

Об этичном и неэтичном поведении на рабочем месте

Тематика: **Социальная сфера**
Статьи и исследования

Дата публикации: 10.10.2022

г. Казань

Дата мероприятия / события: 10.10.2022

Об этичном и неэтичном поведении на рабочем месте Интернет-изданию HR по-русски рассказывает руководитель отдела управления персоналом Группы компаний ASG invest Юлия Устина

Об этичном и неэтичном поведении на рабочем месте Интернет-изданию HR по-русски рассказывает руководитель отдела управления персоналом Группы компаний ASG invest Юлия Устина:

Существуют ли неписанные правила поведения на работе?

Неписанные правила поведения на работе, конечно, существуют. Давайте сначала определимся, что такое корпоративная этика – это часть корпоративной культуры, которая формируется из моральных, нравственных правил и принципов, которые основаны на ценностях и миссии компании, которые принимаются руководством организации и регулируют поведение сотрудников. Вообще правила поведения в офисе условно можно разделить на формализованные и те самые «неписанные».

Первая категория закрепляется в различных политиках, кодексах, памятках (общения в почте, этический кодекс организации и т.д.). Неписанные правила формируются постепенно, из опыта взаимодействия. Так, это могут быть правила коллектива, работающего в одном кабинете. Например, не разговаривать по телефону в кабинете на личные темы.

Особенности этических правил в организации всегда носят несколько утилитарный характер: выбираются и закрепляются то минимально достаточное количество правил, которое необходимо, чтобы максимально эффективно нести свою трудовую функцию. Неэтичное (хамское) поведение сотрудников будет отрицательно влиять в целом на психологический климат в коллективе, на работоспособность персонала, на взаимоотношения с партнерами и заказчиками, и как следствие негативно сказываться на деловой репутации.

Как в рамках корпоративной культуры регулируются этические вопросы?

Правила корпоративной культуры, которые регулируют этические вопросы, есть практически во всех крупных компаниях. Они обычно закреплены в документе (Кодекс, свод правил), который является официальным документом в организации, и при приеме на работу сотрудник с ними соглашается и обязуется их соблюдать.

Это ориентир для сотрудника в том как себя вести, незримый помощник, который поможет избежать конфликтов как во внутренней, так и во внешней среде, а также поможет выбрать верную стратегию поведения при решении конфликтных ситуаций и не потерять свой моральный облик.

Прежде всего нужно понимать, что этика корпорации – это не стихийное образование. Первый интересант в соблюдении этических правил – сама компания. Правила помогают снизить напряженность в коммуникациях, ускорить решение производственных вопросов, влияет на образ компании в глазах сотрудника, то есть является частью HR-бренда компании.

Поэтому соблюдение этических норм поведения, межличностного взаимодействия, внешнего вида сотрудника контролируется HR службой. Бывает, что в компаниях есть специальный отдел или специалист, которые следят за

их соблюдением, занимается решением конфликтов, связанных с этическими вопросами. Естественно, это «Железная рука в бархатной перчатке». Первое время идут осторожные беседы, далее – подключается непосредственный руководитель, предупреждение и т.д. по нарастающей.

Может быть, где-то проводились семинары/ тренинги по этике, где-то есть устоявшаяся практика урегулирования межличностных конфликтов?

Конечно. Есть и обучения по корпоративной культуре, рассчитанные на уровень руководителей подразделений, и обучения по клиентоориентированности сотрудников, а именно та часть, что отвечает за отношения с внутренними клиентами компании. Последние рассчитаны уже на любой уровень сотрудников.

На самом деле, нужно понимать, любая область, в которой задействованы люди соприкасается с этикой взаимодействия. Так, даже если взять суть процесса управления, большая часть правил как для руководителя, так и его подчиненного, имеют этический окрас. Например, правила постановки задач или правила высказывания критики свои истоки именно в этических нормах. Чьи задачи выполнять, о чем ставить руководителя в известность, что согласовывать и т.д.

Если сотрудник, ориентируясь в этих вопросах, основывается только на описании бизнес-процесса, то он рискует промахнуться в решении. Если же сотрудник ориентируется, прежде всего, на этику поведения, то, скорее всего, даже если действие будет выбрано неверное, это не приведет к конфликтной ситуации и будет скорректировано на начальных этапах.

Давайте посмотрим, на что вообще направлена этическая составляющая. Прежде всего это эмоции. Что такое хамское поведение – это когда кто-либо позволяет себе проявить неуважение по отношению к другому. А этот другой, либо «прогнулся», позволил «вытереть о себя ноги», либо сохранил «лицо», самоуважение. И тут мы подходим к тому самому «само».

Основной источник всех этических конфликтов в Самооценке человека. На минутку, это один из самых сильных мотивов, базовый мотив человека: защитить свою суть, свою личность. Он основополагающий в нашем поведении. Именно поэтому, иногда возникают, на первый взгляд, несерьезные конфликты, когда сотрудник не поздоровался при встрече в коридоре, а в ответ получил очень бурную реакцию. Что произошло? А удар был нанесен по самому дорожному для человека, по его любимому «Я».

Этические конфликты: самые тяжелые. Они очень субъективны: то, что для одного пустяк, для другого – трагедия. Никогда этические конфликты нельзя спускать на «тормозах». Их важно, как минимум, проговорить, дать человеку спустить пар. Но и сильно акцентировать внимание на этом тоже нельзя – положительное подкрепление может закрепить поведение. В решение таких конфликтов важно отделить поведение от эмоций. Например, вы в кодексе можете прописать: «сотрудник обязан здороваться при встрече... исключение составляют ситуации, когда вы работаете над особо важным проектом» и т.д.

Самый тяжелый и при этом самый распространенный вид этического конфликта – скрытый, когда вы даже не знаете, что заделали другого сотрудника. Здесь без HR-а вам не обойтись. Только постоянный мониторинг психологического климата может выявить: что-то не так, где-то подморозило. Упущенное время в таких ситуациях может привести к невозможности откатить ситуацию назад.

И небольшой совет, не старайтесь в этических конфликтах переносить свой опыт на ситуацию и именно этим апеллировать к конфликтующим сторонам. Запомните, у вас совершенно иные эмоции. Ваше самовосприятие другое. У вас другие ценности и взгляды. Если вам кажется, что конфликтующие стороны отказываются слышать «голос разума», не навязывайте свое мнение, лучше обратитесь к профессионалу. Иногда невнимательное отношение к «пустяковой» ситуации может привести к потере ценного сотрудника.