

Девять основных правил поведения лидера

1. Улыбайтесь:

- управляйте своим поведением в любых возможных ситуациях;
- будьте всегда приветливы и вежливы;
- всегда улыбайтесь людям;
- поддерживайте хорошее настроение и у себя, и у окружающих вас людей;
- сохраняйте хорошее настроение в конфликтных ситуациях.

2. Здравайтесь:

- если вы вошли в помещение после других, то вы обязаны независимо от должности, возраста первым приветствовать присутствующих;
- необязательно при встрече с группой знакомых людей всем поочередно жать руки:
 - первым приветствует вас, как лидера, ваш подчиненный, а вот рукопожатие первым должны, предложить вы. С женщинами здороваться первым;
 - лидер первым должен приветствовать ветерана, старшего по возрасту подчиненного;
 - начиная рабочий день, приветствуйте всех своих подчиненных.

3. В разговоре не путайтесь между «ты» и «вы»:

- если отношения доброжелательные или дружеские, то обращение друг к другу на «ты» — нормально. При напряженных или формальных отношениях — «вы»;
- если лидер обращается с одними на «ты», с другими на «вы», то создается впечатление, что есть «свои» и «чужие»;
- обращение на «вы» не только показывает культуру общения, но и служит инструментом для поддержания служебной и трудовой дисциплины;
- пренебрежение служебной этикой ведет к панибратству!

4. Слушайте терпеливо:

- проявляйте максимум доброжелательности к людям, с которым общаетесь, они пришли к вам, чтобы найти решение проблем, в которых в первую очередь заинтересованы вы сами;

- научитесь терпеливо слушать людей, не перебивайте их своими репликами;

- не отвергайте высказанные вам предложения только потому, что вам они не нравятся или вы с ними не согласны, пусть выскажут вам все, что считают нужным.

5. Не приказывайте, а больше просите:

- приказ применяйте только в экстремальных условиях: угроза срыва важного задания, нарушение правил техника безопасности всякого рода чрезвычайные происшествия;

- поручения, не входящие в круг обязанностей подчиненного лучше давать в форме «Прошу...» .

6. Взыскивайте за упущения, но больше благодарите за труд:

- поощрения больше влияют на трудовую активность людей, чем наказания, и потому чаще поощряйте подчиненных;

- неразумно одинаково наказывать подчиненных разного возраста, пола и темперамента за одинаковые проступки;

- замечайте каждый успех подчиненных и поощряйте их за это.

7. Поймите, запомните и помогите:

- ведите регулярные приемы своих подчиненных, имеющих личные и служебные вопросы:

- вы должны знать, что для задающего вопрос ваш ответ очень важен, вы обязаны понять, запомнить и помочь своему подчиненному или тактично и справедливо отказать, если человек хочет от вас то, что вам непосильно.

8. За критику не преследуйте, откровенная самокритика не подрывает авторитета лидера:

- умело и осторожно критикуйте своих подчиненных, не унижайте достоинство, не придирайтесь, обходитесь без грубостей, ведущих к напряженности;

- критиковать будут и вас. Не преследуйте критикующих;

если критика несправедлива, объясните и докажите, что человек не имеет полной информации;

- за конструктивную критику снизу, помогающую избежать ошибок и упущений, будьте только благодарны.

9. Опирайтесь на самостоятельных и крепких людей:

- избегайте подхалимов, людей типа «ни рыба, ни мясо», не имеющих своего суждения;

- цените самостоятельных, крепких людей, они - ваша опора;

- нехорошо, когда люди, желающие помочь вам, остаются не услышанными. Советуйте с ними, и вы победите в любой ситуации.