

«Профессиональная этика работников культуры»



Профессиональная этика – это совокупность нравственных норм, регулирующих поведение представителей определенных социальных групп общества, принадлежащих к данной профессии.

Деловой этикет – это порядок поведения, установленный в деловом общении, свод правил, которые следует исполнять, позволяющий регулировать деловое общение. Деловой этикет – это внешнее выражение внутренней моральности и культуры делового человека.

В деловом этикете общие принципы приобретают специфическую окраску, что выражается в следующих основных правилах:

- **Будьте во всем пунктуальны**
- **Не говорите лишнего**
- **Думайте не только о себе, но и о других**
- **Одевайтесь, как принято**
- **Говорите и пишите хорошим языком**

Деятельность работника культуры основывается на следующих принципах профессиональной этики:

- соблюдение законности;
- приоритет прав и интересов граждан;
- исполнение должностных обязанностей добросовестно и на профессиональном уровне;
- соблюдение правил делового поведения;

- проявление лояльности;
- добросовестность;
- конфиденциальность;
- справедливость;
- объективность;
- беспристрастность;
- соблюдение общих нравственных норм.

Интерес специалистов к проблемам этикета и имиджа понятен. Ведь от того, как мы умеем вести себя в обществе, коллективе, насколько владеем навыками общения, культурой речи, в какой степени знаем тонкости профессионального этикета (деловой переписки, телефонных разговоров, приема гостей и умения вести себя за столом) - во многом зависит успех в жизни. Так, знание этикета способствует профессиональному росту, обеспечивает спокойную, творческую, доброжелательную атмосферу в рабочем коллективе, что и привлекает в учреждения культуры посетителей.

В учреждениях культуры всегда были посетители разные по уровню культуры. И в любое время культура клубного работника, его этические установки, соблюдение этикета помогали не отдаваться в плен бескультурью, а соответственно влиять на посетителя. Если работник культуры сам воспитан, обладает высокими профессиональными качествами, умеет общаться, обладает даром убеждения, знаком с эстетикой, речевой культурой, имеет приятные манеры, он будет нести культуру.

Для работников клубных учреждений очень важны личностные коммуникативные свойства, умение общаться с посетителем. Учреждения культуры, могут и должны стать местом, где работают доброжелательные, хорошо воспитанные профессионалы.

Работникам клубных учреждений хорошо известны принципы этикета: вежливость, тактичность, деликатность, точность, обязательность, пунктуальность. Они являются слагаемыми успеха в работе.

Вежливость – соблюдение правил приличия, воспитанность, учтивость, деликатность. Вежливость создает атмосферу доброжелательности, свидетельствует о высокой культуре и уважении к окружающим. Хмурое, недовольное выражение лица создает напряженные, и даже недоброжелательные отношения между культработником и посетителем, между коллегами. В учреждениях культуры каждому важно, как с ним здороваются, каким тоном разговаривают, как проявляют готовность выполнить его запрос, атмосфера общения.

Известно, что улыбка – одно из основных качеств культурного человека. «Улыбка на лице – любовь в словах» - говорят японцы.

Если при общении с посетителем возникает чувство дискомфорта, нервозности, кто первый должен улыбнуться и исправить морально-психологический климат? Конечно, культработник!

Профессионалы, правда, знают, что иногда в учреждения культуры приходят такие посетители, которые своим поведением провоцируют применение административных мер, употребления отнюдь не изысканных выражений в общении как с культработником, так и с окружающими. Тут уж явно улыбки не уместны. Какими нормами этикета здесь можно воспользоваться? Ответить грубостью на грубость? Но ведь известно, что зло порождает только зло. Снизойти до уровня грубого посетителя культработник никак не может. Напротив, в такой ситуации необходимо вспомнить о корректности: умении взять себя в руки, держаться в рамках общепринятых приличий в любой сложной для профессионала ситуации. Вежливость, тактичность, учтивость подчеркнет ваш профессионализм, сохранит его достоинство, уважение к себе и окружающим. Только достойный выход из конфликтной ситуации прибавит авторитета культработника и убедит посетителя, что клубное учреждение - это учреждение высокой культуры.

Форма вежливости – слова благодарности, извинения. Хотя они ни к чему не обязывают, но служат важным фактором культуры общения. «Извините!», «Простите, пожалуйста!», «Будьте любезны», «Спасибо!» - наиболее употребляемые выражения.

Вежливость предполагает и **предупредительность**. Сотрудник поможет инвалиду, не дожидаясь его просьбы, уделит больше внимания престарелому, ребенку, впервые пришедшему в учреждение культуры. Посоветует стать участником художественной самодеятельности и пригласит в клубные формирования.

С перечисленными формами этикета связаны **тактичность и деликатность**.

Такт – умение вести себя пристойно, уважать окружающих, чувствовать меру в поведении и поступках. Тактичный и деликатный культработник сгладит мелкую оплошность неопытного посетителя, «не заметит» физические недостатки посетителя, предложит ненавязчивую помощь и обойдет острые темы, которые могут вызвать конфликт.

Важны в работе **точность и обязательность**.

Обязательный – всегда готовый оказать содействие, верный своему слову. Если клубное учреждение не заботится о своем престиже, нарушает принятые на себя обязательства, посетитель наказывает учреждение:

покидает ее стены, создает ей негативную рекламу, иногда вступает в конфликт с ее работниками.

Для престижа весьма важна и такая форма этикета, как **пунктуальность**.

Пунктуальный – это очень точный, аккуратный в исполнении чего-либо. Все встречи, экскурсии, беседы, массовые мероприятия должны начинаться вовремя. Приходить вовремя на работу – признак добросовестности и пунктуальности. Эти качества вызывают доверие к вам со стороны коллег и посетителей. Принцип пунктуальности распространяется и на требование все делать своевременно: сдавать отчеты, оформлять документацию, готовить массовые мероприятия, выполнять различные поручения.

Итак, этикет в учреждениях культуры требует исполнения неписаных законов, твердых моральных убеждений и принципов. Все это – слагаемые культурного обслуживания населения.

Кроме общекультурных навыков, культработнику необходимо развивать и другие качества, необходимые для его профессиональной деятельности. Так, важны функции внимания, уровень настройки на прием и переработку поступающей информации, способность длительное время сохранять устойчивое внимание и умение переключать его с одного вида деятельности на другой. Особенно важно умение оперативно выбрать из большого объема информации именно те сведения, которые необходимы для решения конкретных задач.

Культработнику необходимо самостоятельно развивать волевые качества: умение работать по инструкции, выполнять предписания. К коммуникативным качествам относятся умение найти верный тон, целесообразную форму общения, способность установить контакт с собеседником. Важен эмоциональный уровень профессии: уравновешенность, уступчивость, доброжелательность, умение выявить привлекательные стороны в вашей профессии. Вам необходимо уметь четко излагать свои мысли, вести беседу на интересующие посетителя темы, аргументировать свою точку зрения.

Весьма своевременным является рассмотрение вопросов имиджа культработника: умения создать свой образ, произвести хорошее впечатление на окружающих, выбрать свою манеру одеваться, разговаривать, умело использовать мимику и жесты.

Речевой этикет

Одним из важных элементов человеческой культуры является **речевой этикет**. При личных встречах, во время бесед и публичных выступлений

проявляется культура речи человека. Соблюдение правил этикета помогает расположить к себе собеседника, найти компромисс, сохранить необходимую дистанцию, с достоинством выйти из затруднительной ситуации, конфликтов, возникающих в работе.

Беседа - одна из распространенных форм общения. Первый его контакт с культработником важен для дальнейшего отношения. На успешный ход беседы влияют в основном пять факторов: авторитет культработника, правильно выбранное содержание, степень владения собеседниками информацией по теме, взаимная обходительность. Эти факторы определяют стили поведения собеседников.

Существуют специфические требования, предъявляемые к культработникам как профессионалам.

Так, отличительной чертой специалиста данной профессии является грамматически правильная речь.

Строя грамматически правильную речь, мы не должны забывать и о таких психологических факторах воздействия на человека, как тембр голоса, его громкость, интонация, четкость произношения, пауза и т.д. Быстрая, многословная речь создает о человеке впечатление как о не уверенном в себе, а слишком медленная, манерная вызывает раздражение, наводит на мысль о недостатке деловых качеств у собеседника. В индивидуальной беседе с посетителем, а также при проведении тематических мероприятий требуются спокойный, доброжелательный тон, проникновенные интонации. Не допускаются резкие колебания громкости и высоты голоса, длинные паузы. При выборе слов следует употреблять простые общепринятые слова.

В искусстве проведения беседы одинаково важны умение логически выстроить содержание своей речи, выслушать собеседника, найти правильное место улыбке, мимике и жестам. Это искусство не приходит само собой, ему надо учиться, совершенствоваться на протяжении всей деятельности.

Людьми профессии культработник свойственны чуткость, отзывчивость, внимательность. Принцип "Все для посетителя" - основной для культработника. Но если культработник человек равнодушный, если в процессе общения с посетителем у него возникают чувство раздражения, скука, апатия, значит, профессия выбрана ошибочно. Для настоящего культработника посетитель - это не статистическая единица, а человек с индивидуальными особенностями и запросами.

Сегодня работа с посетителями предъявляет к специалисту определенные коммуникативные требования: контактности, общительности,

эмоциональности, умения понимать и слушать, находить нужный тон в разговоре.

Контакт с посетителем должен быть неформальным, доверительным.

Проблемы культуры общения особенно значимы, ибо контакты с людьми разных возрастов, вкусов, профессий должны занимать большую часть времени культработника.

В ходе общения с посетителями постоянно подвергаются проверке такие качества культработника, как уравновешенность, терпимость, эмоциональная устойчивость.

Общительность, личное обаяние, приятная внешность - эти черты также необходимы культработнику. Хороший психологический климат в учреждении культуры создают жизнерадостность, чувство юмора, эмоциональность, чувство коллективизма.

Высокий уровень работы с посетителями, творческая атмосфера в Домах культуры находятся в прямой зависимости от таких качеств культработника, как дисциплинированность, аккуратность, деловитость, творческий подход к делу.

Итак, какими качествами должен обладать культработник? Во-первых, способностью "критически анализировать явления, факты; уметь выбирать из общего объема необходимую информацию, схватывать суть проблемы; во-вторых, быть внимательным, уметь быстро переключаться с одного вида деятельности на другой; в-третьих, обладать деловыми качествами, заставлять себя делать любую необходимую работу; в-четвертых, обладать коммуникативными качествами: уметь вести деловую беседу, доходчиво доносить до посетителя свои мысли, находить нужный тон, целесообразную форму общения в зависимости от индивидуальных особенностей посетителей, и, наконец, в-пятых, грамотно говорить, связно и логично излагать свои мысли.

Каждый сотрудник является представителем своего учреждения и несет ответственность за успешность его работы.

Профессиональная компетентность культработника, кругозор, умение доброжелательно разговаривать с посетителями и коллегами, внешний вид формируют положительный образ в целом.

Как мы должны встречать и провожать посетителей:

- Смотрите в глаза и улыбайтесь, как только увидите посетителя
- Приветствуйте посетителя по имени, если оно вам известно
- Встречайте посетителя приветливыми словами.
- Встречайте неуверенного посетителя вопросом «Чем я могу Вам помочь?»

- Деликатно обходитесь с формами обращения на «Ты» и «Вы».
- Ведение разговора с поддержанием зрительного контакта облегчает общение.
- При прощании говорите «До свидания», улыбайтесь и благодарите посетителя по имени, если вы его знаете. Добавьте личный комментарий, например, пожелайте ему приятного дня и обязательно пригласите его вернуться. Обязательно пригласите его на ваши мероприятия.
- Качество первого и последнего впечатлений помогает обеспечить возвращение посетителя.

Порядок действий при беседе с посетителем:

- Концентрируйте свое внимание на посетителе.
- Внимательно слушайте посетителя до тех пор, пока он не выговорится.
- При решении сложных вопросов время от времени повторяйте вопрос или информацию, показывая тем самым, что понимаете, о чем идет речь.
- Повторяйте важную для посетителя информацию, например, адреса, номера телефонов.
- Записывайте для него эту информацию.
- В наши функции не входит «поучение» посетителя.

Правила общения по телефону

Есть несколько общепринятых правил телефонных разговоров.

Ваш звонок.

- Начинать телефонный разговор следует словами приветствия и последующей просьбой пригласить к телефону того, с кем Вы хотите говорить. Далее необходимо четко обозначить себя. Если Вы звоните кому-то по делу, то следует назвать себя (фамилия, имя), объяснить, кто Вы (особенно если это Ваш первый звонок этому человеку), сжато и точно разъяснить суть вопроса, который Вы хотите обсудить с собеседником.
- если разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор;
- следует говорить максимально кратко и по существу;
- нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в то же время и слишком тихой речи;
- если Вы ошиблись номером, нельзя спрашивать «Какой это номер?», «Куда я попал?» или «Это кто говорит?» — лучше переспросить «Это номер такой-то?»;

- если Вы звоните кому-то и на Ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите 4-6 длинных гудков — Вашему собеседнику может потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону;
- как минимум несколько раз подумайте перед тем, как звонить в неурочное время — слишком рано утром или поздно вечером. Как правило, не следует звонить до 8 утра и после 11 вечера;

Отвечая на деловой телефонный звонок, многие называют свою фамилию — это помогает собеседнику сориентироваться, с кем он говорит. В организациях обычно своё имя не называют, а обозначают «телефонный адрес» — Дом культуры. Если инициатива звонка принадлежит Вашему собеседнику, следует предоставить ему возможность высказаться. Ни в коем случае не следует затягивать начало разговора, превращать свои первые слова в длинную лекцию. Суть дела необходимо излагать кратко и точно.

- Говорить надо четко и внятно, нормальным и по возможности максимально доброжелательным тоном.
- Проследите за тем, чтобы по вопросам личного характера Вам звонили на работу только в случаях крайней необходимости. Частые телефонные разговоры, не имеющие отношения к службе, всегда привлекают внимание остальных сотрудников. Такого рода беседы мешают окружающим работать, а к Вам вскоре станут относиться как к несерьезному человеку.

Телефонные разговоры - не единственная возможность тратить рабочее время попусту. С таким же успехом его можно убивать, бесцельно слоняясь по помещению, читая журналы или болтая с другими сотрудниками о делах, не имеющих никакого отношения к работе. Занимайтесь лучше выполнением своих непосредственных обязанностей, а если Вам в данный момент нечего делать, можете помочь кому-нибудь из сослуживцев.

Если у Вас сотовый телефон

Достижения современной науки и техники позволяют нам почти постоянно находиться в пределах досягаемости телефонного звонка. Мобильный телефон прочно вошел в быт людей многих профессий. Но в то же время он ни в коем случае не должен мешать окружающим. Практически у каждого такого телефона есть возможность отрегулировать громкость и тембр звонка так, чтобы он был почти не слышен никому, кроме Вас.

Идя на какое-то мероприятие или в театр, на концерт, в музей, следует отключить звонок или вообще выключить телефон. Звонок телефона в таких случаях неуместен и отнюдь не прибавит Вам авторитета в глазах окружающих.

Но бывает и так, что вы ждете звонка и сигнал сотового телефона застал Вас во время деловой беседы. В этом случае обязательно надо извиниться, а сам разговор свести к минимуму. То же относится и к той ситуации, если Вам надо сделать срочный звонок. По возможности, лучше при этом отойти в сторону.

Если вы звоните на номер сотового телефона, то следует помнить, Ваш собеседник может быть в дороге, за рулем автомашины и, отвлекая его, Вы можете подвергнуть его опасности. Поэтому будьте кратки и отложите обсуждение деталей до другого раза.

Этические проблемы, возникающие при разборе претензий (жалоб) посетителей:

- Принимайте все замечания и жалобы спокойным и позитивным образом.
- Не позволяйте себе «заразиться» от посетителя агрессивностью.
- Жалующиеся посетители, с которыми хорошо обращаются, могут в дальнейшем стать преданными и ответственными посетителями.
- Если посетитель представил свое замечание или жалобу, у него не должно быть необходимости повторять их во второй раз.

Взаимоотношения с коллегами:

- Помните о том, что Ваши действия являются частью единой цепи клубных услуг.
- Будьте готовы помогать своим коллегам, когда у них есть в этом потребность.
- Благодарите коллег, когда они помогают и поддерживают Вас.
- Всегда будьте готовы обучать новых коллег и передавать им опыт.
- Всегда принимайте полную ответственность за свои ошибки и никогда не перекладывайте вину на других.
- Всегда играйте свою роль в команде, выполняя свою работу на высоком уровне и вовремя.
- Правильно и внимательно ведите документацию по своей работе.
- Руководитель также не делает замечания подчиненным в присутствии посетителей. Используйте принцип: «Хвали при всех, ругай наедине».
- Хорошая работа в команде обеспечивает постоянно высокий уровень обслуживания населения вашей зоны.

Взаимоотношения руководителя и подчиненного.

В создании благоприятного климата в коллективе **большую роль играет руководитель**. Очень многое зависит от его умения и желания создать хорошую трудовую атмосферу. Причем это отнюдь не предполагает

ни снижения требовательности, ни заигрывания с людьми. Суть в другом — в умении выявлять, развивать и использовать индивидуальные способности каждого человека, его заинтересованность, чувство ответственности, и, может быть, главное — в умении создать «командный дух», который существует в хороших коллективах, в группах единомышленников, значительно повышая их творческие и производительные возможности.

Вот несколько необходимых этических норм и принципов, которые можно использовать в деловом общении с руководителем:

1. Старайтесь помогать руководителю в создании доброжелательной нравственной атмосферы в коллективе, упрочению справедливых отношений. Помните, что ваш руководитель нуждается в этом в первую очередь.

2. **Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо. Вы не можете ему прямо что-то приказать, но можете сказать: «Как вы отнесетесь к тому, если бы...?»** и т. д.

3. Если в коллективе надвигается или уже случилось какое-либо радостное или, напротив, неприятное событие, то об этом необходимо сообщить руководителю. В случае неприятностей старайтесь помочь облегчить выход из этой ситуации, предложить свое решение.

4. Не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или только «нет». Вечно поддакивающий сотрудник надоедает и производит впечатление льстеца. Человек, который всегда говорит «нет», служит постоянным раздражителем.

5. Будьте преданны и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы. На человека, который не имеет устойчивого характера и твердых принципов, нельзя положиться, его поступки нельзя предвидеть.

6. Не стоит обращаться за помощью, советом, предложением и т. д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя, за исключением экстренных случаев. В противном случае ваше поведение может быть расценено как неуважение или пренебрежение к мнению начальника или как сомнение в его компетентности. В любом случае ваш непосредственный руководитель в этом случае теряет авторитет и достоинство.

7. Если вас наделили ответственностью, деликатно поднимите вопрос и о ваших правах. Помните, что ответственность не может быть реализована без соответствующей степени свободы, действий.

Внешний вид работника культуры:

Внешний вид работника культуры при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий службы и формата служебного

мероприятия должен способствовать уважению граждан к учреждениям культуры, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

Когда вы находитесь на рабочем месте, у вас всегда должно быть хорошее настроение.

Забота о своем внешнем виде показывает, что вы гордитесь своей работой.

Внешний вид должен вызывать доверие к нашей профессиональной компетентности:

- Бейджик с именами всегда должны быть видимы для посетителей.
- предпочитайте в одежде (на работе) классический стиль. Не допускаются глубокое декольте, джинсы и брюки с заниженной талией, укороченные майки и топы;
- халаты и тапочки используйте только для внутренней работы и в санитарный день;
- обувь должна быть чистой и в хорошем состоянии;
- следите за волосами: аккуратная стрижка для коротких волос, длинные волосы должны быть собраны;
- не допускаются длинные ярко окрашенные ногти, или, наоборот, неподстриженные, грязные ногти;
- соблюдайте правила личной гигиены, обязательно пользуйтесь дезодорантами;
- умеренно используйте декоративную косметику, парфюмерию;
- не увлекайтесь чрезмерным количеством ювелирных украшений и бижутерии;

Помните, что употребление в пищу сильно пахнущих продуктов (чеснок, лук) затрудняет Ваше общение с посетителями и коллегами.

- Поддерживайте чистоту и порядок на своем рабочем месте; зона вашего рабочего места – неподходящее место для еды, семечек, чая и кофе.

Поступки, которых следует избегать:

- Не обсуждайте с сослуживцами других сотрудников ни на работе, ни в дружеской обстановке. Слово не воробей, вылетит - не поймаешь.
- Старайтесь как можно меньше отсутствовать на службе в рабочее время.
- Не следует пребывать на работе в дурном расположении духа: ни насморк, ни головная боль не освободят вас от служебных

обязанностей. А регулярные отсутствия на работе станут частью Вашей репутации.

- Приезжайте на работу за несколько минут до ее начала, и пусть это время уйдет у Вас на то, чтобы подготовиться к рабочему дню.
- Будьте всегда подтянуты и аккуратны. На Вашем рабочем месте должны царить чистота и порядок. Неряшливость же свидетельствует лишь о том, что Вы относитесь к работе спустя рукава.
- Личные проблемы лучше оставлять дома. Даже в том случае, когда коллеги одновременно являются Вашими друзьями, вопросы, не имеющие непосредственного отношения к службе, лучше обсуждать не на работе; поэтому Вы правильно поступите, уделяя им внимание в свое свободное время. Кроме того, в этом случае Ваша личная жизнь не станет предметом пересудов всех сотрудников отдела.
- Когда Вы имеете доступ к информации для служебного пользования, Вам следует заботиться о том, чтобы она оставалась конфиденциальной. Вы можете быть в курсе еще не преданных огласке планов, секретных сведений; не разглашайте то, что вам известно.
- Если Вы не знаете, имеет ли определенная информация закрытый характер, спросите об этом у руководства. Не забывайте и о том, что размер Вашей зарплаты также относится к сведениям, не подлежащим разглашению; так к этому и относитесь.
- Избегайте на работе крепких выражений. Неважно, употребляет их в своем лексиконе кто-то из Ваших сослуживцев, или нет. Оставьте это удовольствие для дома.
- Пить и курить на работе не следует никогда.

Это были, повторяю, **Поступки, которых следует избегать.**

В заключение хочется сказать, что вопросы профессиональной этики играют заметную роль в деятельности культработника. Именно этика призвана создавать деловую атмосферу, повышать уровень культуры культработников, а тем самым и статус учреждений культуры, и престиж профессии.