенти сплачували по 25 доларів. Потім плату підвищили — 40 доларів.

Таким чином, можна дійти висновку — подібно тому як немає предмета, який не міг би служити єврею за прізвище, то немає і меж для винахідливості підприємців у стягуванні грошей з клієнтів. Підприємці вміють робити гроші практично з повітря.

17.3. 5. Фріланс

У перекладі з англійської це поняття означає «вільний повідок». Робота на себе належить до гатунку найпривабливіших ідей. Можна працювати де захочеться і коли захочеться. Можна робити лише те, що цікаве.

Досягти успіхів у фрілансі — не так вже і просто. Тут одночасно слід бути і начальником, і маркетологом, і продавцем. Не можна бути лінивим, бо лінивий фрілансер — це голодний фрілансер.

Часто фрілансери є талановитими і нестандартними людьми. Семе тому їм не просто влитися у колектив. У колективі неминуче існують жорсткі норми взаємодії. Фрілансерам буває важко підпорядкуватися стилю та темпу роботи, що нав'язані колективу зовні. Фрілансери за своїм характером є людьми, яких не відлякує нестабільність. Не всі можуть бути фрілансерами. Для багатьох працівників робота на себе є неприйнятною оскільки вона не передбачає гарантій. Фріланс слід розглядати як намір повністю реалізувати свої можливості, а не як втечу від тиску середовища.

Спеціалісти радять тим, хто хотів би перейти на «на вільний повідок», скористатися старомодним і провіреним способом. А саме — взяти аркуш чистого паперу і сформулювати на ньому своє бачення подальшого життя, скласти план та підготувати робоче місце. Відкладати на пізніше не варто.

Слід бути готовим до того, що на початку кар'єри фрілансера, навіть, високий професіоналізм не може гарантувати достатньої кількості замовлень. Перший потік замовлень, як правило, забезпе-

чують родичі, друзі та колишні колеги. Поступово коло замовників буде розширюватися.

Не завадить також скласти базу даних потенційних клієнтів та заявити їм про своє існування.

При наданні своїх послуг фрілансери можуть продешевити, якщо вони ретельно не вивчають ринок і не знають скільки грошей клієнти ладні сплатити за надані їм послуги. Слід знати, які гроші за такі ж послуги беруть конкуренти. Торгуватися завжди складно, але необхідно.

У роботі будь-якого фрілансера можуть бути певні перерви: сезонні падіння попиту, хвороба, відпустка, якісь непередбачені обставини тощо. У кращі з матеріальної точки зору часи слід потурбуватися про пісні періоди. Це означає, що слід думати не лише про накопичення, а й про додаткові джерела прибутків.

17.3. 6. Лєвередж

Розумно взятий борг може приносити прибуток. Лєвередж є мистецтвом одержання доходу на вкладені позичкові кошти. Лєвередж — запозичення з метою отримання прибутку. Досягається це за допомогою інвестування запозичених коштів. Кажучи загалом — це використання невеликих першопочаткових інвестицій, кредиту або позичкового капіталу для одержання дуже великих прибутків, порівнюючи з інвестиціями.

Найбільш поширеною формою лєвереджу є придбання квартири. Покупець купує житло, яке стає його власністю, виплачує кредит (а не орендну плату), протягом кількох років мешкає у житлі, а потім — продає. Оскільки ціни на нерухомість тривалий час невпинно зростали, то були серйозні шанси на те, що продавши житло, можна отримати прибуток понад суму, яка бралася для придбання житла. Виходить, що впродовж певного періоду мешканець житла користувався ним безплатно. За цієї форми лєвереджу є і певний ризик, оскільки ціни на житло можуть впасти.

Кредит на відкриття власного бізнесу вважається вигідною позикою. Розпочавши функціонувати, бізнес буде приносити прибуток, а той, хто позичив, буде сплачувати відсотки за кредитом.

Якщо бізнес виявиться успішним, то можна буде сформувати базу клієнтів, забезпечити собі добру репутацію та вигідно продовжувати бізнес. Ризик полягає у тому, що бізнес може виявитися і неуспішним. Бізнесова діяльність завжди була, є і буде ризикованою.

Інвестиції є формою левереджу. Заробляти на інвестуванні можна за тієї умови, що відсоток за кредитом є невисоким. Націлюючись на кінцеву вигоду, в інвестуванні коштів є резон.

Прибутки у сфері інвестування можуть бути значними. Значними, а то й 100-відсотковими можуть виявитися збитки. Інвестиції — справа вигідна у довготривалій перспективі. Досвід свідчить, що для реалізації інвестиційних проєктів потрібно 8–10 років.

Інвестування у нерухомість передбачає комбінування придбання будинку зі створенням власного бізнесу. Кредит береться для того, щоб одержувати дохід від здачі в оренду нерухомості.

Можуть виникнути проблеми з пошуком квартиронаймачів. Зниження цін на нерухомість може спричинити втрату певної суми грошей у випадку продажу цього житла.

Тим, хто хотів би зайнятися левереджем, необхідно мати певний запас коштів для сплачування відсотків за позикою, якщо інвестиції, з огляду на певні причини, не будуть забезпечувати дохід.

Краще, якщо інвестиція буде довгостроковою. У такому разі справа може вистояти під час ринкових коливань і почати згодом працювати з повною віддачею.

Варто проконсультуватися з фахівцем з фінансової сфери або з тими, хто вже має досвід роботи у сфері левереджу. Ці консультації допоможуть вам збагнути багато нюансів левереджу та усвідомити перспективи і небезпеки.

Якщо не впевнені в успіху левереджу, або просто за своїм характером є досить недовірливою людиною і переживаєте з будь-якого приводу, — то краще за левередж не братися. Окрім нього є й інші види бізнесової діяльності, де можна спробувати свої сили.

Тим, хто мріє про власний бізнес і вірить у те, що інвестування коштів може виявитися прибутковим, варто пам'ятати, що ризик справді є благородною справою, але лише для впевнених в собі людей, які мають міцні нерви.

Це як в анекдоті — алкоголь вбиває мозкові клітини, але не всі, а лише ті, які не хочуть пити.

Кажуть, що краще потрапляти у гарні борги, які здатні приносити прибутки, ніж у ті, про які доведеться жалкувати, але не зможете з них довго виплутатися, придбавши не дуже потрібні, але дуже дорогі речі.

На закінчення розділу — анекдот.

Відомого психолога запитали про те, як занадто улеслевий підлеглий може погубити свого шефа. Психолог відповів, що таких способів існує чимало. Найпростіший — це той, коли підлеглий від надлишку улесливості кидає босу обидва кінці рятувального каната.

РОЗДІЛ 18

ВСЯЧИНА

18.1. Відрядження

Обмірковування всього і до дрібниць є запорукою успіхів вашого бізнесу. Ділова мандрівка за кордон теж вимагає ретельного опрацювання. Скрізь і завжди бізнесмен має бути готовим до несподіванок. Ситуації можуть бути як ймовірними, так і абсолютно несподіваними. Нічого не вдієш. Як кажуть французи — «C'est la vie».

До відбуття у закордонне відрядження слід:

- перевірити терміни чинності закордонного паспорта та документів водія;
- відсканувати і надіслати на свою ж електронну адресу важливі документи (це знадобиться у випадку загублення або викрадення оригіналів документів);
- залишити колегам фотокопії паспорта та інформацію про очікувані

шляхи пересування (колеги у необхідних випадках можуть зв'язатися з консульством);

- скласти свою власну медичну картку і завжди тримати її копію з собою;
- скласти перелік корисних телефонів;
- завжди брати із собою запасний заряджений акумулятор для телефону.

Під час мандрівки слід:

- зареєструватися у посольстві чи консульстві (особливо це доречно робити у неспокійних країнах);
- завжди мати із собою адресу готелю, яка написана мовою країни перебування;
- життєво важливі речі (окуляри, ліки, гроші) зберігати у ручній поклажі (врахуйте, що літак можуть затримати, а багаж може виявитися втраченим);
- домовитися з колегами про вихід на зв'язок у певний час (особливо це доречно тоді, коли ідете у «гарячу точку»);
- обмінятися контактною інформацією з іншими членами групи, призначити місце і точний час зустрічі, — на той випадок якщо хтось загубиться;
- номери телефонів тримати у двох примірниках, — на мобільному телефоні і у блокноті;
- не пити зайвого у літаку чи ресторанах, щоб не з'явитися на ділові переговори із запахом перегару.

Далі розмова піде про ділову мандрівку з дітьми.

На посади, що пов'язані з частими відрядженнями, рекрутери намагаються не брати працівників, що мають малих дітей. Останні, як відомо, вимагають постійної уваги.

Трапляються випадки, коли є потреба брати у відрядження дітей. Згадаймо, що білоруський президент О. Лукашенко брав із собою під час міждержавних візитів свого малолітнього сина Миколку. Настільки у цьому була справжня фінансово-побутова необхідність і доречність, — про це слід мовчати, бо всі подробиці — невідомі. Кажуть, що доречно, хай не завжди, брати у ділові мандрівки дітей. Це певним чином компенсує брак часу на спілкування із сім'єю. Ділова мандрівка дозволяє сумістити приємне з корисним.

Статистика свідчить, що у США відпустки скорочуються, а звичка до сімейних канікул залишається. 62% офісних співро-

бітників, які регулярно перебувають у відрядженнях, поєднують відрядження з відпочинком. Дві третини таких співробітників подорожують з дітьми. У Європі ситуація з відрядженнями є працею, але і там зростає тенденція до сімейного дозвілля. В Україні є підприємства і організації, які фактично не надають відпусток (або співробітники їх фактично не беруть). Ділова мандрівка з членами сім'ї може бути шансом для спілкування з нею (адже відомо, що під час для відрядження залишається вільний час дозвілля і його можна витратити для спілкування із сім'єю, а не з кимось...).

Сучасні західні компанії заохочують сімейні ділові мандрівки, оскільки це сприяє зростанню лояльності працівників до компанії та продуктивності праці. Таке явище там називають *incentive* (заохочення).

Ділова мандрівка за кордон — це і покращення мотивації працівників і ознайомлення їх з відповідними професійними досягненнями. Колективні мандрівки сприяють створенню працездатної команди. Проведення тренінгів в іншій країні додає емоційності у заняттях, зміцнює мотивацію до одержання належних результатів.

Ділові сімейні мандрівки — це ще й неабияке заохочення. Побувати у справах та ще й відпочити з сім'єю, — це, мабуть, на кшталт того, — «Карай мене так, Господи, до самої смерті».

18.2. Подорож літаком

18.2.1. Харчування

Для того, щоб годувати пасажирів у повітрі, кожний аеропорт має свої спеціалізовані підприємства. Вони постачають різні види харчування на борти літаків.

Харчування буває пряме і зворотне. Пряме, — це те, що недавно приготовлене і яке зберігається за температури +5 С. Зворотне — це напівготові заморожені порції. Вони є дещо недопеченими чи недовареними. У супровідному листі кухар зазначає час, необхідний конкретній страві, щоб вона була повністю приготовленою у бортовій пічці до того, як цю страву пропонують пасажирам. Страви доправляють до літака за півтори години до злету.

Пасажири, як правило, не можуть замовити щось завчасно. Навіть, якщо вони летять у бізнес-класі підвищеного комфорту. Їхні переваги можуть виявлятися лише у межах того, що є на борту літака, — себто між гарячими та холодними стравами. Набір всіх пакетів визначається попереднім набором авіакомпанії. Деякі з-поміж них беруть лише холодні страви. Дехто — лише чайний стіл. Це, як правило, на коротких рейсах.

На борту можуть запропонувати все, що завгодно. Існують набори як вегетаріанських, так і дієтичних страв, дитяче і юнацьке харчування.

Станом на весну 2007 року «економний» обід з гарячим сягав 4,5 долари, екіпажу — 8,5 долара, а бізнес-класу — 15,5 долара. Харчування пасажирів бізнес-класу та екіпажу практично одне і те ж, за винятком того, що екіпажу і бортпроводникам не дають алкогольних напоїв. Чи ж п'ють вони їх насправді, — це вже інша справа. У деяких компаніях пілоти харчуються як у бізнес-класі, а стюардеси — як решта пасажирів. Страви економ-класу і бізнес-класу у більшості фірм значно не вирізняються. Вирізняється лише набір продуктів, — як, наприклад, вирізка замість м'яса. У бізнес-класі більше фруктів та овочів. Зрозуміло, що на чартерних рейсах можна замовити все, що завгодно.

Аерофобія — досить поширене явище. Статистика свідчить же про те, що шанси загинути в авіакатастрофі є нижчими, ніж під час автомобільних мандрівок.

Вчені Великої Британії виявили найнебезпечніші місця в авіалайнерах. Закликали авіакомпанії дозволяти пасажирам крісла вибирати самостійно.

Спеціалісти університету Грінвіча за замовленням Управління цивільної адміністрації Великої Британії проаналізували обставини загибелі 105 чоловік та опитали 2 тисячі людей, які вижили під час авіакатастроф. Дослідження вказало, що найбільша безпека була у пасажирів, які сиділи у кріслах біля проходу на далі ніж у п'ятому ряду від аварійного виходу. Найрідше вдавалося вижити тим, хто сидів у більше ніж шести рядах від виходу. Статистичні дані засвідчують, що шанси на врятування у передній частині літака — 65%, а у задній — 53%. Ті пасажири, які сидять у літаку біля проходу, рятувалися у 64% випадків, а в інших місцях літака — у 58%.

Британські вчені закликали авіакомпанії облаштувати літаки додатковими аварійними виходами.

Виявляється, що 4 з 10 пасажирів бояться літати. Якщо всі пасажирки будуть намагатися купувати собі місце біля виходу, то це спричинить підвищення цін за надання місця біля виходу.

Більшість людей користуються своїми власними способами боротьби з авіафобією. Найпростіший — талісман. Талісманами можуть бути які завгодно предмети. Давньою є традиція «присісти на дорожку».

Поширеним методом є перенесення уваги з думок на відчуття. Можна, наприклад, розглядати людей, що вас оточують.

Дієвим методом переборювання страху є переконання.

Автор цих рядків від людей старішого покоління чув таке. Під час запального відступу Червоної Армії на першопочатковому етапі війни, під Харковом набиралися солдати для повітряно-десантних військ. Була вежа для стрибків з парашутом з кільцем і тросом. На горі майданчика стояв старшина, який не зовсім коректно підштовхував солдата спускатися з парашутом. Внизу стояв інший старшина. Він зовні обмацував штани. Якщо ж вони були порожніми, — то солдат йшов у десантні війська. Якщо ж ні, — то біг прати штани до найближчого ставка. Так кувалася Перемога!

Автор цих рядків на Харківській вежі не був. У 1978 році, напередодні свого дня народження (30-річчя) перебував з лекторською місією у Миколаєві. Мав щастя бути на концерті Володимира Висоцького. Той казав, що до нього частенько зверталися ветерани Великої Вітчизняної війни і запитували, чи він — це той Висоцький, з якими вони виходили з оточення. Володя Висоцький відповідав, що з ним не можна було вийти з оточення, бо він був таким маленьким, що його можна було, хіба що винести на руках.

Під час своїх авіаподорожей, а їх кількість була такою мізерною, порівнюючи з кількістю подорожей земляка, — Президента Ющенка, — автор цієї книжки перед злетом літака і після його приземлення, — тричі хрестився. Як бачить читач, — це допомогло. На борту літака намагався випити все те, що носили стюардеси. Намагався не дивитися на їх ноги, бо у всіх них — ноги красиві. Краще — просто не трапляється, до того ж стюардеси — «надежные как наш Аэрофлот!».

Кажуть, що алкогольні напої — не найкращий спосіб боротьби з аерофобією. Можливо, це й так. Врешті решт — «на безриб'ї — і рак риба!»

18.2.2. Пошук загубленого багажу

У більшості випадків ті валізи, які загубилися під час подорожі, повертаються своїм власникам. Головне — не панікувати!

Найчастіше це відбувається з огляду на відірвання бирки, яку прикріпили при реєстрації на рейс. До рейсу слід зняти з валізи всі наклейки, які залишилися від попередніх мандрівок. Слід підписати багаж. На багажі англійською мовою слід зазначити своє прізвище та вказати контактні телефони. Інші причини непорозуміння:

- комп'ютерний збій у системі реєстрації і розвантаження;
- помилки розвантажувальників.

Фахівці радять свої речі шукати у транспортерах. Якщо багаж не знайдено, слід звернутися до представника авіакомпанії. Шукайте віконце з надписом «Бюро знахідок». Кажуть, що не завадить перед польотом сфотографувати свої валізи та торби. Більшість авіакомпаній підключено до Системи світового пошуку вантажу. Ваша інформація миттю потрапляє у пошукову мережу «World Tracer». Не виключається, що комп'ютер впродовж кількох хвилин вкаже інформацію про місцезнаходження ваших речей.

Якщо впродовж 5 днів валіза не віднайдеться, пасажиру запропонують скласти детальний перелік предметів, які знаходилися у валізі. Цей перелік також заноситься у загальну систему пошуку. Впродовж трьох тижнів (21 дня) авіакомпанія буде розшукувати речі у всьому світі.

Після цього багаж вважається втраченим або вкраденим. За нього сплачується компенсація. Станом на кінець 2007 року пасажирам, які прибули з США та Західної Європи, сплачувалось до 1 тис. євро. Найчастіше перевізники сплачували по 20 доларів за кілограм ваги. Якщо валізу не зважували, то компенсація складала 400 доларів. Щоправда, гроші сплачувалися не відразу, а через місяць.

Поміж авіакомпаній є й такі, які потерпілим пасажиром негайно видають предмети першої необхідності. Інші — сплачують гроші за предмети першої необхідності. Сума складала від 50 доларів

до 100 доларів для пасажирів економ-класу. Якщо у майбутньому валізу не буде знайдено, то ці гроші можуть бути вираховані із загальної суми компенсації.

Члени Асоціації європейських авіакомпаній 2006 року втратили 5,6 млн валіз і торб, — тобто 16 валіз на 1 тисячу пасажирів. Не так вже і замало! Поміж рекордсменів були «British Airways», «Air France», «Lulthansa», «KLM».

Слід не забувати, — якщо авіаквитки оформляла туристична фірма, то за багаж, який було втрачено чи зіпсувався, відповідає не туроператор, а авіакомпанія.

У більшості випадків валізи, які було втрачено, повертаються їх власникам.

18.2.3. Одежа для польоту

За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я політ на літаку понад 4 години вдвічі збільшує ризик появи кров'яних згустків — тромбів. Причина — тривале нерухоме положення під час польоту. Особливо вразливими є люди з надлишковою вагою, а також ті, у кого порушено процес згортання крові.

Цьому можуть зарадити компресійні гольфи та панчохи. Американська асоціація кардіологів стверджує, що вони у 20 разів зменшують ймовірність утворення тромбів. Аспірин зменшує ймовірність утворення згустків крові у півтора рази.

Поради тим, хто багато літає:

- будьте обережні з алкоголем, він притупляє боязнь перельотів, але обезвожує організм, кров стає гущішою. Густину крові підвищують чай та кава. Мінеральну воду можна випивати без будь-яких обмежень;
- оскільки нікотин згущує кров, то під час польотів слід утримуватися від паління;
- сидючи у кріслі, не можна класти ногу на ногу, — це допоможе уникнути зайвого тиску на вени та не сприятиме застою крові у судинах ніг і тазу;
- для польоту слід вибирати зручну одягу та взуття (найкраще за все — одягти компресійний трикотажний гольф, панчохи або колготки, які покращують відтік крові венам);

- під час польоту слід періодично намагатися розминати м'язи;
- якщо правилами польоту дозволяється, то слід прогулюватися у салоні або, принаймні, потягуватися у кріслі.

18.3. Розрахунки під час зарубіжних мандрівок

Фахівці дають такі поради міжнародним мандрівникам.

1. Під час мандрівки намагайтеся не тримати при собі гроші на суму понад 300 доларів.

2. Дізнайтеся, хто є партнером вашого банку у країні вашого перебування. Зняття готівки у його банкоматах зекономить вам гроші. Доцільно також дізнатися чи є обмеження на суму списання грошей впродовж доби.

3. Для одержання готівки використовуйте картку з найменшим відсотком за транзакції.

4. Не рекомендується користуватися автоматами для обміну грошей. У автоматах зазвичай закладено завищені курси валют. Інколи в автоматах стягується і плата за обмін.

5. Якщо маєте карту Visa Electron, то у вас можуть попросити пред'явити документ, що підтверджує право на цей пластик. Не завадить напоготові тримати закордонний паспорт.

6. При виборі банківської карти для зарубіжної мандрівки віддавайте перевагу кредитним карткам. На відміну від зарплатних карт, кредитні картки приймають краще. Найбільші комісійні за користування картками стягуються у Туреччині, Хорватії, Єгипті, Болгарії, Таїланді.

7. Користуйтеся дорожніми чеками. Їх головний козир — безпека. Чеки обмінюються на готівку у банках. Стягуються комісійні у розмірі 0.8–4%. Чеками можна розплачуватися у крамницях, готелях, пунктах прокату автомобілів.

Станом на літо 2007 р. за чеками складно було отримати готівку у Чорногорії, Чехії та В'єтнамі. На Кубі, в Європі, Іраку, Лівії, Судані, Сирії не приймали, наприклад, чеки «American Express».

8. Без сумніву, необхідно брати з собою банківські картки. У разі потреби ваші родичі та/чи знайомі можуть поповнити ваш

картковий рахунок на потрібну суму. При крадіжці картку можна заблокувати. Фахівці рекомендують брати дві картки, що відкриті на один і той же рахунок. Цей крок виявиться доречним у випадку втрати однієї з карточок. Краще за все брати картки різних систем. Наприклад, Visa і MasterCard.

Шахрайство з картками широко поширено у Китаї, Гонконзі, Індії, Кореї, Філіппінах, Сінгапурі, Таїланді, Польщі, Макао. Якщо мандрівник їде до цих країн, слід попередити свій банк і він дозволить виконання там операцій з картками.

9. Доцільно мати при собі еквівалент 50 доларів у місцевій валюті. Сума стане у нагоді, коли не знаєте де шукати банкомат у незнайомому місті або прибули кудись вночі. Придбати місцеву валюту доречно ще в Україні, беручи до уваги ту обставину, що за кордоном комісія за обмін є вищою, ніж вдома.

18.4. Чайові

Немало відвідувачів кафе та ресторанів після закінчення трапези або ще й до неї чи під час неї думають про те скільки грошей дати офіціанту « на чай» або ж чи давати їх взагалі. На чеках інколи можна бачити одразу про те, що винагорода офіціанту вітається, але давати її чи ні — залишається на роздум клієнта.

У низці країн Європи чайові сплачуються автоматично. Практично завжди чайові включаються у рахунки у ресторанах скандинавських країн. Їх розмір — 7–10 відсотків від вартості замовлення. У Німеччині, Австрії, Греції розмір чайових приблизно такий же — 10%. У Фінляндії чайові сягають 15–18%.

У США і Канаді чайові вважаються частиною зарплати офіціантів. Розмір чайових там більший.

Дослідницька компанія «Synovate» вивчала практику чайовими у 55 країнах світу. Виявилось, що чайові залишають 69% клієнтів, 15% залишали на чай менш, ніж 10% від вартості рахунку. 14% жертвували 15–20%. Основна маса клієнтів взагалі не думала про розмір рахунку. Майже третина відвідувачів ресторанів та кафе не знають, яку суму вони мають залишати на чай.

Існують країни, де чайові офіційно заборонені. Як приклад, можна вказати Китайську Народну Республіку.

В Україні оплата праці офіціантів — змішана. Вони отримують як зарплату, так і «на чай». Офіційного регулювання цього аспекту не існує. Пересічно чайові складають 10%. У столичних елітних ресторанах чайові є більшими, а у провінційних — меншими (5–10%). Часто округлюється рахунок. Наприклад, за рахунок потрібно сплатити 92 грн. Шляхетно вважається сплатити 100 грн. Зустрічається в Україні і практика автоматичного включення чайових у рахунок. Це відбувається і в Києві. Автоматичне включення чайових до рахунку формально вважається порушенням прав споживачів. Чи часто споживачі на це скаржаться — статистика про це змовчує.

У ресторанах швидкого харчування (фастфудах) чайові давати не прийнято. Можна не давати чайові, якщо не сподобалося обслуговування чи якість страв.

Чайові в Україні доцільно давати. У протилежному випадку на клієнта можуть «покласти зуб» і наступного разу обрахувати його чи не знайти для нього вільного столика. До тих же, хто «на чай» залишає, краще ставляться у наступних відвідинах. Більшість українців чайові залишає.

18.5. Зберігання цінностей у банку

Потреба у ньому може виникнути, наприклад, на час відпустки. Один з варіантів тимчасового зберігання цінностей — банківський сейф. Українці звикають до цього явища і все частіше кладуть коштовності у депозитні соти. Попит на соти спричинив зростання орендної плати за таку послугу. Оренда сотів залежить від банку, розміру сейфу та терміну оренди. Станом на початок серпня 2007 року користування сейфом впродовж місяця коштувало від 7 до 230 доларів. Найбільшим був попит на маленькі соти (заввишки 5–9 см).

Застава за ключ складала 150–600 грн. Застава поверталася якщо ключ не губився, а сейф не пошкоджувався. Моють видавати два ключі або один ключ. Дублікат ключа залишався на зберіганні у банку.

Банк може запроваджувати штрафи за несвоєчасне звільнення соти. Банк відчиняє соту і переводить майно на відповідальне

зберігання. Як правило, воно триває до року. За відповідальне зберігання з банком доведеться розрахуватися.

При виборі банку для оренди соти експерти рекомендують звертати увагу на умови відкриття соти (якщо ви не зможете в обумовлення термін продовжити договір оренди), розмір ключа та графік роботи сховища.

Зазвичай цей графік роботи співпадає з режимом роботи банку. Деякі банки запроваджують подовжений робочий день для користувачів сотів. Можуть і запроваджувати до них доступ у святкові та вихідні.

Слід визначитися чи часто вам доведеться мати доступ до того, що зберігається. Якщо часто, — то вартість оренди буде вищою. Дізнайтеся чи потрібно для продовження оренди особисто прибувати до банку чи це відбувається автоматично.

Для оформлення оренди банк вимагає від клієнта паспорт, ідентифікаційний код та внесення грошей за весь період найму соти. У договорі обумовлюються розмір соти, сума завдатку за ключі, термін і вартість найму.

Орендувати соту можна на термін від одного дня. Зазвичай договори укладаються на термін від 30 днів. У випадку тривалої оренди банки пропонують скидки. При продовженні договору розмір скидки може сягати 30–35 відсотків.

Клієнти тримають у сейфі гроші, ділову документацію, предмети антикваріату, коштовні речі, предмети мистецтва. Не можна зберігати зброю, наркотики, крадені речі, хімічні, отруйні та інші речовини, які можуть завдати шкоди майну або співробітникам банку.

18.6. Кишенькові злодюги та шахраї

Шведський експерт у сфері боротьби з кишеньковими крадіжками Девід Ангстрем присвятив чимало часу вивченню прийомів кишенькових злодюг у різних країнах світу і рекомендує, зокрема, такі заходи:

- носити при собі лише мінімум грошей, кредитних карточок або чеків;

- оригінали документів, цінні речі, зворотні квитки і основні гроші слід залишати у готельному сейфі, носити із собою слід ксерокопію паспорта;
- для зберігання грошей і карток найкраще підходять передні кишені штанів, особливо якщо вони закриваються застіжкою «блискавка»;
- вразливими для крадіжок є вільні великі сумки (типу пляжних), які не закриваються на замок;
- особливо слід бути уважним у велелюдних місцях — у транспорті, на ринках, у крамницях, біля туристських пам'яток (там торбу з цінними речами тримати перед собою, притискувати її до тіла і притримувати рукою знизу);
- боки і дно сумки, що виготовлені з нецупкого матеріалу, злодюги можуть розрізати вміло і непомітно;
- будьте обережні, якщо вас штовхнули або про щось запитують і не спішіть допомагати збирати чийсь речі, що розсипалися (часто спільніки кишенькових злочинців використовують цей прийом для відволікання уваги жертви);
- кишенькові злодії люблять використовували моменти, коли люди захопилися фото- чи відеозйомкою;
- найнебезпечніше місце для перенесення торби з іншими речами — на спині за плечима;
- не слід залишати речі у салоні автомобіля, машину зачиняйте, навіть, на коротких зупинках, заправних станціях і при зміні проколотого колеса;
- торби с фото — відеотехнікою слід тримати у руках якомога міцніше (коли злодюги не можуть викрасти їх непомітно, вони можуть силоміць вихопити цінність у жертви та втекти);
- найкращий спосіб зберегти свої речі — завжди тримати їх у полі свого зору.

У Києві злодюги використовують такі методи:

1. У метро злодій діє, прикриваючись ширмою. Ширмою може слугувати пальто, куртка, пакет або газета. Прикриваючись ширмою, злодюги обчищають кишені пасажирів. Пальто вони зазвичай перекидають через руку. Пакет просто тримають на рівні поясу. Газету застосовують, коли обкрадають пасажирів, що заснули. Сівши поруч з жертвою, злодій розгортає газету і спокійно обкрадає жертву.

Оперативники радять жінкам сумки притискувати до себе. Портфелі слід закривати на ключ або кодовий замок. Портмоне слід класти у внутрішні кишені курток, а не у задні кишені штанів. Особливо уважним слід бути виходячи з вагона.

Часто жертвами стають ті пасажери, які грають у гру на мобільному телефоні. Сигналом до дій злочинцям слугує фраза «Обережно, двері зачиняються». Щойно пролунала ця фраза — і злодюга вихоплює мобільний телефон і вибігає на платформу.

2. За наступного способу злодюги діють як у метро, так і на вулиці. Вони підходять до жертви і промовляють: «У вас вся спина біла». Починають ніби її чистити. Крадуть цінні речі і портмоне. Щоб не стати жертвою, необхідно попросити навколишніх людей поглянути чи ж справді ваш одяг забруднений.

3. Наступний метод виконує, наприклад, у метро група циганчат. Вони обступають жертву з усіх боків і прохають дати грошей на харчі. Поки пасажир шукає у гаманці монетки або відбивається від циганчат, вони обчищають його кишені. Українське прислів'я каже, що коня слід обходити спереду, а собаку — позаду. Циган слід же обходити з усіх боків.

4. Під час передсвяткових авральних закупок у супермаркетах працює група злодіїв. З візочків найчастіше зникають торби і пакети, що їх залишили покупці. Щойно візочок залишається без догляду, злодій хапає здобич і розчиняється у натовпі.

5. Місцем правопорушення можуть бути пункти обміну валюти. В обмінному пункті клієнту можуть пояснити, що ваші гроші мають не зовсім гарний вигляд. Причина може бути різною. Далі пропонують обміняти з невеликим відсотком. У касира з'являється «навар».

Спритні касири можуть, перераховуючи на очах у клієнта гроші, скинути останню купюру. Якщо клієнт гроші не перерахував, факт шахрайства довести неможливо. Можуть підкинути фальшиві купюри.

6. За цього способу діють двоє. Не виключається наявність змови з працівником обмінного пункту. Шахрай підходить до жертви і пропонує продати валюту за вигіднішим курсом, ніж його пропонує пункт. Тримає у руці, наприклад, 100 доларів згорнуті вчетверо. Може тримати і інші купюри, згорнуті зазначеним чином. Дає подивитися на 100 доларову купюру. Домовляється з жертвою про обмінний курс. Жертва дає шахраю гривні. У цей час з'являється

спільник і голосно обурюється, що відбувається незаконний обмін. Шахрай замість 100 доларів дає згорнутий вчетверо 1 долар і тікає. Жертва, відійшовши набік, роздивляється одержану купюру і виявляє факт шахрайства, але нічого вдіяти вже не може.

18.7. Кардери

Люди, які опікуються аферами з кредитними карточками, називаються кардерами. Найпростішим способом крадіжки грошей з карток — це дізнатися про реквізити карточки і використовувати їх для придбання товарів в інтернет-крамницях. Фахівці радять за жодних обставин не розкривати реквізити у електронних повідомленнях (E-mail, ISQ).

Існують і більш витончені способи крадіжок. Кардери встановлюють у банкоматах пристрої, які фіксують дані про карточку. Найчастіше такими пристроями є насадки на клавіатуру банкомату, які за зовнішнім виглядом повторюють кнопки. Підроблена клавіатура фіксує всі натиснуті клієнтом кнопки коли він знімає гроші з рахунку у банкоматі.

Кардери також використовують і такий пристрій як «Letanese Loops». Це — пластиковий конверт. Він дещо більший за пластикову карточку. Його встановлюють в отвір, у який вставляється картка. Коли конверт встановлено в отвір, — гроші зняти не можна. Клієнт намагається витягнути свою карточку, але це йому не вдається. Саме в цей час підходить шахрай (на жаль, на лобі у нього не написано, що він шахрай) і говорить, що кілька днів тому з ним була така ж халепа. Щоб банкомат повернув карточку, слід мов ввести PIN-код і двічі натиснути кнопку «Cancel». Клієнт слухається поради, але банкомат картку не повертає. Клієнту після невеличких роздумів не залишається нічого іншого як піти телефонувати у банк щоб його карточку заблокували. За цей час шахрай дістає конверт з карткою, вставляє її у банкомат і знімає гроші. PIN-код він знає, адже ви його набирали при ньому.

Шахраї фіксують PIN-код і за допомогою мініатюрної відеокамери. Вона встановлюється поблизу і негайно передає зображення прямо в ноутбук кардера. Цей кардер знаходиться десь недалеко у своєму автомобілі.

Фахівці радять прикривати клавіатуру вільною рукою під час введення PIN-кода. Шахраї вдаються також і до установки своїх банкоматів. Грошей вони не видають, але зчитують всю необхідну інформацію. Необхідно користуватися лише провіреними банкоматами, що встановлені у приміщеннях банків та у гіпермаркетах.

Найпростіший спосіб обману — підглянути з-за спини на код, який ви набираєте.

18.8. Няня — домашня працівниця-гувернантка

Перед тим як розпочати пошук доглядачки для вашого малюка, слід визначитися з колом обов'язків тої особи, в руки якого вручите свого нащадка. Якщо хочете, щоб за вашою дитиною просто наглядали, вчасно годували, виводили погуляти, то можна наймати просто няню. Наявність освіти для зазначених функцій великого значення не має. Достатньо традиційних гарних людських якостей.

Якщо ж у ваші плани входять наміри, щоб доглядали не лише за тілом вашої дитини, а й за її мозком, то тут вже просто няні замало. Потрібна гувернантка з освітою, зокрема, педагогічною.

Якщо вибираєте домашню працівницю, то бажано, щоб у неї був досвід в інших сім'ях. Не завадить одержати від них рекомендації. Для домашніх працівниць освіта не є визначальним чинником. Плата встановлюється залежно від роботи.

Підшукувати нянь, гувернанток та домашніх працівниць можна, наприклад, за оголошеннями в Інтернеті та у газетах. Можна звернутися за порадами до друзів чи знайомих. Можна звернутися й до спеціалізованих агенцій. Там, зрозуміло за плату, нададуть найбільш повний перелік провірених претендентів, які б відповідали вашим вимогам.

Працівники цих агентств скорочують замовнику час на пошук. Вони знаходять кандидатів, проводять з ними попередні співбесіди, домовляються про місце зустрічі сторін.

Залучення агентств дає значну гарантію про те, що запропонована вам людина буде належним чином виконувати свої обов'язки і не буде аферистом.

Слід мати на увазі, що комісійні посередникам сплачують самі няні, гувернантки та домашні працівниці. Зазвичай вони віддають агентству 50 відсотків своєї першої місячної плати.

Перевагою найму через агентство є й укладання тристороннього договору. Він укладається між наймачем, агентством і працівником. У договорі зазначається коло обов'язків няні, гувернантки або домашньої працівниці, обсяг робіт, вихідні дні, сума оплати. Графік роботи встановлюється за бажанням наймача.

Далі повідомимо інформацію про деякі столичні агентства, які надають нянь, гувернанток та домашніх працівниць. Ціни на послуги — грн. за годину. Ціни зазначено станом на серпень 2007 року. Ті, хто скористаються наведеною інформацією, можуть самостійно дійти висновків про динаміку оплати праці за час, що спливає після серпня 2007 року.

Агенство	Ціна	Контакти
Агентство гармонії і уюта	Няня — 12 Гувернантка — від 15 Домпрацівниця — 10	Вул. Дегтярівська, 48 (044) 587-78-70 www.agu.ua
Бережна	Няня — 10 Гувернантка — від 15 Домпрацівниця — 80–150 грн/день	Вул. Гарматна, 26/2 (044) 496-18-14
Дом — Сервіс	Няня — від 15 Гувернантка — від 15 Домпрацівниця — від 15	Вул. Марини Раскової, 15, офіс 810 (044) 253-12-97 www.domservice.com.ua
Уют — Сервіс	Няня — від 15 Гувернантка — від 20 Домпрацівниця — від 100 грн/день	Вул. Басейна, 5 «Б», офіс 4 (044) 289-38-03 www.staff.com.ua

18.9. Тимчасова квартира

Традиційно перед вереснем ціни за довгострокову оренду квартир зростають у зв'язку з напливом студентів та працівників. Порівнюючи з доходами, ціни за оренду житла в Україні тривалий час були високими. Орендна плата була співставною з щомісячними платежами за іпотекою.

Найголовнішими порадами наймачу квартири можуть бути такі. Спершу мова піде про те, як поводитися з агентом, що опікується здачею у найм житла.

1. Будьте готові до того, що той варіант, який ви знайшли у рекламі і який викликав у вас зацікавленість, «щойно відданий іншому клієнту». Часто ріелтори розмножують приватні оголошення з метою притягнути до себе клієнтів. Потім агенти намагаються вмовити замовників на те, що є у їх розпорядженні насправді.

2. Будьте активними. Про все розпитуйте у агента з подробицями. Докладіть зусиль, щоб ви йому запам'яталися. Коли йому трапиться справді гарний варіант, то він зателефонує вам у першу чергу.

3. Не називайте агенту кінцеву суму, на яку ви розраховуєте, інакше це зашкодить вам найняти дешевший варіант з нормальною якістю. Вам будуть пропонувати квартири за принципом «дещо дорожче».

4. Завжди уточнюйте розмір квартплати і чи включається вона в оренду. Пам'ятайте, що квартплата за межею міста, як правило, є вищою.

5. Не чекайте, що хтось щось знайде вам замість вас. Залишивши в агентстві заявку, слід і далі продовжувати свої пошуки.

6. Володійте інформацією про ціни на оренду житла в районах міста і передмістях.

Далі поради про те, на що слід звертати увагу, оглядаючи квартиру.

1. Не слід соромитися прискіпливо оглянути квартиру, яку вам пропонують. Провірте чи вісутні на стінах сліди сирості, чи є достатнім напір води. Переконайтеся, що розетки працюють, а виключателі — не іскрять.

2. Не вибирайте дешевих квартир без ремонту. Пам'ятайте «Скупий платить двічі». Якщо у квартирі не було ремонту, то ви затратите багато часу і грошей на постійні під ремонтування.

3. Якщо бажаєте найняти квартиру за містом, то врахуйте вартість проїзду з квартири до роботи і назад.

4. Уважно перевіряйте документи про право власності на квартиру та особистий паспорт її власника. Ви повинні бути впевненні, що маєте справу зі справжнім власником квартири.

5. Їдучи на огляд квартири, беріть з собою суму грошей, необхідну для завдатку. Гроші віддавайте ж лише після укладення договору.

6. Уважно вивчіть умови договору. Сплачуйте після підписання договору його трьома сторонами — господарем, агентом з нерухомості та вами.

А далі — анекдот.

Директор каже підлеглому, що з того вийшов би прекрасний злочинець. Підлеглий цікавиться чому саме. Директор відповідає: «Ви не залишаєте жодних слідів своєї діяльності».

ЗМІСТ

Передмова	3
Розділ 1. Праця	13
1.1. Робота у далекому зарубіжжі	13
1.2. Престижні роботи та спеціальності	20
1.3. Професії	22
1.4. Безробіття	41
1.5.Робота і здоров'я	44
Розділ 2. Освіта	51
2.1. Бізнес-освіта	51
2.1.1. Бездипломники	51
2.1.2. Магістри ділової адміністрації (МВА)	52
2.1.3. Кращі бізнес — школи світу	54
2.1.4 Ліцензія Європейської бізнес- компетентності	55
2.1.5.Перекваліфікація	56
2.2. Ділова іноземна мова	57
2.2.1 Мова для бізнесу і бізнес-мова	57
2.2.2.Тести з англійської мови	60
2.3.Закордонна освіта	62
2.3.1.Найпопулярніші країни міжнародної освіти	62
2.3.2. Стажування українських студентів за кордоном	65
2.4. Освітня мозаїка	66
2.4.1.Недоліки студентства	66
2.4.2. Ідеальний викладач	69
2.4.3. Друга вища освіта	70
2.4.4. Нові професії	72

2.5. Освіта дітей	74
2.6. Цікава вікторина	76
Розділ 3. Етикет	79
3.1. Правила поведінки	79
3.1.1. Десять основних правил	79
3.1.2. Анкета	82
3.1.3. Звичай і традиції зарубіжних країн	83
3.2. Вітання і прощання	88
3.3. Візитівка	93
3.4. Риторика	97
3.5. Переговори	101
3.6. Бізнес — ланч	107
3.7. Листування	113
3.8. Телефон	117
3.9. Сувеніри	120
Розділ 4. Пошук роботи	123
4.1. Контакти	123
4.2. Досвід роботи	131
4.3. Сезонність у пошуках роботи	132
4.4. Роботодавці — обманщики	137
4.5. Вдачі і невдачі у працевлаштуванні	140
Розділ 5. Співбесіда щодо працевлаштування	145
5.1. Резюме (сі — ві)	145
5.2. Інтерв'ю	157
5.2.1. Підготовка до співбесіди	157
5.2.2. Літуні та зрілі віком	159
5.2.3. Телефонна бесіда	161
5.2.4. Одежа, жести і сміх	162

5.2.5. Кадровики та їх прийоми	163
5.2.6. Багаторівнева співбесіда	165
5.2.7. Сторітеллинг і запитання шукача роботи до роботодавця	166
5.2.8. Промахи на співбесіді	169
5.2.9. Ознаки успішної співбесіди	173
5.2.10. Зодіак і кадри	174
Розділ 6. Начальник	177
6.1. Начальник — це лідер	177
6.1.1. Гарний керівник	177
6.1.2. Начальник — початківець	179
6.1.3. Риси лідерів	180
6.1.4. Начальник і криза	184
6.1.5. Здоров'я начальника	186
6.1.6. Зміна керівництва	188
6.2. Підлеглі в очах начальника	189
6.2.1. Тімбілдинг	189
6.2.2. Начальницькі помилки та вибачення ...	193
6.2.3. Начальницький гумор	196
6.3. Начальник в очах підлеглих	197
6.3.1. Типи начальників	197
6.3.2. Ставлення підлеглих до начальника	203
6.3.3. Тест «Діагностика професійної компетентності керівників різного рівня»	208
Розділ 7 . Кар'єра	217
7.1. Стратегія і тактика кар'єри	217
7.1.1. Планування кар'єри	217
7.1.2. Кар'єротворчі прийоми	220
7.1.3. Тест «Як планувати ділову кар'єру»	222

7.1.4. Коучинг, менторинг, секондмент	224
7.2. План кар'єри	228
7.2.1. Поради новачку	229
7.2.2. Випробувальний термін	233
7.2.3. Співробітник стає начальником	235
7.2.4. Кар'єрна криза	237
7.2.5. Кар'єра у кризові часи	238
7.2.6. Відновлення кар'єрного просування	239
7.2.7. Офісна «Попелюшка»	241
7.2.8. Досвід — професія — кар'єра	242
7.2.9. Сумісництво	245
7.2.10. Релокація	247
7.2.11. Дауншифтинг	248
7.2.12. Літуні і кар'єра	251
7.2.13. Завади на шляху кар'єри	253
7.2.14. Збагачення	257
7.2.15. Надомництво	262
Розділ 8. Взаємини у колективі	265
8.1. Становлення взаємин	265
8.1.1 Правила і поради	265
8.1.2. Офісні табу	271
8.2. Молоді новачки у колективі	273
8.3. Вхідження у колектив нових працівників	276
8.3.1. Поради і вимоги	276
8.3.2. Тест «Як вписатися в новий колектив»	280
8.4. Ставлення колективу до працівника	282
8.4.1. Причини зневаги	282
8.4.2. Тест про ставлення колег до працівника ...	283
8.5. Вербальні та невербальні комунікації	285

8.5.1. Лайливі вербальні комунікації	285
8.5.2. Невербальні комунікації	288
8.5.2.1. Жести	288
8.5.2.2. Мова міміки	289
8.6. Плітки і чутки	290
8.7. Конфлікти	293
Розділ 9. Гендер	297
9.1. Робота жінок	298
9.2. Шлюб	304
9.2.1. Одруження	304
9.2.2. Вагітність	305
9.2.3. Молода мама	308
9.3. Подружжя на одній роботі	310
9.4. Службовий секс	314
Розділ 10. Трудоголіки	317
10.1. Пошук щастя у роботі і на роботі	317
10.1.1. Ознаки службового щастя	317
10.1.2. Щастя і робота	319
10.1.3. Трудоголізм — шкідливе явище	326
10.2. Самомотивація	329
10.2.1. Самомотиваційні тренинги	329
10.2.2. Брак часу	330
10.2.3. Загальна мета і проміжні цілі	333
10.2.4. Евристика	335
10.2.5. Ранок буднів	336
10.2.6. Відпустка	338
Розділ 11. Лінь, стомленість і депресія	343
11.1. Симулянти і порушники	343

11.1.1. Прискорення плинину робочого часу	343
11.1.2. Скорочення робочого дня	346
11.1.3. Прогули і запізнення	351
11.2. Втомлені і депресовані	354
11.2.1. «Синдром згорання» та боротьба з ним ...	354
11.2.2. Стрес і депресія	359
11.3. Перепочинок	364
11.3.1. Офісні ігри	364
11.3.2. Заходи обідньої перерви	365
11.3.3. Безсвідома робота мозку	369
Розділ 12. Зарплата	371
12.1. Мотивація	371
12.1.1. Інтерес – рушійна сила	371
12.1.2. Моральне стимулювання	373
12.1.3. Штрафи	374
12.1.4. Ввічливість і зарплата	375
12.2. Зарплата — стимул та показник успіху	376
12.2.1. Невизначеність зарплати	376
12.2.2. Стартова зарплата	378
12.3. Співбесіда про підвищення зарплати	379
12.4. Платня жінок	382
12.5. Зарплата в Україні і за кордоном	384
12.6. Доходи: міфи і реальність	388
Розділ 13. Імідж	391
13.1. Імідж і успіх	391
13.1.1. Творці іміджу	391
13.1.2. Формування іміджу	392
13.1.3. Деякі складові іміджу	394

13.1.4. Імідж організацій та корпоративна культура	395
13.2. Діловий одяг і взуття	397
13.2.1. Зовнішній вигляд і успіх	397
13.2.2. Кольори одягу	399
13.2.3. Бізнесові уніформи	400
13.2.4. Жіноче і чоловіче взуття	401
13.2.5. Одягові правила для чоловіків	402
13.2.6. Чоловічий костюм	405
13.2.7. Елітна чоловіча ділова одяг	406
13.2.8. Жіноча ділова одяг	408
13.2.9. Аксесуари	409
13.2.9.1. Авторучки	409
13.2.9.2. Предмети на письмовому столі	411
13.2.9.3. Прикраси та інші речі	412
Розділ 14. Звільнення з роботи	413
14.1. Звільнення за ініціативи керівництва	413
14.1.1. Симптоми очікуваного звільнення	414
14.1.2. Звільнення компетентних працівників ...	417
14.1.3. Сторінка у соціальній мережі	418
14.1.4. Дії звільнених	419
14.1.5. Позовна заява	421
14.2. Звільнення за ініціативою працівників	424
14.2.1. Заходи працівників щодо збереження роботи	424
14.2.2. Причини звільнення та їх інтерпретація .	425
14.2.3. Процедура звільнення	428
Розділ 15. Офіси	433
15.1. Реальні та віртуальні офіси	433

15.2. Запахи	437
15.3. Робоче місце	440
15.4. Офісні рослини	444
15.5. Переїзд до нового офісу	446
Розділ 16. Корпоративні свята	449
16.1. Сніданки та обіди	449
16.1.1. Чай — кава в Україні та Британії	449
16.1.2. Заклади Києва що годують вночі та раннім ранком	451
16.1.3. Палички для їжі	452
16.1.4. Обідня перерва	453
16.2. Вечірки та пікніки (кейтеринг)	454
16.2.1. Десять «золотих правил» корпоративу ...	454
16.2.2. Одяг для корпоративу	455
16.2.3. Чоловік/дружина і корпоратив	456
16.2.4. Поведінка на корпоративній вечірці	456
16.2.5. Нові корпоративи	460
16.2.6. Кейтеринг	461
16.3. Новий рік	462
16.3.1. Передсвяткові проблеми	463
16.3.2. Підготовка до вживання спиртних напоїв	465
16.3.3. Правила грамотного вживання алкоголю	466
16.3.4. Похмілля	468
16.3.5. Рецепти на ранок Нового року	469
16.3.6. Післяноворічна дієта	470
16.4. Інші корпоративні свята	472
16.14.1. День народження	473

16.4.2. Міжнародний жіночий день	475
16.4.3. День сміху	477
16.4.4. Вечірка флірта	479
Розділ 17. Бізнес	481
17.1. Створення фірми	481
17.1.1. Реєстрація	481
17.1.2. Оподаткування	483
17.1.3. Печатка і рахунок	484
17.2. Початок бізнесу	484
17.2.1. Правила і поради для початківців	484
17.2.2. Досвід — запорука бізнесу	488
17.3. Функціонування бізнесу	490
17.3.1. Прибуткове ведення бізнесу	490
17.3.2. Запобігання краху бізнесу	491
17.3.3. Досвід мафії	493
17.3.4. Винахідливість в одержання прибутків ...	494
17.3.5. Фріланс	495
17.3.6. Левередж	496
Розділ 18. Всячина	499
18.1. Відрядження	499
18.2. Подорож літаком	501
18.2.1. Харчування	501
18.2.2. Пошук загубленого багажу	504
18.2.3. Одежа для польоту	505
18.3. Розрахунки під час зарубіжних мандрівок .	506
18.4. Чайові	507
18.5. Зберігання цінностей у банку	508
18.6. Кишенькові злодюги та шахраї	509

18.7. Кардери	512
18.8. Няня — домашня працівниця-гувернантка .	513
18.9. Тимчасова квартира	515

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

ДАХНО Іван Іванович

ДІЛОВА КАР'ЄРА

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

Керівник видавничих проєктів – Сладкевич Б. А.

Оригінал-макет підготовлено
ТОВ «Центр учбової літератури»

Підписано до друку 15.03.2011. Формат 60x84^{1/16}
Друк офсетний. Папір офсетний. Гарнітура PetersburgCTT.
Умовн. друк. арк. 29,7. Наклад – 400 прим.

Видавництво «Центр учбової літератури»
вул. Електриків, 23 м. Київ 04176
тел./факс 044-425-01-34
тел.: 044-425-20-63; 425-04-47; 451-65-95
800-501-68-00 (безкоштовно в межах України)
e-mail: office@uabook.com
сайт: www.cul.com.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 2458 від 30.03.2006