1. Службовий етикет, яким він повинний бути.

Чому оцінка тієї самої дії, вчинку неоднакова? Чому одну людину обурює поводження, яке іншими розцінюється як нормальне? Та й як треба взагалі поводитися ? Що ж таке службовий етикет?

Етикет - це звід застиглих правил, мертвий ритуал. Він тісно зв'язаний з життям суспільства. Це складова частина культури суспільства.

Етикет службових взаємин, підсумовуючи і розвиваючи духовну культуру людства, є логічним вираженням кращих норм і правил поведінки. Він набуває сенсу обов'язковості повсякденного поважного відношення до людей, безвідносно до чи їхньої посади, чи до суспільного положення. Чемне поводження з жінкою, шанобливе ставлення до старших, дотримання форм вітання, правила ведення розмови, поводження за столом, виконання вимог, пропонованих до одягу - усі ці правила пристойності увібрали в себе загальні представлення про достоїнство людини, про норми взаємин між людьми в службовій сфері.

Етикет службових взаємин - це сукупність найбільш доцільних правил поведінки людей у трудових колективах, обумовлених найважливішими принципами загальнолюдської моралі і моральності.

На початку XX ст. була широко відома "Пам'ятка правил поведінки співробітників установи", у якій, зокрема , говорилося: "ми проводимо на роботі кращу частину свого життя. Потрібно ж навчитися працювати так, щоб робота була легка і щоб вона була постійною життєвою школою".

Виконуючи свої службові обов'язки, усі ми стаємо об'єктом уваги інших: як ми входимо, як здороваємося, як сідаємо, їмо, як розмовляємо і як слухаємо, як питаємо і як відповідаємо, усе це викликає обговорення й осуд, указує на придатність чи непридатність на роботі.

Для успіху якої б те ні було діяльності на роботі необхідно бути ввічливим у спілкуванні з людьми будь-якого рангу; у робітнику (службовому) приміщенні говорити мало і не голосно. По телефону розмовляти напівголосно і коротко, стежити за культурою мови, ніколи не дозволяти собі сваритися, бути акуратним в усьому. Час - матеріальна цінність і економія свого і чужого робочого часу є ефективне джерело виробничих успіхів усього колективу. Необхідно бути уважним до чужої думки, навіть якщо вона виявитьться невірною, а спростовуючи її, бути терплячим, тактичним і ніколи не дратуватися. Безтактність ранить того, кому вона адресована і принижує того, від кого виходить. Етикет службових взаємин стосується усіх - і підлеглих і керівників. Його правила і вимоги обов'язкові, тому що сприяють створенню здорового морально-психологічного клімату і гарного настрою. Добре, якщо людина має почуття гумору і цінує його в інших. Ученими доведено, що гарний настрій позитивно впливає на здоров’я людини і підвищує продуктивність його праці. Керівнику завжди необхідно пам'ятати, що зауваження підлеглому варто робити віч-на-віч. Треба уміти визнати свою помилку, якщо ваше розпорядження виявилося помилковим; уміти заохочувати, уміти карати; бути коректним, не дозволяти собі сперечатися по дріб'язках. Треба бути доброзичливим у від-носіннях з товаришами по службі і підлеглих; вести розмова в делікатній формі.

 Співробітник любої установи повинний мати загальну культуру, інтелект, порядність. Однак завжди особливого значення набуває моральний потенціал.

Основною моральною умовою службових взаємин між керівниками і підлеглими є збереження достоїнства інших, так само як і свого власного, тому що справді інтелігентна людина не опускається до неправди, чванства, лицемірства, зазнайства й інших пороків, що принижують і ображають навколишніх його людей, а отже, і самого себе.

Ввічливість - головне правило етикету службових взаємин.

Правила службового етикету рекомендують залишати за межами установи, підприємства свої негоди і неприємності. У службовому колективі повинний установлюватися принциповий стиль відносин, що не допускає сугубо особистих, інтимних симпатій і антипатій, міжособистісних ексцесів, що виключають плітки, пересуди, взаємні образи, чи склоку істерику.

У службовій обстановці кращою формою спілкування є звертання на "Ви", особливо в тих випадках, коли людина, до якої ви звертаєтеся на "ти", не може вам відповісти тим же. При звертанні співробітників друг до друга багато чого залежить від культури взаємин у колективі, їх дружніх симпатій і антипатій, що склалися, звичок. Але в любому випадку звертання до товаришів по службі тільки за прізвищем недоречно.

Увічливий, культурний керівник установи ніколи не дозволить собі применшувати достоїнство підлеглого, зокрема , принижувати його грубим, образливим звертанням на "ти".

Проти образливого, принижуючого людську гідність нерівноправного й однобічного "ти", виступали більш прогресивні, демократично набудовані письменники. У п'єсі "Вишневий сад" А.П. Чехова студент Трофимов, що мріяв про світле майбутнє через двісті-триста років, говорить, перераховуючи недоліки утвореного суспільства: "Називають себе інтелігенцією, а прислузі говорять "ти", до мужиків звертаються як до тварин".

У романі Горького "Мати" революціонер-робітник вимагав звертання на "Ви". На питання жандармського офіцера: "Ти, Знахідка, залучався вже до дізнання по політичним злочинам у Ростову і Саратову?", Знахідка відповів: "У Ростову залучався й у Саратову теж ... Тільки там жандарми говорили мені "Ви"..."

У 1917-1920 р. в армії існував указ, що забороняв офіцерам "тикати" солдатам і встановлював обов'язкове обопільне і рівноправне "Ви".

Деякі керівники, що допускають звертання до підлеглих на "ти", намагаються пояснити це батьківим відношенням до співробітників, однак не потерплять від них відповідного "ти", навіть якщо співробітник одного віку старше. Можна з певною впевненістю сказати, що такий начальник, незважаючи на звичку “тикати”, ніколи не дозволить собі сказати "ти" начальнику, що вищестоїть.

Правила етикету наказують не забувати, що жінка на роботі не тільки співробітниця, колега, вона - істота легкоранима, уразлива і беззахисна перед сваволею "Столоначальника". Вихована людина і на службі пропустить жінку вперед, притримає перед нею двері, утримається від вживання брутальних слів і виражень, встане, якщо жінка підійшла до нього і звернулася з якимось питанням. Запропонує їй сісти. Але ці форми ввічливості не повинні заважати головному - роботі.

Чоловік може не відриватися від справи для того, щоб подати жінці-співробітниці пальто, коли вона іде з установи. Але він не може не допомогти їй одягтися, якщо він виявився поруч у гардеробі. Жінка не повинна ображатися на чоловіка-колегу, якщо його ввічливість буде носити трохи "обмежений" характер. Якщо звичайно чоловік встає, коли до нього звертається жінка, що стоїть поруч з ним, то в службових умовах він може цього не робити.

Етикет службових взаємин, його норми і правила зобов'язують пам'ятати: робочий стіл, за яким трудиться жінка, не прикрашають сумочки, капелюха, пудрениці і т.д. Краще для них знайти інше місце.

Бажано, щоб у службових взаєминах була присутньою доброзичливість. Наприклад, в окремих колективах закріпилася традиція відзначати дні народження співробітників. Традиція сама по собі гарна, але чим менший розмах має торжество, тим краще. У зборах на покупку подарунка не зобов'язані брати участь усі члени колективу. Беруть участь ті співробітники, хто цього бажає. Який-небудь примус суперечить доброзичливості.

Приймаючи поздоровлення, ювіляр встає. У відповідь на поздоровлення можна запропонувати скромне частування: кава, тістечка. Багаті, пишні частування в робочій обстановці недоречні, і до того ж вони як би зобов'язують іменинника. Якщо в подарунок отримані насолоди, ними звичайно пригощають товаришів по службі. Отримані в подарунок квіти необхідно віднести додому.

День народження керівника відзначають у залежності від усталеної традиції в даній установі. Сама прийнятна форма поздоровлення - поставити квіти на його письмовий стіл. Якщо співробітники неодмінно хочуть піднести подарунок, то найкращий подарунок, крім квітів, книга.

У службовому етикеті немаловажну роль грають і такі моральні якості працівника, як сумлінність, добропорядність, чуйність, поважність, коректність, тактичність, точність, делікатність, чуйність, скромність і простота, жаль і милосердя. Без цих якостей людин (яку б вона посада не займала) - це пародия на людину.

1. Етикет керівника і підлеглого.

Німецький письменник X. Кнобок у книзі "Важко бути директором" у гумористичній формі розповідає, як на життя керівника. Адже він завжди на очах. Прийде на роботу вчасно, говорять: "Бач, прибіг спозаранку, хоче нам окуляри втерти". Прийде пізно, скажуть з іронією: "Начальство не спізнюється, воно затримується". Поцікавиться, як дружина, діти: "Суне ніс не у свою справу". Не поцікавиться: "Ну і черства ж людина!" Запитає: "Які є пропозиції?", - відразу шепіт: "Сам ніяких, видимо, не має". Не запитає: "До слова колективу не прислухається!" Вирішує питання швидко: "Квапливий, не хоче думати". Вирішує повільно: "Нерішучий, перестрахувальник". Вимагає нову штатну одиницю: "Роздуває штати". Вирішить: "Справимося наявними силами" , - незадоволені: "На нас відрахувати хоче". Обходиться без указань зверху: "Вольнодумствует", виконує вказівки точно: "Старий бюрократ". Почне жартувати: "Без лоскоту не засмієшся". Не жартує - гарчать: "Хоч раз бачили на його обличчі посмішку?" Тримається по-дружньому: - "Хоче втертися в довіру". Тримається обособленно: "Сухар, зазнайка". Справи йдуть добре: "У кінцевому рахунку це ми працюємо!" Знімають за не-виконання плану: "Отож, так йому і треба! Він один винуватий".

Щоб керувати, керівник повинний знати саму головну науку на короткому життєвому шляху людини - "науку мати справу з людьми". Уміння керувати приходить із практикою, алебагатьом речам можна навчитися. Доктрина людських взаємин, затверджують американські вчені, змусила і підвела до усвідомлення, що "краще затратити десять тисяч доларів на пошуки гарного, розумного, розумного, вихованого керівника, начальника, менеджера, чим витратити сто тисяч при паганому керівнику, начальнику, менеджері, тому що усе впирається в підсумку в економіку".

Добре вихований, інтелігентний керівник, особливо, якщо він порівняно молодий, першим вітає співпрацівників постарше і жінок. Входячи в офіс, учительську, на кафедру, у відділ, керівник також здоровається першим. Співробітники відповідають, але ніхто не встає. Установа - не школа.

У своєму кабінеті керівник не встає, якщо до його столу підходить співробітник-жінка для обговорення поточних справ. У випадку тривалої розмови начальник звичайно пропонує співробітницю сісти.

Відвідувач, що входить в офіс, контору, канцелярію, у кімнату установи, не повинний стукати в двері - це тільки відволікає і нервує зайнятих справою співробітників. Звичайно на стукіт у двері офіційного приміщення не буває негативної відповіді.

У двері, що ведуть у кабінет керівника (начальника), якщо в нього немає секретаря, також можна не стукати. У випадку, коли керівник (начальник) виразив побажання, щоб співробітникики не входили до нього без стукоту, варто дотримуватись цього правила.

Керівнику, що розмовляє з відвідувачем, не варто безперервно говорити по телефону; переглядати папери, не відносяться до справи; стукати пальцями по столі.

Якщо бесіда затягується, керівник (начальник) може встати через стіл, даючи тим самим зрозуміти, що розмова закінчена - це не суперечить правилам гарного тону.

Інтелігентний керівник не дозволить собі применшувати людське достоїнство підлеглого, а тим більше допускати грубість. Важлива на роботі не тільки тактовність, коректність, але і делікатність, інакше можна опуститися до рівня того обивателя про якого писав у свій час ще молодий Маркс:

"Дріб'язкова, вульгарна, егоїстична душа ... бачить перед собою тільки те, у чому вона почуває себе ураженою; так, груба, невихована людина готова вважати того чи іншого перехожого самою скверною і низкою твариною на землі тільки тому, що той наступив йому на мозоль. Свої мозолі він робить мірилом оцінки людських дій. Крапку свого зіткнення з перехожим він перетворює в ту єдину крапку, де сама сутність цієї людини стикається зі світом".

Делікатність необхідна завжди, навіть у прояві такого шляхетного і прекрасного почуття, як участь. Вчасно сказанне співчутливе слово дуже дороге людині, але бувають обставини, коли мовчання дорожче простодушне голосних слів.

Скромність - це насамперед вимогливість до самого себе, уміння критично оцінювати свої здібності і знання, свої вчинки і своє поводження. Академік И.П. Павлов у листі до молоді писав: "Ніколи не думайте, що ви уже все знаєте. І як би високо не оцінювали вас, завжди майте мужність сказати собі: "Я невіглас". Не давайте гордині опанувати вами. Через неї ви будете упорствовать там, де потрібно погодитися, через неї ви відмовитеся від корисної ради і дружньої допомоги, через неї ви втратите міру об'єктивності".

Зараз слово "милосердя" знову знаходить своє втрачене значення. Милосердя починається з захисту чийсь попраної совісті. Для цього необхідні чесність, шляхетність душі, мужність. А.Д. Сахаров, незаконно засланий у Горький, не озлобився. Він учив не ненависті, а добру, справедливості. У будинку, де він жив, день і ніч сидів міліціонер, що ніколи не відповідав на вітання академіка, що не міг не привітатись з людиною, що дивиться на його. І ніхто не приніс публічного вибачення А.Д. Сахарову за 7 років посилання, за незаконно відібрані нагороди.

У 30-40-і роки поняття "милосердя" узагалі зникло з нашого лексикона і нашого побуту. "Милість занепалим" робили таячись і ризикуючи. Але в наш бурхливий час без милосердя, без елементарної культури нам не обійтися, без людських взаємин не може бути культури виробництва, розвитку науки, не може нормально протікати дозвілля людей. Як відзначав Г. Форд, якщо ми підвищимо культуру людських взаимин на виробництві, то знизимо собівартість продукції.

Людина витрачає занадто багато часу на вирішення всяких конфліктів, скарг замість того, щоб займатися справою. У Японії, наприклад, щорічно проводять спеціальні семінари з керівниками, менеджерами. Їх ціль - навчити культури спілкування на виробництві, етикету службових взаимин.

Невдячність - один із самих мерзенних пороків. Це не тільки неуцтво душі, але і саме по собі зло. Від невдячності починаються нахабність, розв'язність, хамство, недбайливість, лінь і безвільність.

Великим людським багатством є уміння відчувати свою провину. Сором сильніше самого строгого покарання.

Моральною особистістю людин стане тільки тоді, коли в його душі назавжди оселяться совість, соромливість, відповідальсть і борг. Більше всього людина повинна викладатися порожнечі своєї душі, а це може случитися через те, що людина не має принципів. Гостре переживання сорому накладає відбиток на поводження людини.

Уміння присоромити людину - велике мистецтво, тут не повинно бути місця приниженню, образі, осміянню: "Виставляти людину на осміяння взагалі аморально, виставляти на загальний огляд - значить уразити його в саме серце. Якщо Ви збираєтеся соромити, Ви повинні вміти щадити і шкодувати, тому що той, хто засоромиться, неодмінно потягнеться до Вас, якщо тільки Ви його не образили". Присоромити - значить дати можливість людині самому щось зважити, продумати, розібратися у власному поводженні, поэнать самого себе.

Службовий етикет керівника і підлеглого також залежить від естетической культури. У процесі праці народжувалися специфічно людські эстетические почуття.

Свідома діяльність людини полягає в цілеспрямованій зміні навколишнього світу. Будь-які продукти праці містять "відбиток" людської сутності. По залишившимся від минулих років продуктам трудової діяльності людей у сфері як матеріального, так і духовного виробництва ми судимо про саму людину, про його смаки, потреби, культурі, інтересах.

В.Г. Бєлінський відзначав, що "людина, при розумі й освіті, позбавлений культури естетичних почуттів, залишається твариною... Тому що в створеннях поетів люди, що захоплюються ними, завжди знаходять щось давно знайоме їм, щось своє власне, що вони самі чи почували тільки смутно і невиразно передчували, чи про що мислили, але чому не могли дати ясного образа..., а поет зумів не тільки знайти, але і виразити їхні думки і почуття. Адже переживати витвір поета - значить переносити, перечути в душі своєї все багатство, усю глу-бину їхнього змісту, перехворіти їхніми хворобами, перестраждати їх скорбями, переблаженствувати їхньою радістю, їхньою творчістю, їхніми надіями".

 Міркування В.Г. Бєлінського наводять на думку, що цивілизація без естетичних цінностей марна і безглузда, а її моральність підозріла. "Де немає панування мистецтва, - справедливо затверджував він, - там люди не доброзичливі, а тільки розсудливі, не моральні, а тільки обережні, вони не борють зі злом, а уникають його, не по ненависті до зла, а з розрахунку".

Як і від чого "очищає" нас естетичне почуття?

У VІ главі своєї знаменитої "Поетики" Арістотель дає наступне визначення катарсису (очищення): "Вироблений трагедією катарсис ("очищення пристрастей" у душі людини-глядача) відбувається за допомогою сполучення протилежних почуттів жалю і страху". Арістотель відзначає, що з погляду його навчання про "нусе" (розум) трагічне виникає тоді, коли цей вічний самодостатній розум віддається у владу почуттів і стає підлеглим необхідності, що страждає і скорботним. Тоді починається людське "дія і життя" (наслідування яким є суттю трагедії), з її радостями і скорбями, з її переходами від щастя до нещастя, з її провиною, злочинами і розплатою.

Є таке прислів'я: "Краса - до вечора, доброта - до смерті". Зміст її в тім, що краса існує лише доти , поки її можна бачити. Доброта ж не залежить від можливості її почуттєвого сприйняття: "Мистецтво разом з формальною красою здобуває не тільки психологічну силу (концентроване вираження почуттів), але і суспільно-виховну, тому що, малюючи ідеали (чи карикатурою бичуючи дурне), впливає на поводження людей. Недоліки людей більшої частиною зв'язані з їхніми достоїнствами і варто трошки перебільшити - і виходить під-твердження істини, що від великого до смішного один тільки крок".

Якщо керівник не береже свій час, то його підлеглі тим більше перестають цінувати свій і чужий час. Службовий етикет вимагає: "Не спізнюватися, не змушувати подовгу чекати". Правильний режим праці - це свого роду культура праці.

Про відсутність культури праці в даній установі свідчить велика кількість людей у приймальні керівника. На жаль, довгі черги в наших приймальнях - картина нерідка. Але ще гірше, коли людина, годину очікующа прийому, раптом чує від секретарки, що ввійшла, що начальник кудись пішов чи його кудись викликали і тому очікуючого він прийняти не може. А тим часом, людина у відрядженні і із-за цього повинна затримуватися на добу, а то і більше, але гарантій, що завтра не повториться те ж саме, у неї ніяких немає.

Етикет службових взаємин зобов'язує співробітників установи дбайливо відноситися до робочого часу взагалі і до своєму зокрема . Люди з великим досвідом і знаннями можуть багато чого зробити для суспільства, але часто змушені попусту витрачати свій час на всяку адміністративну нісенітницю: писати і підписувати листа, який можна було б написати в 10 разів швидше, якби в штаті була стенографістка, і котрі міг би підписати і службовець невисокого рангу; займатися питаннями, що міг би самостійно вирішити гарний секретарь і т.д.

Думка, що люблять тільки "добреньких" начальників, у корені невірна. Кого більше люблять діти? Добрих чи строгих батьків ? Виявляється, якщо батько строгий, але справедливий, його люблять більше, ніж батька, що усі завжди прощає. Психологія дорослої людини в цьому відношенні навряд чи набагато відрізняється від психології дитини. Підлеглий, на який накладене стягнення, може іноді сперечатися, заперечувати, відстоювати свою правоту, але почуття особистої злості проти такого начальника, менеджера в нього не буде; у гіршому випадку він просто буде його боятися, але повага залишиться. Тут треба пам'ятати, що строгість ранить, справедливість - лікує.

Інтелігентний керівник (начальник), менеджер повинний мати здатність залучати людей, а не відштовхувати їх від себе. Якщо на чолі установи стоїть інтелігентна людина, то атмосфера поважності, доброзичливості встановлюється у всій установі. І, навпаки, якщо на чолі установи стоїть груба, черства людина, то атмосфера грубості, безкультур'я поширюється по всій установі. Підлеглий проковтує брутальність керівника (нічого не поробиш, начальник є начальник), а потім зганяє свою образу на підлеглому рангом нижче, а той на наступному... і виникає ланцюгова реакція.

Керівнику бажано пам'ятати, що, роблячи зауваження, караючи підлеглого, необхідно виявляти максимальну обережність.

Говорячи про ввічливість і привітність, не можна не сказати про уміння посміхатися. Особливо це стосується людей, що працюють у сфері обслуговування. Посмішка свідчить про гарний настрій, зігріває навколишніх.

Гарний керівник повинний володіти ще однією обов’язковою якістю - почуттям гумору. Мова йде про уміння жартом, весело сказаною фразою розрядити будь-яку критичну ситуацію. Сміх знімає нервова напруга. Гумор - ворог формалізму. Не підлягає сумніву, що уміння посміятися допомагає легше переносити негоди.

Керівник, що володіє почуттям гумору, ніколи не образиться, а навпаки, першим посміється над дотепним жартом, навіть у власну адресу, якщо тільки цей жарт добрим.

Дотепність, життєрадісність - найперша ознака спокійної совісті.

Інтелігентний, знаючий керівник повинний говорити чітко, ясно, дохідливо. Не обов'язково при цьому він повинний бути оратором, але якщо керівник не вміє зв'язати двох-трьох слів, то він поганий керівник.

Багатослівність стала хворобою століття. Говоримо найчастіше моно-логами, а потрібний - діалог.

Службовий етикет як керівника, так і рядового працівника включає також уміння слухати співрозмовника. Люди, що вміють говорити, але не вміють слухати, не можуть розраховувати на довіру. Якщо начальник завеличався й у нього в голосі зазвучали начальницькі нотки, підлеглі відвернуться.

Етикет службових взаємин допомагає осмислити (через норми і правила) суть моральної поваги тих, з ким людина працює, а для цього необхідно: терпляче вислухати співрозмовника до кінця, постаратися, по можливості, зрозуміти його, і лише потім аргументування заперечувати.

Кращий спосіб бути гарним співрозмовником – виявити увагу. Навіть самий затятий критик зм'якшується, коли його уважно, терпляче слухають.

Однак, якщо ви захочете, щоб люди уникали вас, для цього нікого довго не слухайте, перебивайте співрозмовника на півслові, не дивиться йому в очі, перервіть його на середині фрази, скажіть підлеглому: "Якщо Ви хочете зі мною розмовляти, то мовчить!" І ви доможетеся бажаного.

Службова бесіда не повинна роздувати нерви чи зачіпати самолюбство (ні підлеглого, ні керівника). У противному випадку замість викладу і з'ясування суті справи керівник буде змушений вислухувати захисну мову підлеглого. Таким чином, уміння слухати людину - найважливіша професійна якість керівника, менеджера, службовця установи. Під час бесіди бажано було би пам’ятати, що більшість людей люблять говорити і не люблять слухати. Буває нелегко, коли підлеглий критикує положення справ, а то й самого керівника. У ці саме хвилини начальник ризикує забути, що він зобов'язаний головним чином слухати, а не говорити чи виправдуватися.

Інтонація, вираження обличчя бувають не менш красномовні, ніж слова. Скривдити, образити людини під час розмови - усе рівно, що вдарити. Іноді людина менше страждає від серцевої недостатності, чим від недостатньої сердечності.

У багатьох країнах, зокрема в Японії, на підприємствах влаштовують спеціально обладнані кімнати психологічної розрядки, де встановлюють гумову копію начальника. Робітник може відлупцювати цей манекен, тим самим даючи вихід негативним емоціям, що нагромадилися.

З. Службові бесіди, телефонні розмови, листи.

Сама цікава і змістовна бесіда стає малоцікавою, якщо мова співрозмовника буяє жаргонними словами. Інтелігентні люди говорять ясно, разюче, дохідливо, спокійно, не підвищуючи голосу. За швидкою мовою важко стежити, повільна - стомлює.

Дратують слова-паразити: "розумієш", "от", "між іншим". Безтактно виражати своє відношення до почутого вигуками: "угу", "гм", "ого" і ін. По тону голосу можна судити про настрій людини, а також і про тім, вихована людина - наш співрозмовник чи не дуже. Часто образливими бувають не слова, а інтонація. "Проходьте в кабінет!" - чуємо часом грубий і наказовий окрик, що заподіює майже фізичний біль. Але ж цими словами можна виразити не тільки вимогу, але і раду, прохання, застереження. Ні положення, ні робота, ні звання, ні поганий настрій, ні погане самопочуття не надають право співробітнику бути нечемним з навколишніми, а тим більше з підлеглими чи відвідувачами.

В етикеті мовного спілкування до займенника " Ви" додається прізвище, ім'я і по батькові чи званні. Перед вживанням прізвища прийнято говорити "пан". При більш близьких відносинах, слово "пан" не вживається, товариша по службі називають на ім'я і по батькові.

Коли говорять про відому людину, слово "пан" не вимовляють. Не прийнято вживати тільки займенник, коли мова йде про третє обличчя.

Дуже грубо звучать узагальнюючі слова "людина", "чоловік", "жінка".. Якщо ви не зна-ете імені людини, краще сказати: "Пан Петренко, цей громадянин хоче з вами говорити" чи "Так, це так, товариш Петренко".

Звертаючись до групи співробітників, краще сказати: "Шановні співробітники" чи "Шановні колеги". Нагадаємо ще раз: при звертанні на "ти" потрібно бути таким же ввічливим (а іноді і більш), як при звертанні на "ви". А ті, хто в запалі сварки переходить з "ви" на "ти", наміряючись тим самим унизити супротивника, демонструють невихованість. Часто на "ти" звертаються друг до друга співробітники, колеги, друзі. Це вказує на тісні і теплі відносини.

Знайомому пропонують перейти на "ти", якщо упевнені, що він цього теж хоче. Подібна форма не терпить нав'язування.

До дівчин і юнаків усі співробітники установи звертаються на "ви", цим як би підкреслюючи їхню відповідальність за свої вчинки.

Якщо людина має кілька звань, то при звертанні називають тільки одне - найвище .

Правила етикету службових взаємин передбачають, що звертатися на "ти" може запропонувати старший молодшому, начальник підлеглому, жінка - чоловіку.

Яка буде службова бесіда, залежить від багатьох причин: від приводу, по якому зібралися співробітники, від їхньої культури і вихованості, від спільності потреб і інтересів, проблем, розв'язуваних фірмою, підприємством, установою. Тема бесіди, по можливості, повинна бути діловою. Де і про що не можна говорити? У суспільстві товаришів по службі не розповідають історії з особистого життя. Тому, хто зайнятий справою, не говорять про свої плани роботи, а обговорюючи план своєї наукової праці, не розповідають про вчорашню вечірку. У кабінеті співробітника не говорять про небіжчиків, якщо в нього хвора дружина. Хворому не говорять про те, що він погано виглядає, а навпаки, намагаються побадьорити його..

За столом, у місцях суспільного харчування не говорять про те, що може зіпсувати апетит чи задоволення від їжі. Їжу, що стоїть на столі, не критикують і не розглядають з несхваленням.

Неввічливо і безтактно запитувати про вік співробітницю. Непристойно також жартувати над небажанням деяких жінок говорити про свій вік.

 Загальне про знайомих можна говорити, якщо розмова ведеться в коректному тоні. Кожний повинний почувати, де кінчається чисто психологічний інтерес до людини і починається плітка чи того гірше - наклеп.

Багатозначний погляд, двозначна репліка, іронічне зауваження в адресу ганьблять людину більше, ніж відвертий, доброзичливий жарт.

 Чи гумор і жарт доречні майже завжди, але при обов’язковому дотриманні правил гарного тону. У колі товаришів по службі неприпустимі вульгарності. Під час службової бесіди цілком допустимі і компліменти. Однак лестощі відштовхують і виглядають іноді як глузування. Компліменти вимагають особливого такту. Немаловажне значення у взаєминах начальника і підлеглого має похвала. Якщо ви не зумієте оцінити добросовісну роботу підлеглого чи похвалити його аа виконане до призначеного терміну завдання, то співробітники перестануть проявляти зацікавленість у роботі.

Етикет службових взаємин виробив правила ведения бесіди. Співробітники установи повинні вміти направляти бесіду, намагаючись зав'язати загальну розмову на яку-небудь цікавлячу всіх тему. Якщо хочете що-небудь уставити, скажіть: "Дозволите мені додати..." чи "Вибачите, що я перебиваю, але я хотів би додати..." і т.д.

Неввічливо перепитувати односкладово: "Що?" чи "а?", вірніше буде сказати: "Вибачите, я не розчув" чи "Прошу прощення, повторіть, будь ласка" і т.д.

Помилитися може кожний. Але, помітивши помилку співрозмовника, не варто менторським тоном говорити: "Неправда" чи "Ви нічого не розумієте в цьому", "Це ясно і дитині". Краще сказати: "Простіть, але я з вами не згодний", "Мені здається, що Ви не праві"... чи "Я дотримую іншої думки"... і т.д.

Твердження співрозмовника не коментуються словами: "Може бути... може бути" чи "Цілком можливо", чи "Саме собою розуміється", чи "Природно" - це відштовхує.

Правила службового етикету зобов'язують пам'ятати, що:

 краще не стосуватися проблем особистого характеру, не розповідати про себе, коли вирішуєш ділові питання;

 дискусія - це мистецтво. Треба відстоювати свою позицію, тільки користаючись об'єктивними фактами. Безтактно говорити: "Ти тугодум", "Егоїст", "Цинік" - це епітети, а не аргументи і найчастіше спірні. Аргументом не може також бути підвищений іронічний тон. У будь-якій дискусії варто уникати узагальнень;

недоречні й образливі зауваження типу: "Як примітивно ти міркуєш!" (це може стати початком сварки);

у дружній дискусії неприпустимі і безтактні вираження: "Неправда!", "Вас важко зрозуміти" (відразу пропадає бажання спілкуватись). Можна те ж саме сказати інакше: "А мені здається, що...", "Я не зовсім вас зрозумів..." і т.д.

Іноді запитують, як реагувати на недоречність чи безтактність товариша по службі. Ніщо так не діє, як хвилина загального мовчання, що запановує після невдалого висловлення образи. Як правило, найчастіше ображають і принижують своїх товаришів по службі тому, що глибоко упевнені у своїй безкарності (мається на увазі безтактне поводження того чи іншого керівника).

Слухати співрозмовника - це не значить просто мовчати. Припустимо дивитися на того, хто говорить, порожніми очима, у котрих відбиті власні турботи. Коли хтось говорить, припустимо ритися в сумці, обшарювати власні кишені, поглядати на годинник... Розмовляючи, варто дивитися на співрозмовника зацікавлено і час від часу вставляти які-небудь слова як свідчення того, що ви розумієте, про що мова йде. Якщо дану інформацію ви вже чули, краще відразу сказати: "Знаю, чув", чим потім перервати на півслові. Ввічливий співробітник рідко перериває кого-небудь, навіть якщо слухав це вже кілька разів.

Треба бути дуже невихованим, щоб залишити без уваги звернене до вас питання чи відповісти на нього неввічливо, чи піти і зайнятися іншою справою. Цим ви даєте зрозуміти, що нехтуєте співрозмовника, вважаєте нижче свого достоїнства вислухати, а тим більше відповісти йому.

Інтелігентна, культурна людина мало говорить і про справи своїх товаришів по службі. Іншими словами, не бреше. Якщо звертається хтось з подібною темою, краще відповісти: "Думаю, що нас це не стосується".

Якщо брешуть про вас, не варто на це взагалі звертать уваги. Пояснення, спростування ніколи себе не виправдовують. Адже буває, що ви доводите свою правоту людині, що до цих пір нічого дурного про вас і не чула.

Відповідно до норм і правилам етикету службових взаємин випливає - не варто :

обговорювати зовнішній вигляд співробітника;

починати розмову про те, що може залишитися незрозумілим хоча б одному із присутніх. Це неввічливо;

говорити в суспільстві товаришів по службі натяками, зрозумілими лише частини присутніх;

розповідати сенсаційні, але ще не достовірні новини;

перебивати, коли хтось говорить, особливо якщо це співпрацівник похилого віку;

підказувати слова тому, хто говорить, закінчувати за нього фразу, виправляти його стилістичні помилки;

виправляти привселюдно або неправильно вимовлене іноземне слово;

неприпустимо керівнику (начальнику) робити які-небудь зауваження літньому співробітнику (молодому можна, але тільки в дружній формі, м'яко, як би між іншим);

випитувати в товариша по службі подробиці його хвороби, якщо він обмовився, що погано себе почуває, чи що лежав у лікарні. Якщо він захоче, він розповість сам.

бути нав'язливим стосовно жінки-співробітниці. Потік неспритних люб'язностей і компліментів краще зупинити якомога раніше . Говорити це треба спокійно, неголосно, але категорично, не вплутуючи в дискусію. На комплімент відповідають коротко: "Спасибі";

поводитися занадто розкуто, заволодівати загальною увагою. Варто пам'ятати, що абсолютно неприпустимо жарти з приводу чужого прізвища, комплекції, віку, лисини, росту, національності, місця проживання, кольору волосся, утворення;

розпитувати, хто скільки заробляє;

вимовляти побажання "вийти заміж" співробітниці будь-якого віку. Така неделікатність зустрічається часом і на роботі;

жадати пояснень, якщо хтось, пославшись на зайнятість, відмовляється від участі в незапланованих заходах;

те, що довелося почути випадково, піддавати наступному обговоренню;

питатися професійної поради в лікаря, юриста, якого випадково зустріли на вулиці, у транспорті;

привселюдно займатися самобичуванням, постійно скаржитися на невдачі. Може бути, ваш товариш по службі ніколи цього і не зауважував;

говорити про свої успіхи, високі якості, талантах - нехай це зроблять інші.

Груба людина, де б вона не була (у чи родині на роботі) непридатна для життя, тому що отруїює життя навколишнім.

Правила етикету не дозволяють вихованій людині палити у наступних ситуаціях: там, де висить табличка, забороняюча палити; у театрі, кіно, лікарні; за обіднім столом (у буфетах, кафі, їдалльнях); під час урочистих засідань, зборів, нарад.

Розмова по телефону має свою специфіку. Стереотипні одиниці мовного етикету, застосовувані в телефонних розмовах, заслуговують на особливу увагу.

За правилами гарного тону телефонні розмови ніколи не починають з питання: "Хто говорить?" (це неввічливо). Якщо дзвонять на роботу, знявши трубку, говорять: "Слухаю" чи "Алло".

В умовах роботи краще, якщо знявший трубку назве установу. На відповідь: "Ви помилилися" звонящему не варто запитувати: "А який це номер?" Якщо виявиться, що ви помилилися, варто вибачитися за занепокоєння.

Вихована людина, подзвонивши, починає розмову зі слова: "Здрастуйте" і тільки потім звертається з проханням.

Звертаючи з проханням запросити до телефону близького друга, називаємо його по імені і по батькові, точно так само, як і при дзвінку на роботу чоловіку чи дружині.

Завжди варто назвати себе, якщо приходиться дзвонити додому до замужньої жінки чи одруженому чоловіку, особливо, якщо трубку знімає чоловік чи дружина вашого абонента. Однак той, до якого звернулися з проханням покликати до телефону когось з живучих у будинку, не запитує: "Хто дзвонить?"

Безтактно спочатку запитувати: "Хто говорить?", а потім, коли людина назве себе, заявити, що потрібної йому людини немає на місці. Коли дзвонять вашим товаришам по службі, некрасиво, передаючи трубку, говорити: "Знову твоя дружина".

Коли дзвонять на роботу не по службовій справі, краще уточнити, чи є можливість говорити. Дурне враження робить людина, що, розмовляючи по телефону, спостерігає, чи слухають його. Якщо розмова носить конфіденційний характер, краще перенести її додому.

Коли товариш по службі просить дозволити подзвонити, начальнику не обов'язково негайно виходити з кімнати. Якщо ця потреба очевидна, треба постаратися залишити говорящого одного, але менш демонстративно.

Якщо, відправляючись в іншу установу, вам треба повідомити кому-небудь номер телефону, де ви будете знаходитися, то, придя в цю установу, треба відразу ж попередити про це співробітників. Той, хто потім буде вам дзвонити, повинний, чемно вибачившись, попросити хазяїнів про послугу запросити вас надовго до телефону.

Кожна вихована людина поступить правильно, якщо на початку розмови запитає, чи не перешкодив він і чи можуть йому виділити кілька хвилин. За правилами етикету, краще сказати: "Він не може зараз підійти до телефону", "Вибачте, я звільнюся через годину", нічого не пояснюючи.

Якщо телефон механічно відключився, передзвонює той, хто дзвонив. Закінчує розмову також його ініціатор.

Правила службового етикету, які варто знати і пам’ятати:

передавати знайомим номер телефону товаришів по службі можна тільки з їхньої згоди. Навіть якщо така згода отримана, не слід дзвонити занадто часто;

навіть гарним знайомої після 22 годин не дзвонять. Стараются також не турбувати людей у вихідні дні, а якщо і дзвонять, те завжди говорять коротко;

якщо на п'ятий-шостий сигнал ніхто не відповідає, варто вішати трубку;

не тактовно по телефону поздоровляти з днем народження людини похилого віку, виражати співчуття, запрошувати людей похилого віку на весілля, дякувати за подарунок чи добру послугу; телефон винайдений ще і для того, щоб не заходити до знайомих без попередження.

Листа завжди писали тільки від руки. Тепер їх часто друкують на машинці (чи набирають на комп'ютері), але підписують тільки від руки.

Неохайно виглядають листи, написані на листках із зошита. Якщо лист складається з декількох сторінок, то вони нумеруються. Будь-який лист варто писати чисто, розбірливо, акуратно. У листах не варто що-небудь закреслювати - адресат мимоволі зацікавиться тим, що ж таке ми на ходу роздумали йому повідомити. Дату ставлять на початку листа.

У тексті листа всі займенники необхідно писати з великої букви, наприклад, "Хотів би Вас поздоровити", "Одержав Ваш лист", "Дуже хотів би Вас поздоровити".

У залежності від характеру і змісту листа закінчують його словами: "З повагою", "Прийміть мої найкращі побажання" і т.д. і т.п.

Лист із вираженням співчуття посилають протягом 10 днів з моменту одержання повідомлення. Такий лист вимагає особливої сердечності і не терпить банальних виражень. Пра-вила ввічливості наказують відповісти на отримане співчуття, але людина, що пережила втрату близького, не завжди може це зробити. На подібне мовчання не потрібно ображатися. Якщо усе-таки відповідь можлива, вона може бути дуже короткою:

"Щиро дякую за слова співчуття. Мені приємно було довідатися, що у важку хвилину Ви розділили з мною моє нещастя".

Відповідати на отриманий лист бажано протягом 6-10 днів. Однак не слід закидати листами товаришів по службі і знайомих, щоб листи не перетворювалися в тягар. У листі завжди потрібно відповісти на поставлені вам питання.

Ділові листи до співробітників апарата керування повинні бути підкреслено офіційними і коректними: "Надішліть мені, будь ласка, Ваше відкликання", "Не знайдете можливим...", "Будьте ласкаві написати мені...", "Хотів би знати Вашу думку...", "Дуже прошу Вас надіслати мені...", "Будьте люб'язні, довідайтеся...", "Не будете так добрі надіслати...", "Викладіть докладніше Вашу думку...", "Не відмовте повідомити мені, що і коли зроблено" і т.д.

Лист, отриманий у присутності третіх облич, можна розкрити і мигцем глянути на текст. Докладне читання відкласти на потім. Якщо лист терміновий, необхідно сказати: "Вибачте, але це дуже терміново" і дочитати до кінця. Не варто отриманий лист читати вголос, не прочитавши його заздалегідь до кінця. Неприпустимо читати чужі листи. Неетично цікавитися змістом листів, адресованих підлеглим, і навпаки, підлеглі співробітники не читають листів, адресованих керівнику.

4. Взаємини між товаришами по службі.

Дерево пізнається по плодах, людина - по справах (говориться в народному прислів'ї).

Відомо, що в число людей, з ким ми зв'язані долею, входять наші товариші по службі, співробітники, колеги по спільної роботі. Науковий, виробничий колектив, у якому ми вирішили трудитись, - це наш другий будинок, родина і школа. Колектив поєднує людей-сослуживців різного віку, статі, рівня освіченості і вихованості, культури, інтелігентності. Порядність починається з того, що людина тримає дане слово, чесно, сумлінно, професійно, грамотно виконує свої обов'язки, свій службовий борг перед іншими людьми.

При цьому дуже важливо не забувати, що в кожного сослуживця свій характер (сукупність особливостей даної людини, що виявляються в його діях, поводженні), звички, переконання, смаки і потреби. Майже всі людські якості, як гарні, так і погані - укладаються в поняття порядочность і непорядність. Співробітник по роботі насамперед має бути порядною і сумлінною людиною.

Чесний, скромний і ввічливий трудівник установи, перед-прийняття поважає тих, хто поруч і допомагає менш досвідченим виконувати нелегкі службові обов'язки. Він не дозволить собі заважати іншим порожніми розмовами, спізнюватися на роботу, прогулювати, пиячити, курити в робочому приміщенні, пе-рекладывать свою відповідальність на інших, але й іншим не дозволить ледарювати.

Інтелігентна, порядна людина ніколи не допустить, не дозволить собі розпускати плітки про співробітників, не буде сприяти розбратам у колективі, він готовий замінити захворівшого товариша по службі, заступитися за колегу, з яким обійшлися несправедливо. Не буде рабськи послужливо увиватися біля начальника, "тикати" старшим, зарозуміло надмінно поглядати на нижчестоящих чи рівних собі. Справедливий співробітник установи тактовно може вказати колезі по службі на його помилки, а якщо і критикує його, то робить це доброзичливо й об'єктивно, не перебільшуючи, не роздуваючи допущені їм погрішності і недогляди.

Та й справді, адже чужий брак завжди на очах. І це добре, що ми критикуємо. Але було б ще краще, якби ми з такою же нетерпимістю відносилися і до власної необережності, несумлінності, щоб кожний умів дорожити своєю професійною частиною, Щоб кожний пам'ятав, що він працює не сам по собі, а для людей. І по його роботі судять не тільки про нього, але і про весь колектив установи, підприємства і т.д. От чому доречно в таких випадках згадати рада Л.Н. Толстого: "Якщо ви що-небудь робите, робіть це добре. Якщо ж ви чи не можете не же хочете робити добре, краще зовсім не робіть".

Кращу частину свого життя ми проводимо на роботі, на службі. Добре і приємно трудитися в колективі, де серед сослуживців, товаришів по роботі панує взаємоповага і це гарантія, застава гарного настрою.

От чому дуже важливо, щоб товариші по службі були стриманими, попереджувальними і делікатними в суперечках, конфліктннх ситуаціях, що виникають на роботі. Виникають ці ситуації тому, що по доброті своєї ми найчастіше прощаем людей безтактних, грубих, наївно думаючи, що їхнє небажання стримати себе виходить від їхньої запальної натури, розстроєної нервової системи. Насправді ж натура тут ні при чому, такий сослуживець просто погано вихований чи зовсім не вихований, егоїстичен, а то і свідомо не хоче і не прагне контролювати свої емоції.

На великий жаль, не перевелися в нас ще "майстри" псувати настрій. Ще зустрічаються серед товаришів по службі люди злі, егоїстичні, заздрі і недоброзичливі. А за-часту вони злі тому що некомпетентно в роботі. Людина, що спритно маскує відданістю загальній справі свою бездарність, егоїстичні інтереси, як правило, отруює здоровий психологічний клімат колективу.

Чимало є співробітників, що миряться з ледарями, що своєю неорганізованістю, безвідповідальністю створюють вигідну для себе репутацію незнаючих, що невміють, нездатних бути активними в роботі і легко перекладують свої обов'язки на інших (більш працелюбних). Подібна безпринципність стає однієї з причин конфліктних ситуацій, сварок і розбратів між сослуживцями. Не може бути дисципліни там, де співробітники розбиті на угруповання, що постійно будують один одному козні.

У відносинах між співробітниками спостерігається чимало такого, що викликає заклопотаність і занепокоєння. Не завжди тримають дане слово, забувають обіцянки, не справляються з завданнями, спізнюються на зустрічі непрацьовиті співробітники, ледарі. Товариші по службі, що поважають свою працю, поважають і чужу. Ледар постійно шукає легку роботу, не розуміючи простої істини, що легкої роботи не буває, її просто не існує взагалі. Сама, здавалося б, проста справа потребує максимальної напруги сил, розуму, волі і почуттів, якщо хочеш зробити його добре.

У деяких колективах, на жаль, не перевелися ще аматори відзначати знайомство з новими співробітниками непремінною випивкою. При цьому недосвідчений новачок зав'язує, як правило, невтішні знайомства, втягується у відносини, у яких ще не розбирається й у результаті має звичайно більше неприємностей, чим користі.

У кожній професії чи рано пізно настає період, коли співробітник має прикласти всі зусилля для свого самотвердження як майстра своєї справи. Цей етап переборює лише той, у кого є воля, завзятість у досягненні мети. Інші ж залишаються дилетантами, здатними лише зрідка виявити свої здібності, і вони постійно заздрять більш щасливим: а чим я гірше, чому не я, чому не мені? У народі говорять: "Золото перевіряється вогнем, людина - працею"; "Що людина може, те він і є".

Взаємна повага між товаришами по службі - застава нормальної роботи наших установ. От чому говорять, що найпростіший спосіб зрозуміти мотиви поводження іншої людини - у відповідній ситуації - це поставити себе на його місце.

В установі з вами працюють різні товариші по службі: виховані і невиховані, тактовні і безтактні, скромні і грубі, соромливі і владні, як говорять, з характером. Одні можуть звернутися за порадою і допомогою і чемно попросять вас про це. Інші, навпаки, дивляться на вас як на свого підлеглого, і тоном, що не допускає ніякої незгоди , вимагає негайного розв’язку свого питання. І не всі, природно, викликають у нас симпатію. Але ми на роботі і повинні, зобов'язані бути з всіма однаково чемними, витриманими, тактовними, піклуватися про гарну репутацію своєї установи. Ви зобов'язані уважно вислухати прохання сослуживців і надати йому посильну допомогу.

Особливо товариші по службі повинні бути коректними в години прийому відвідувачів. На жаль, у нас ще не перевелися службовці, що роблять вид, що слухають відвідувача, а самі тим часом гарячково обмірковують, кому з товаришів по службі його чи зіпхнути в яке другу установу його направити, аби уникнути зайвих хлопот. А інші чиновники, углядівши відвідувача, починають демонструвати надмірну зайнятість, безперервно розмовляють по телефону, виходять у сусідні кабінети, немов стурбовані дуже важливими справами.

Етикет службових взаємин зобов'язує службовця бути однаково шанобливим із усіма відвідувачами, готовим прийняти щиру участь у їхніх проханнях і скаргах. Абсолютно неприпустимо виявляти до одну підкреслену люб'язність, а з іншими поводитися зарозуміло і гордовито.

Культурний співробітник установи доброзичливо улагодить справу відвідувача, люб'язно порадить, що і як потрібно зробити, пояснить існуюче законодавство, допоможе оформити документ незалежно від того, знайомий перед ним чи незнако-мый, молода красива жінка чи бабуся, молода людина чи дідусь.

Зрозуміло, що і самі ввічливі співробітники не можуть з ранку до вечора вам однаково люб'язно посміхатися - вони теж утомлюються, у них теж може псуватися настрій. Було б несправедливо жадати від них, щоб через складну справу відвідувача працівник залишався без обіду, витрачав свій вільний час. Він має повне право попросити відвідувача не курити, не розмовляти голосно в приміщенні, а під час прийому лаконічно викладати своє прохання.

Службовий етикет пред'являє такі ж серйозні вимоги і до культури поводження відвідувача. Той, хто прийшов в установу, звичайно поводиться , як гість у будинку малознайомого хазяїна: без дозволу співробітників не заходить у кабінет, не стукає в двері і не ляскає нею, шанобливо здоровається з тими, до кого звертається, терпляче чекає, якщо вони зайняті невідкладною справою, не влаштовує сцен у випадку відмовлення.

Було б дуже добре, якщо відвідувач, йдучи в установу, завчасно підготував необхідні документи, ознаймився б із прийнятими положеннями і законами. Може слу-читься, що не усе складається так, як відвідувачу хотілося б, але якщо він інтелігентна людина, то постарається тримати себе і не забуде люб'язно подякувати за пораду і допомогу.

Люб'язність товаришів по службі виражається в тім, що якщо призначив час комусь - прийди, обіцяв щось зробити - стримай слово. Ці елементарні принципи службового етикету обов'язкові для усіх.

Жінки і дівчини на службі завжди заслуговують особливої поваги з боку чоловіків-співробітників. Саме собою зрозуміло, що повага повинна бути взаємною. У жінок-співробітниць на роботі такі ж обов'язки, як і й у чоловіків. Але дівчина, жінка на роботі не перестає залишатися істотою легкоранимою і уразливою. Культурний чоловік-сослуживець притримає перед нею двері, пропустить уперед, підніметься з місця, якщо вона підійшла і стоїть перед ним, і обов’язково допоможе, якщо вона має потребу в його допомозі. Однак, усі форми етикету не повинні заважати основному - роботі.

В взаєминах між товаришами по службі непогано було б кожному пам'ятати: говори, що знаєш, роби, що маєш.