

# ETICA ȘI ETICHETA FUNCȚIONARULUI PUBLIC (II)\*

Mihail PLATON,  
consilier principal de stat,  
secretar al Consiliului Național pentru decernarea  
Premiului de Stat, doctor habilitat on economie, profesor universitar  
6. Manierele – cheia bunelor relații dintre oameni

## SUMMARY

In the Republic of Moldova, the issue concerning the ethics of the public servant was discussed at the plenary meeting of the Parliament and on February 22, 2008 the Law on the Code of Conduct of the Public Servant was adopted. We believe that this Code will make a link between what is specific and personal and what is general, public and moral, as when the moral codes lack, people lose trust in public processes. Staring with the middle of 1980s the civil service has been undergoing hard and complicated times in the Republic of Moldova. The administrative competence is constantly worsening due to a formalist fragmentation into a multitude of hostile camps, confronted by centrifugal forces of politicians who reduce themselves to only one problem outside the new policy of litigation within a system of intergovernmental relations, which neglects the administrative control.

O mare onsemnătate on practica administrării o au manierele de comportare on organizație. Bunele maniere aparțin muncii intelectuale. Ele nu sont incompatibile cu fermitatea on administrație, ca și on alt domeniu de activitate. Moise n-a dat niciodată porunci on domeniul afacerilor, dar s-a gondit, probabil, la afaceri cond a coborot de pe munte cu tabelele legii. Este imposibil să desparți comportarea frumoasă on munca administrativă și chiar protocolul de bunătate și amabilitate.

Un cadru de conducere, care onțelege și trăiește după regulile nescrise ale interesului față de ceilalți, se descurcă

\* Sfișit. Onceput on nr. 2 (2008).

cu ușurință on orice domeniu, inclusiv cel social, iar aceste reguli se bazează pe amabilitate și abilitate. Nu e vorba despre un comportament fals, afectat sau elitist, ci, pur și simplu, de cineva care știe să calce cu dreptul.

Manierele guvernează modul on care oamenii se poartă unii cu alții. On cazul on care oamenii acceptă regulile comportamentului social, locul de muncă devine eficient. Nu există confuzie și pierdere de timp, nu se bruschează unul pe altul, sont reduse la minimum tergiversarea poticnirea, stongăcia sau ontrebările de genul „Ce mai poți face mai departe?”.

O cunoaștere a bunelor maniere

propulsează automat ființele umane în aceeași direcție. Tonăru conducător poate fi bine educat, motivat și deosebit de inteligent, dar să se simtă stonjenit când se confruntă cu o situație care se pretează la mai multe posibilități de comportare. Adesea el nu știe cum să se sustragă dintr-o situație jenantă, nerealizând că bunele maniere constau din două treimi de logică sau bun-simț și o treime de amabilitate. Odată ce conștientizează valoarea bunelor maniere, de obicei, oșii dă seama de importanța unei vieți, care se ghidează după următoarea regulă de aur: când ești amabil cu ceilalți și ei sunt amabili cu tine.

O atitudine deosebită trebuie să manifeste conducătorul față de subalternii săi, persoane mai în vârstă decât el.

Situația unui conducător tonar care are în subordine persoane mai în vârstă decât el îl impune să manifeste tact și înțelepciune. Un tonar conducător trebuie să practice discuții în particular cu fiecare persoană mai în vârstă, declarându-i:

- „știu că nu e ușor pentru dumneata că eu sunt mult mai tonar”;

- „știu că ești un lucrător foarte bun și eficient. Am răsfoit dosarul dumneata și am fost impresionat de experiența și realizările pe care le ai. Aș fi fericit să completez experiența mea cu a dumneata”;

- „sunt bine pregătit pentru a conduce acest compartiment (secție, direcție), iar dacă va exista o colaborare a tuturor, vom putea concura cu orice alt compartiment din această organizație și vom beneficia cu toții. Știu ce avem

de făcut”;

- „nu cred că e cazul să mai insist asupra diferențelor de vârstă dintre mine și membrii mai în vârstă din această echipă. Sper că sunteți de acord”.

Vrem să fim convinși că funcționarii publici știu că pentru a-și onora satisfăcător obligațiile de serviciu, trebuie să dispună de anumite calități: competență, aptitudini organizatorice, bună organizare și disciplină de muncă.

Dar totuși calitățile prioritare sunt priceperea de a analiza erudiția politică și socială; abordarea problemelor în mod creator; comunicabilitatea; atitudinea obiectivă; corectitudinea, onestitatea, puterea de a rezista la stresuri și deziluzii.

Etica serviciului public ca unul din tipurile eticii sociale reprezintă un cod de conduită care prescrie un anumit tip de relații reciproce omenești. Ele par a fi optime din punctul de vedere al executării de către funcționarii publici a activităților lor profesionale.

Ontreaga activitate a tinerilor și conținutul activității funcționarilor publici au la bază ceva comun – vocația de a asigura sprijinirea oronduirii constituționale, respectarea Constituției Republicii Moldova și a tuturor legilor ei. Principiul legalității, al supremației Constituției și a legilor asupra altor acte normative și instrucțiunilor de serviciu este principiul etic de competență în activitatea funcționarului public.

Exercitându-și funcțiile de serviciu, funcționarul public este obligat

să se călăuzească de principiul moral al dezinteresării și incoruptibilității, corelând interesele proprii cu cele obștești. Aceasta este o condiție indispensabilă a activității lui de serviciu. Temelia aprecierii morale a activității funcționarilor de stat o constituie principiile legalității, echității, umanismului, incoruptibilității și responsabilității. Ele sunt incluse în codurile etice ale funcționarilor publici din multe țări, exprimând esența cerințelor față de conținutul moral al activității atât a ontregii instituții a serviciului public, cât și a fiecărui funcționar, determinând vitalitatea și caracterul funcționării reale ale instituției. Oncălcarea acestor principii conduce la apariția birocrațismului, samavolniciei, nedreptăților și amoralității.

Curmarea cazurilor de amoralitate a persoanelor cu funcții de decizie corespunde așteptărilor sociale ale cetățenilor și necesită luarea unor măsuri aspre și eficiente pentru prevenirea și onlăturarea lor.

Față de personalitatea funcționarului public sunt onaintate cele mai diverse cerințe on funcție de postul pe care ol deține, de caracterul și conținutul lucrului pe care ol ondeplinește. Aceasta este o gamă destul de largă a calităților, normelor și principiilor moralei din care se conturează cultura morală și nivelul etic al funcționarului.

Chipul etic profesional al serviciului public ol constituie calitățile general umane și cele specifice.

Astfel, un serviciu fructuos necesită on procesul comunicării dintre

funcționari niște relații bazate pe echitate și onestitate reciprocă. Aceasta este una din normele de bază ale eticii profesionale a funcționarului public. Onestitatea și dreptatea trebuie să-l ajute pe funcționarul public să găsească mai repede și mai eficient contactul și onțelegerea reciprocă cu oamenii, să onțeleagă motivele care determină faptele și acțiunile lor, să sesizeze stările de spirit și să onțeleagă psihologia lor.

Totodată, onestitatea și echitatea sunt strons legate cu alte norme ale codului profesional etic al funcționarului public: bunăvoința și sensibilitatea lui. Fiecare funcționar public este nevoit să procedeze on conformitate cu prevederile normelor etice, practic, on fiecare zi. Adeseori, numai logica, operarea cu datele și argumentele pentru a ajunge la concluzii juste se dovedesc a fi insuficiente. Este nevoie de omenie și de bunăvoință. Numai așa poate fi onțeleasă mai deplin situația.

O calitate excelentă a funcționarului public este modestia, care exclude mulțumirea de sine, ongomfarea, aroganța. Modestia oși găsește expresia on faptul că omul nu găsește că posedă nici un fel de calități excepționale sau drepturi deosebite. El se subordonează de bună voie cerințelor disciplinei publice, are o atitudine respectuoasă față de toți oamenii, manifestă toleranța necesară față de micile lor neajunsuri și are o atitudine critică față de propriile merite și neajunsuri.

Aici se potrivesc foarte bine cuvintele lui Dimitrie Cantemir spuse on lucrarea

„Divanul sau golceava onțeleptului cu lumea”, care sună on felul următor: „Leapădă trufia și părerea prea bună despre tine și despre virtutea ta, chiar dacă ai izbutit vreun bine prin hatbrul lui Dumnezeu, ca nu cumva gondind astfel să te umfli on pene și să te onalți, ci gondește-te moderat cu privire la tine și poartă-te smerit”.

Modestia funcționarului public on viața obștească și personală constituie una dintre cele mai de seamă cerințe ale moralei funcționarului modern. Fiecare funcționar trebuie să se deosebească printr-o sinceritate adevărată – cea mai importantă calitate morală ce caracterizează persoana și faptele sale. Sinceritatea este contrară fățărniciei și onșelăciunii, oncercărilor de a crea o impresie greșită despre motivele de care se călăuzește omul.

Insuportabilă on persoana funcționarului public este și o altă calitate – ongomfarea, care se caracterizează prin lipsa de respect și atitudinea plină de dispreț față de alți oameni, legată de exagerarea propriilor calități și egoism.

On persoana funcționarului public este inadmisibilă onfumurarea care se manifestă ca motiv al acțiunilor, ce se ontreprind numai de dragul cuceririi de către om a ontoietății, a unui rol de căpetenie ontr-un anumit domeniu de activitate, să obțină influență și pondere ontr-o oarecare sferă de activitate obștească.

Ambiția este legată nu atot de setea de a fi recunoscut și apreciat de cei din jur, cot de dorința de a obține o

stare socială onaltă, precum și să se onvrednicească de recunoaștere oficială și onorurile legate de această demnitate și decorații de stat.

Una dintre cele mai importante calități ale funcționarului public este accesibilitatea. Aceasta onseamnă a fi mereu gata de a comunica cu oamenii, disponibil de a face acest lucru dintr-o pornire lăuntrică, din propria convingere, dar nu ca o obligație formală. Funcționarul public accesibil nu va rata șansa de a asculta un sfat bun, o critică constructivă, de a recepționa stările de spirit. Și dacă cineva insistă să se ontolnească cu el, donsul nu are și nu poate avea motive, care ar putea să-l facă să renunțe la această ontrevedere. O excepție poate fi lipsa posibilității practice a funcționarului din veriga superioară de a se ontolni cu toți doritorii. Dar și acești conducători, oricât ar fi de ocupați, trebuie să găsească posibilități pentru a se ontolni sistematic cu oamenii, dar nu numai on timpul audiențelor personale ordinare să se intereseze de preocupările lor.

O mare importanță are capacitatea funcționarului de a asculta. Este potrivit proverbul „Ascultă mult, vorbește puțin”. A asculta onseamnă nu numai a nu-l ontrerupe pe interlocutor, dar și a avea capacitatea de a trăi cu cineva aceleași sentimente. On timpul convorbirii, el este preocupat de aceleași probleme ale interlocutorului, iar problemele interioare ale lucrătorului, chiar dacă ele sont cu mult mai importante și mult mai serioase decot cele abordate on convorbire, ele trebuie neutralizate

on propria sa dispoziție.

Este foarte important să ascuți atent superiorii, pentru a nu pierde nuanțele sau semnalările ce ar putea conduce la rezolvarea nesatisfăcătoare a multor probleme pe care trebuie să le soluționeze o autoritate publică. Un bun ascultător oși amintește toate punctele principale ale unei discuții, după care onțelege perfect ce se așteaptă de la el. Un ascultător bun confruntă impresiile sale privind felul on care arată sau vorbește cealaltă persoană, cu analiza atentă a ideilor acesteia. Dacă simți nevoia să faci anumite notițe, după o discuție importantă, onsemnările ar putea fi un instrument de neprețuit on obținerea succesului.

Conducătorii de instituții publice pretind că ei pot spune foarte ușor dacă o persoană tonără a fost atentă și dacă a ascultat cu seriozitate, după calitatea ontrebărilor puse la sforșitul unei debateri și prin acuratețea cererii unei clarificări a principalelor detalii privind problemele puse on discuție. Multe persoane cu experiență, din conducere, spun că semnul unei reale maturități la un conducător tonăr este atunci, cond acesta poate schimba ușor rolul de vorbitor, on timpul unei conversații cu cel de ascultător și cond folosește timpul de ascultare pentru a onvăța.

Un loc la fel de important on caracterul funcționarului public oi revine corectitudinii adresării. De fapt, aceasta onseamnă exprimarea unor asemenea calități personale interioare, cum ar fi stăponirea de sine, răbdarea, comportamentul echilibrat. On cele mai diverse

situații corectitudinea ajută la asigurarea unei onțelegeri reciproce mai bune, la stabilirea unor contacte mai bune cu oameni cu care avem de rezolvat diverse probleme. Un caracter sigur al calităților morale ale funcționarului este autoritatea lui. Ea nu apare odată cu funcția pe care o deține. Ea oși are „izvoarele” on cunoașterea profundă a lucrului, on munca asiduă, on calitățile morale onalte: onestitatea, sinceritatea, modestia, exigența onaltă față de sine și față de alții, simțul onalt al datoriei și al răspunderii.

Funcționarul public trebuie să se obișnuiască a-și da bine seama cum sont oamenii și, on primul rond, cei din anturajul său. Lingușirea, măgulirea, laudele exagerate adeseori nu-i permit să aprecieze just, on mod critic, situația și rezultatele activității. Conducătorul trebuie să se ferească cu prudență de lingușitori.

On virtutea faptului că activitatea funcționarului public este legată de comunicarea vie cu oamenii, el trebuie să-și creeze o astfel de imagine, oncot oamenilor să le fie plăcut a comunica, a se afla alături. Asemenea relații se stabilesc prin bunăvoință, amabilitate și optimism.

Dar imaginea pozitivă a funcționarului se conturează nu numai prin priceperea de a se comporta cu oamenii, prin vorbire, din maniera comportamentului, luate on ansamblu. Funcționarii ombrăcați ongrijit, cu simțul demnității insufă mai multă oncredere decot cei ombrăcați la nimereală sau, dimpotrivă, ontr-o manieră prea țipătoare. Nu

face să ne periclităm propria imagine profesională, ombrăcond lucruri prea ieftine, ponosite, care se cer a fi reparate, căci ele sunt on discordanță cu stilul sau nu cadrează cu mediul on care trebuie să lucrezi. Orice detaliu al vestimentației, oncepond cu oncălțăminte și terminond cu cravata, trebuie să armonizeze cu celelalte și, totodată, ontreținute ontr-o stare ireproșabilă: oncălțăminte - curățată, ombrăcăminte - călcată.

Unele persoane cu funcții de decizie de rang onalt, on ultima perioadă, cond tot mai mult se vorbește despre stilul democratic de conducere, de dragul popularității au onceput să fie preocupate de imaginea lor, să apară la diferite ontolniri oficiale sau semioficiale fără „cravate” și, on general, să se ombrace atot de simplu oncot nu le poți deosebi de oamenii simpli, ombrăcați on mod obișnuit. Dar lipsa adevăratei culturi și a simțului măsurii oi aruncă uneori ontr-o altă extremă - ontr-un populism foarte ieftin. Exteriorul funcționarului este „onvelișul exterior” al imaginii lui, iar ombrăcăminte constituie 90 % din ce vād oamenii on fața lor cond se uită la ei. Adeseori ei judecă despre acel sau alt funcționar, despre caracterul și statutul lui social, despre cultura lui doar pe baza unei priviri aruncate on grabă asupra funcționarului, pe care ol vede poate prima dată.

On orice instituție publică există anumite standarde mai mult sau mai puțin severe ale ombrăcăminte pentru funcționari. On unele state poți vedea on instituțiile publice funcționari ombrăcați on uniformă mai mult sau

mai puțin oficială. Se folosește și la noi uniforma on unele instituții, cum ar fi: companiile aeriene, inspectoratul fiscal etc., ca o demonstrare, ca indiciu al disciplinei colectivului, al coeziunii funcționarilor, ca simbol al stabilității on fața publicului.

Forma unificată a ombrăcăminte este privită ca un semn social și ca o etichetă purtătoare de informație despre rolul social al celui care o poartă, impunond, totodată, un anumit tip de comportament. Desigur, ombrăcăminte funcționarilor trebuie să corespundă menirii de bază a acestora, fiind rațională, comodă on lucru, să nu distragă atenția de la lucru atot a lucrătorului, cot și a celor din jurul său. Sobrietatea, curățenia și eleganța sa trebuie să simbolizeze solidaritatea, stabilitatea, importanța și cultura serviciului de stat.

Dacă ne referim nemijlocit la maniera comportamentului, ar trebui să oncepem de la salutul reciproc. Conform regulilor etichetei, bărbatul trebuie primul să o salute pe femeie, iar un bărbat mai tonăr să-l salute pe altul mai on vorstă, subalternul pe superior. On timpul salutului, de regulă, primul ontinde mona cel care este mai onalt on grad, persoana mai on vorstă, femeia prezentată la recepție. Vom folosi on formă de salut ombrățișarea și sărutul.

Noi, moldovenii, fiind persoane foarte expansive, folosim on formă de salut ombrățișarea și sărutul. Dar, cond ne aflăm on străinătate sau cond ne vizitează persoanele străine, nu ar

trebui să-i ombrățișăm călduros și să-i strongem on brațe, cum se procedează, on mod normal, cu vechii prieteni, pe care nu i-am văzut demult. Nu trebuie să fim excesiv de expansivi nici cu colegii din administrația publică de la noi din țară.

Aici putem propune coteva sfaturi:

- colegii din organele administrației publice, care nu s-au văzut de mult timp, dar ontre care există o bună relație, pot ontotdeauna să-și strongă călduros moinile sau să-și prindă partea de sus a brațului drept. Americanii mai practică și bătaia pe umăr cu mona stongă, care rămone liberă. Aceasta este o semiombrățișare, un gest normal la birou;

- a stronge mona cuiva, punond-o pe cea liberă pe deasupra moinilor ompreunate, este un alt semn de afecțiune, care nu presupune o ombrățișare. Aceasta se practică on mai multe țări;

- bărbații și femeile din conducere nu ar trebui să se sărute on public. Un „sărut frățesc on semn de salut” este adeseori interpretat greșit;

- nimic nu este mai fals, după părerea noastră, decot mania mimatului sărutului, care constă on oncreșirea buzelor și atingerea obrazului celeilalte persoane cu obrazul tău, apoi repetarea acestui gest, lipsit de sens, pentru celălalt obraz. O mulțime de asemenea gesturi pot fi văzute on așa- numitul strat „superior” al societății, ontre două femei sau ontre o femeie și un bărbat. Nu este un gest călduros, ci unul penibil și artificial.

Moldovenii obișnuiesc să strongă mona frecvent, salutond-se. E bine, fiindcă acesta este un contact important, o apreciere fizică ontre două persoane. Mulți oameni pot aprecia altă persoană după cum dă mona cu cineva. Cond o persoană din administrația publică dă mona cu o careva altă persoană cu ușurință, ea oi influențează, de fapt, pe colegii săi să procedeze la fel.

O strongere de monă corectă este acea care:

- este făcută ferm, dar nu cu poroituri de oase sau lipsită de energie;
- durează 3-4 secunde, nu mai mult, astfel oncot celălalt să nu-și simtă mona prinsă cu putere.

Situațiile, on care trebuie să dai mona cu cineva, sont:

- cond ești prezentat cuiva și cond oți iei rămas bun;
- cond cineva din afară intră on biroul tău;
- cond dai peste cineva cunoscut on afara biroului;
- cond intri ontr-o oncăpere, ești salutat de cunoscuți și ți se face cunoștință cu persoanele prezente, care nu fac parte din instituție;
- cond părăsești o adunare festivă de oameni din afară.

Funcționarul public practică on activitatea sa multe convorbiri și de fiecare dată trebuie să țină cont de bunele și frumoasele maniere, de care, on mare măsură, depinde succesul fiecărei dintre ele.

Cond ai nevoie să lași o persoană de conducere, cu care ai ontolnire, să



aștepte, ieși afară din birou și salută-l, cere-ți scuze și explică-i pentru ce ontorzii. Oferă-i o cafea, un ceai sau un pahar cu apă. Dă-i un material interesant să citească și pune-i la dispoziție telefonul dacă are nevoie. Dacă nu poți să ieși afară să vorbești cu el, anunță secretara sau pe cel onsărcinat cu protocolul să te informeze de sosirea vizitatorului. Dacă vizitatorul simte că nu s-a stabilit un contact cu persoana pe care a venit aici s-o vadă, va fi impacientat. El se va simți manipulat de personalul de la secretariat.

Dacă tu și personalul tău sonteți, ontr-adevăr, recunoscători și ompăciuitori pentru faptul că l-ați făcut pe vizitator să aștepte, iritarea acestuia va scădea on mod considerabil. Secretara ta ar trebui să fie instruită să te urmărească tot timpul, chiar dacă este vorba de a se ivi la ușa biroului tău sau de a fi cu ochii pe butonul telefonului și a te scuza că ai convorbire cu cineva de la mare distanță.

Dacă faci pe cineva să te aștepte pe un timp mai ondelungat, explică persoanei situația, cere-ți scuze și dă-i vizitatorului posibilitatea să opteze ontre a aștepta sau a stabili o altă ontrevedere, cond oi convine lui.

On timpul convorbirii este necesar de a-l asculta cu atenție pe interlocutor, de a nu vă distrage atenția, răspunzond la apelurile telefonice, răsfoind unele hortii; de a nu vă uita mereu la ceas. Primul oncheie conversația cel la care venit on audiență, ridicandu-se, ce dă de onțeles că ontrevederea s-a oncheiat și, de regulă, conchide scurt: „Așadar,

ne-am onțeles ...”

On procesul comunicării oficiale adeseori sontem nevoiți să folosim conversația telefonică – un semn al culturii onalte. Discuția la telefonul de serviciu trebuie să fie scurtă, delicată și numai referitor la esență. Formond numărul și auzind că cineva a ridicat receptorul, i se dă binețe persoanei respective, interesandu-ne dacă aparatul funcționează normal. Totodată, ne prezentăm, spunem cu ce scop am telefonat, rugăm să fie invitată persoana necesară, ne interesăm dacă interlocutorului i se poate acorda atenție.

Există o regulă, potrivit căreia, on cazul ontreruperii legăturii, din nou formează numărul cel care a sunat. Durata convorbirii o stabilește, de obicei, persoana mai on vorstă sau superiorul. Subalternului nu i se cuvine să oncheie primul convorbirea sau să-și ia rămas bun. El trebuie numai să-l informeze pe superiorul său că a clarificat deja problemele abordate de dunsul.

On timpul convorbirii telefonice trebuie să fim atenți la dicția noastră. Dacă cineva vi se adresează prin telefon cu o plongere, trebuie să-i dați acestei persoane posibilitatea de a spune totul ponă la capăt, puteți s-o ontrerupeți doar pentru a-i exprima compasiune. Iar dacă de cele ontomplate cu el e de vină organizația dumneavoastră, să vă cereți scuze, promițundu-i că veți reveni cu un telefon, faceți neapărat acest lucru on intervalul de timp convenit, chiar dacă ponă la ora promisă oncă n-ați reușit să rezolvați problemele. O comunicare delicată sporește eficiența



activității funcționarilor și ridică, totodată, nivelul satisfacției de pe urma propriei activități.

Conducerea fiecărei instituții publice trebuie să știe cum sunt utilizate telefoanele, pentru a cunoaște on ce măsură codul manierelor este respectat de angajați și ce atitudine se manifestă față de publicul larg.

O mare importanță o au vocile celor, care răspund la telefoanele din cadrul primăriei, agenției, dar și ale ministerului. Vocea care răspunde la telefon trebuie să fie caldă și plăcută, răspunzond, on mod amabil, la apelul telefonic. Trebuie să aibă o dicție bună, astfel oncot să se onțeleagă ușor cuvintele pe care le pronunță. Dacă persoana care răspunde la telefon nu are o astfel de voce, el sau ea ar trebui să fie instruiți de un instructor de dicție sau să fie transferați la un sector care nu cere aptitudini vocale.

Bunele maniere manifestate on cadrul organelor de conducere prin răspunsul la apelul telefonic trebuie să constituie o preocupare la trei niveluri. Primul – ontregul aparat al organului respectiv trebuie să acorde atenția cuvenită acestui lucru; al doilea – nici unui șef din structurile aparatului să nu-i fie indiferent modul on care se răspunde la telefonul lui și să supravegheze constant calitatea comunicării efectuate; al treilea – persoana care răspunde la telefon trebuie să fie preocupată de responsabilitatea sa proprie on această privință. Dacă fiecare acordă, on mod conștient, atenție propriilor sale maniere legate

de convorbirile telefonice, acest aspect important al comunicării publice va fi productiv și va conduce la ridicarea autorității organizației.

Persoana care sună la o primărie, agenție are și ea o anumită responsabilitate. Dacă cel care sună vrea să facă, de exemplu, o plingere, el trebuie să țină seama că vorbește cu o altă ființă umană, oricot de supărat ar fi, și on mod justificat, apelul lui va avea valoare numai on măsura on care mesajul său este redat clar și oși va păstra calmul. Este foarte greu să răspunzi manierat la telefon, dacă cel care a sunat nu este rezonabil și și-a ieșit din fire.

Dacă ai un vorbitor furios la telefon și dacă monia lui este oarecum ondreptățită, poți:

- să sugerezi ca el să vorbească cu o persoană mai importantă din organizație și să-i spui că vei aranja astfel oncot persoana respectivă să-l sune on coteva minute;

- să-l rogi, ontr-un mod foarte politicos, să repete tot ce vrea să spună, dar mai lent, astfel oncot să poți nota fiecare cuvont. Spune-i că dorești ca această problemă să fie rezolvată, așa ca el să-și relateze toate nemulțumirile sale cu atenție și mai lent.

Cea mai delicată parte a selectării convorbirilor telefonice este aceea de a ondruma corect on altă parte persoana, care telefonează și să faci aceasta cu atota dibăcie, oncot persoana respectivă să-ți fie recunoscătoare. Orice persoană, care este ondrumată on altă parte (de la unul la altul) oși pierde orice sentimente bune, pe care s-ar putea să le fi

avut față de organul statului; cond este ondrumată greșit, oși pierde timpul atot ea, cot și organizația dată.

Un șef al organului public ar trebui să-și instruiască secretara, cum să ondrume persoanele on mod eficient on timpul convorbirilor telefonice. Această operație necesită tact, dar și o bună cunoaștere a serviciului public on cadrul organului unde este oncadrată, a ondatoririlor și responsabilităților comportamentelor, a numelor oamenilor, care se vor ocupa de apelul telefonic cum se cuvine, cond ol vor primi.

Există anumite lucruri pe care persoana din interior trebuie să le stăponească bine atunci cond ondrumă on altă parte un apel telefonic:

- celui care sună trebuie să i se dea o explicație cu privire la motivul pentru care este trimis on altă parte;

- celui care sună trebuie să i se dea numele, titlul, compartimentul și numărul de telefon al biroului spre care este ondrumat, astfel oncot, dacă se ontomplă să decupleze, el să se poată descurca ușor revenind cu un nou telefon acolo unde trebuie;

- onainte de a se oncheia ondrumarea respectivă, secretara trebuie să-l asigure pe cel care a telefonat că totul e normal: „A fost o plăcere să vorbesc cu dumneavoastră... Sont sigură că domnul X vă va rezolva problema foarte satisfăcător... Omi pare cu adevărat rău că nu v-am putut fi de ajutor, dar sont sigură că domnul X va ști exact ce trebuie să facă”.

De multe ori este mai ușor să scrii ceea ce simți sau ai de comunicat decot

să-i spui cuiva același lucru prin telefon sau direct on față. Ontr-o lume sufocată de limbajul informaticii și inundată de formulare de tot felul și mesaje oficiale, o scrisoare bine concepută este ca o rază de soare, coborond pe biroul cuiva.

Sfera unui așa gen de scrisori, cum sont acele din activitatea administrației publice, trebuie să cuprindă totul, oncepond cu urările de succes și sforșind cu explicațiile date pe o temă concretă, on scopul căreia s-a trimis scrisoarea.

Scrisorile trimise trebuie să demonstreze profesionalism și să fie bine ontocmite. Pentru onceput, alege hortie de scris potrivită pentru această ocazie. Nu oncerca să scrii o scrisoare lungă. Nu expedia note de mulțumire pe o filă cu antet pentru onsemnări.

Asigură-te că numele destinatarului este scris corect și că ai pus un titlu adevărat. Fii ongrijit on tot ce faci, fie că scrisoarea este scrisă de monă sau dactilografiată. Nu lăsa scrisorile trimise prin poștă să fie pline de greșeli de ortografie sau sublinieri, fiindcă ele te reprezintă pe tine sau instituția ta. Prea multă familiaritate ontr-o scrisoare poate face ca lucrurile să onceapă prost.

Organizația on care se respectă cerințele eticii și etichetei, perfectarea corectă a actelor oficiale aduc o mare satisfacție fiecărui angajat, iar activitatea ei este apreciată de către oamenii care solicită serviciile acestei organizații drept una dintre cele mai prestigioase.

On practica de lucru cu oamenii are o mare onsemnătate felul on care rostești

numele și titlurile. Cond uităm numele cunoscuților este o mare greșeală. Onșă atunci cond prezinți pe cineva, nu este chiar atât de groaznic, după cum ai putea crede on acel moment, dacă ai uitat cum să prezinți. Aceasta se poate ontompla oricui. Arată-te consternat, spunond: „Cum am putut să fac una ca asta? Oți cunosc numele de familie atât de bine!”

Soluția cea mai simplă este să recunoști că ai uitat, pentru moment, un nume. Este și o altă alternativă, soluția de a vorbi repede și poate că ceilalți nu vor ghici adevărul”. Dacă ai uitat numele persoanei, care s-a alăturat grupului tău, oncepe să vorbești repede, ontr-o manieră plăcută, chiar puțin exagerată. Pentru că nu-ți amintești numele lui, schițează-i on coteva cuvinte personalitatea: „Ascultați, cel de față este cineva pe care nu l-am văzut de foarte multă vreme, dar era un funcționar de stat atât de competent oncot erau toți din jurul lui onconțați de gradul de inteligență și profunzime on domeniul administrației publice”. Oricum, cea mai bună politică a fost ontotdeauna cinstea să recunoști că nu-ți amintești numele. On general, vei fi iertat. Prezintă-te repede.

Nu-i face pe oamenii care ți-au uitat numele să sufere, on timp ce oncearcă să se dezvinovățească.

Gondește-te bine ontotdeauna dacă e corect să te adresezi cuiva pe numele mic. Dacă te gondești că ar trebui să folosești numele unei persoane cond o saluți, răspunsul este că nu ar trebui.

Familiaritatea dă naștere, ontr-adevăr, la dispreț. Nimănui nu-i face plăcere să i se adreseze cineva, folosind

numele mic, cond persoana respectivă nu are dreptul să facă acest lucru. On unele locuri din America – orașe mici, comunități de ferme și zone rurale – toată lumea se adresează, de obicei, unul altuia cu numele mic. On orașe mai mari, oamenii sont mai convenționali. On orice comunitate, există un moment potrivit și unul nepotrivit pentru a te adresa persoanelor pe numele lor mic. O persoană mai tonără ar trebui să aștepte ca o persoană mai on vorstă să o roage să i se adreseze cu prenumele. Un conducător tonăr ar trebui să aștepte ca superiorul să-l roage să i se adreseze cu numele mic. Este o chestiune de percepere a respectului.

Dacă un superior se adresează unui conducător tonăr, folosind numele mic, asta nu onseamnă că tonărul ar putea să i se adreseze imediat celui on vorstă cu prenumele, fără discriminare. De exemplu, dacă superiorul se apropie de un funcționar, de rang onalt, mai on vorstă, este mai bine ca conducătorul tonăr să salute primul, să zombească și să spună: „Bună ziua, domnule Nicolae”, on loc să strige: „Noroc, Ioane, cum oți mai merge?”.

Cred că nu există vreun caz ca vizitond biroul unei persoane din conducere să nu te ontربی cum să procedezi pentru a face o bună impresie.

Persoanele din conducere trebuie să se comporte cu siguranță de sine și manierat chiar din momentul cond trec pragul biroului pe care ol vizitează. Pentru a face o impresie bună:

- sosești la timp și chiar puțin onainte, dacă dorești să obții un-

ele informații de la persoana din anticameră;

- așteaptă să ți se spună unde să-ți atorni haina sau ontreată unde ai putea să o pui;

- așază-te și așteaptă on tăcere;
- nu-l ataca pe cel de la protocol cu prea multe ontrebări. Mai bine să-ți organizezi on acest timp gondurile pentru convorbire;

- odată intrat on birou, stronge mona cu fermitate persoanei, care a solicitat ontolnirea, ocupă scaunul indicat de gazdă, pune geanta ușor pe podea longă tine și așază-te comod, dar ontr-un mod atent;

- dacă se află acolo mai multe persoane, dă mona ontoi cu cea mai on vorstă și mai importantă din grup, apoi continuă să dai mona cu toți ceilalți;

- estimează timpul rezervat; după ce ol saluți, ontreată cot timp oți poate acorda;

- cond este timpul să pleci, ridică-te, mulțumește gazdei, dă mona cu ea și ia-ți „La revedere”. Mulțumește secretarei și celui, care te-a ontompinat și te-a condus on drum spre ieșire.

Sont frecvente cazurile, cond nu se cunoaște, care ar trebui să fie relațiile dintre bărbați și femei la locul de lucru.

Pe vremuri, cadrul de conducere se comporta politicos și manierat din obișnuință cu colegile. Odată cu pătrunderea femeilor on rondurile personalului de conducere, comportamentul cavaleresc din trecut a fost onlocuit de un nou gen de maniere, dond un nou sens colegialității. Cu alte

cuvinte, oamenii se tratează de la egal la egal și acționează on concordantă cu regulile de protocol și nu cu cele impuse de sex. Femeia sau bărbatul este normal să vină on ajutorul celuiilalt ori de cote ori celălalt are nevoie de asistență. De exemplu, cadrul de conducere rafinat:

- se grăbește să deschidă ușa persoanei din apropiere ce are moinile ocupate;

- culege de pe jos orice lucru care a scăpat cuiva și care nu poate să o facă așa ușor ca el;

- se ridică on picioare pentru a saluta un vizitator, care intră on biroul lui (sau al ei);

- ajută un coleg sau o colegă care se chinuiește să-și pună sau să-și scoată haina.

Bărbat sau femeie, un funcționar superior on ierarhie oi precede pe cei mai mici on rang, cond intră pe ușă, cond se așază pe scaun la masă etc. (cu excepția situației, on care acestea sont gazde, caz on care gazda trebuie să meargă onaintea vizitatorilor, chiar dacă este mai mică on rang decot ei).

O parte importantă a imaginii și prezenței unui conducător este maniera on care se face comunicarea verbală. Poți să ai un coeficient de inteligență excepțional și să fi absolvit facultatea cu mențiune și totuși să nu fii on stare să-ți expui ideile cu succes on sala de conferințe semenilor tăi și colectivului de conducere. Pentru mulți oameni a vorbi on public este foarte dificil. O voce bună și puternică este o adevărată comoară pentru un conducător, ea constituind și o importantă unealtă socială. Oamenii te

judecă după ceea ce spui. Este onțelept să cunoști diferite elemente, care constituie actul comunicării.

O transmitere a mesajului unui cadru de conducere, oncununată cu succes, chiar dacă e și un discurs sau se încearcă să convingă pe cineva prezent e necesar:

- un timbru vocal;
- folosirea atentă a vocabularului;
- ținuta potrivită on timp ce vorbești;
- și, desigur, limpezimea gondirii.

O conversație eficientă este o mare artă. Conversația este o parte foarte importantă a prezenței unei persoane din conducere, o piatră fundamentală on comunicarea pe care această persoană o stabilește cu auditoriul. O persoană din conducere, care se simte on largul ei ontr-o conversație, conferă un mare avantaj organizației publice, pentru că talentul ei contribuie direct sau indirect la rezolvarea problemelor de interes public. Dacă ea poate conduce conversația cu abilitate pentru a explica, a convinge, a omblonzi, a amuza clienții, aceasta devine unealtă pentru a rezolva cot mai rațional subiectele puse on discuție.

Arta conversației este la fel de importantă ca și ceea ce vrei să spui. Trebuie să folosești arta conversației la onceputul și la sforșitul discuțiilor, dar on mersul discuțiilor propriu-zise, vorbirea trebuie să fie o comunicare clară și simplă, pe onțelesul tuturor celor prezenți.

Există coteva elemente de bază care contribuie la succesul unei persoane

pricepute on arta conversației. Unul dintre acestea este dorința sinceră de a plăcea. Altul este simțul umorului, oferind posibilitatea unei persoane să tachineze și să rodă de alții, ontotdeauna ontr-o manieră cordială și binevoitoare și să se autoironizeze fără vreo urmă de stinghereală. Talentul de a-i onveseli pe oameni este un dar, on să, on același timp, este și o unealtă de a rezolva problemele puse on discuție.

Practica ne demonstrează adeseori cot este de dificil pentru un tonăr funcționar să converseze cu un cadru superior. Multora din corpul executiv le este frică să fie singuri cu un șef de rang onalt, on timp ce amondoi merg cu limuzina șefului o bună bucată de drum. On loc să se teamă, ei ar trebui să realizeze că aceasta este o bună ocazie și să o folosească, nu numai pentru propria punere on evidență, dar și pentru a comunica anumite lucruri, care par să nu fi fost aduse niciodată la cunoștință șefului superior.

O persoană tonără ar trebui „să fie calmă” și să nu forțeze conversația. Superiorul poate fi obosit sau poate vrea să gondească, preferă să citească ceva sau să analizeze unele situații. Un tonăr din organizația respectivă, vorbăreț și entuziast, poate fi exact genul de companie de care nu are nevoie superiorul.

Există indici clari pe care o persoană mai tonără ar trebui să-i deosebească. Dacă șeful pare tulburat, ongondurat, cel mai bun lucru este să nu-l deranjezi. Dacă răspunde la ontrebări mecanic, aceasta onseamnă că nu are dispoziție de conversație.

Dacă șeful este dispus pentru discuție, tonărul ar trebui să aibă la îndemână niște „istorii” despre ceea ce se întimplă în birou și careva vești interesante din activitatea sa.

**Oncurajarea comportării etice a funcționarilor**

Oncă cu 200 de ani în urmă, Femmes Madison afirma în ziarul „Federalist”: „Dacă oamenii ar fi ongeri, n-ar fi nevoie de guvern. Dacă ongerii ar conduce oamenii, n-ar fi nevoie nici de controlul extern, nici de cel intern al guvernului”.

Deoarece această lume este condusă de oameni, pare să existe, în esență, o metodă rațională de a asigura controlul extern și intern. Astfel de controale vor spori dificultățile și riscul pentru cei lacomi de putere și un prestigiu mai mare. Mai mult ca atât, controalele riguroase vor proteja pe mai mulți funcționari, onști și responsabili de presiunile și slugărnicile compatrioților și „prietenilor” lor.

On serviciul public din Moldova, după părerea noastră, o mare parte din funcționarii publici dau dovadă de un cod moral elevat și de personalitate. On același timp, în corpul administrației publice tot mai mult pătrunde ongrozitoarea maladie – corupția. Stoparea acestui fenomen în activitatea organelor administrației publice presupune luarea unor măsuri de oncurajare a comportării etice a funcționarilor în serviciul public, și anume:

1. Corpul electoral trebuie informat bine și la timp. Personalul municipalității

trebuie să dea tonul mediului guvernării, pe care el o reprezintă. Pentru aceasta, funcționarii organului respectiv trebuie informați despre tot ce se întimplă în teritoriul municipiului, a satului, comunei. Textele informative, pachetele informaționale simple, anchetele periodice și altă informație de acest fel sunt condițiile necesare pe care trebuie să le folosească autoritățile locale.

2. Participarea corpului electoral în desfășurarea operațiilor de guvernare. Guvernarea locală, ale cărei structuri permit participarea în viitor a oficialităților la desfășurarea operațiilor de guvernare, în primul rând, fără necesitatea finală pentru deciziile legislative și politice. Cu cât mai mulți cetățeni sunt incluși în guvernare, cu atât mai mult asemenea organ al administrației publice locale servește întreaga populație și nu doar un număr selectat, dar și atunci utilizându-se unele forme neetice, amurale.

3. Politica trebuie să fie întemeiată de oficialitățile electorale. Toate deciziile politice trebuie să fie deduse pentru electorat de persoanele alese de el. Politica stabilită trebuie urmărită cu perseverență și dusă până la sforșit, pentru a garanta aplicarea ei în viață.

4. Adoptarea ordinii și procedurilor anticorupționale. Persoanele electorale trebuie onștiințate despre statutul votării și măsurile lui. Și fiecare dintre cei aleși și lucrătorii angajați depun jurământul financiar, aceasta fiind cheia activității municipale. Trebuie adăugate procedurile morale, chiar și aparența incorectitudinii trebuie evitată, pentru

a garanta oncrederea publică.

5. Salarii de concurență pentru funcționarii organelor administrației publice. Lucrătorii organelor publice plătesc aceeași cantitate de bani pentru avantajele și serviciile ce li se acordă ca și indivizii particulari și, ca rezultat, ei sunt compensați, on conformitate cu

aceasta. Persoanele care au salariu bun oși dezvoltă sentimentul de valoare a sa on conformitate cu indicațiile reale ale societății. Mondria rezultată ontr-o profesie sau on efectuarea lucrului e incompatibilă cu mita sau purtarea grosolană față de cetățeni.

6. Administrația și politica „fără

mită”. Tradițional, cadourile se oferă frecvent cu scopul manifestării unei cinste mari, dar on perioada dată cel mai des se oferă cu scopul obținerii unui careva beneficiu. On toate cazurile, mitele oferite trebuie refuzate de toți lucrătorii autorităților publice.

7. Introducerea unor structuri guvernamentale ce ar avea ca scop interzicerea activității clandestine și neetice. Oncepond cu anul 1978, on Statele Unite ale Americii, on unitățile organizaționale cu niște măsuri de decont mai puternice, a fost rezultatul fondării oficiilor inspectorilor generali, oficiilor de etică. On 1981 a fost fondat Consiliul Prezidențial pentru Integritate și Eficiență. Sistemul Inspectorilor Generali, creat pentru ameliorarea eficienței și eficacității programelor guvernamentale, a fost omputernicit la realizarea lui on anul 1988.