

ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

Коваль Е.А., д.ф.н., доцент кафедры правоохранительной деятельности и исполнительного производства Средне-Волжского института (филиала) ВГУЮ (РПА Минюста России) в г. Саранске

ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА – ЭТО

- правила поведения в деловом коллективе, корпоративные обычаи и традиции, определенные нормы и рабочий этикет (Е. А. Климова)

ЭТИКЕТ – ЭТО

- правила поведения, обеспечивающие поддержание существующих в данном обществе (сообществе) представлений о подобающем (Р.Г. Апресян)



ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

- культура речи;
- грамотное владение профессиональными терминами;
- безупречный внешний вид;
- эстетичное оформление рабочего места;
- грамотные телефонные и деловые переговоры;
- квалифицированная служебная переписка;
- умение выстраивать межличностные отношения в коллективе, с гражданами;
- умение быстро принимать решения в конфликтных ситуациях;
- etc.

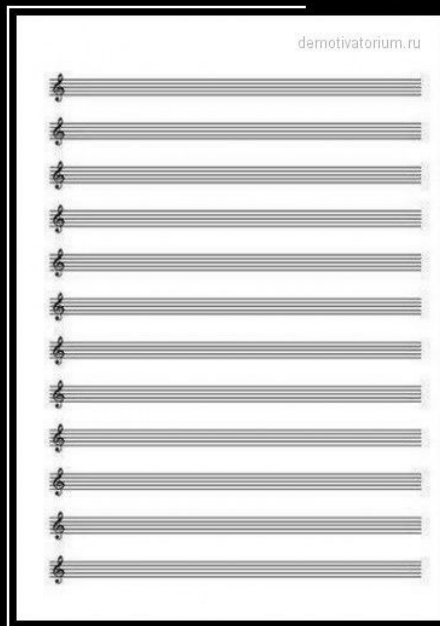
«НАИБОЛЕЕ ВЫСОКО ОЦЕНИВАЕТСЯ НЕ БУКВАЛЬНОЕ СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВИЛ, А УМЕНИЕ В СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМОСТИ НАРУШАТЬ ИХ» В.Е. ЗАРАЙЧЕНКО



ВЕЖЛИВОСТЬ

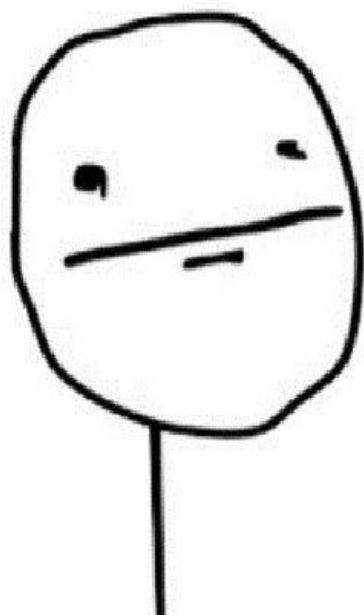
- Позитивная вежливость: стратегия на сближение
- Негативная вежливость: стратегия на автономию собеседника
- Средства негативной вежливости (П. Браун и С. Левинсон): извинения, языковая и неязыковая почтительность, смягчение тона, механизмы деперсонификации (говорящий и слушающий дистанцируются от речевого акта) и др.
- Средства позитивной вежливости: подчеркивание факта вхождения говорящего и слушающего в одну группу, что может проявляться в «ты»-общении, если в языке есть оппозиция «ты»/«вы»-общения, в неофициальных обращениях, использовании жаргона или сленга, кодовых переключений, эллипсиса.

ТАКТИЧНОСТЬ



Какая
бестактность!

ДЕЛИКАТНОСТЬ



*Это неловкое
положение, когда при
разговоре изо рта
нечаянно вылетает
маленькая слюнка...*

СКРОМНОСТЬ



ИНОГДА ВСЕ ТАКИ СКРОМНОСТЬ
ЩЕДРО НАГРАЖДАЕТСЯ...

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ – ДОМА?!



МАНЕРЫ

- Внешняя форма поведения, речевые обороты, тон, интонация, походка, жесты, мимика.



хорошие манеры

- это способ показать другим людям, что они
вам не безразличны

МАНЕРЫ И ИНТЕЛЛИГЕНТНОСТЬ

Хорошие манеры – это и проявление подлинной интеллигентности человека. Истинная интеллигентность – не только в знаниях, но и в способности к пониманию другого. Она проявляется в тысяче и тысяче мелочей: в умении уважительно спорить, вести себя скромно за столом, в умении незаметно помочь другому, беречь природу, не мусорить вокруг себя и т. д. Интеллигентность – это терпимое отношение к миру и к людям.

УРОВЕНЬ ИНТЕЛЛИГЕНТНОСТИ (В.И. АНДРЕЕВ)



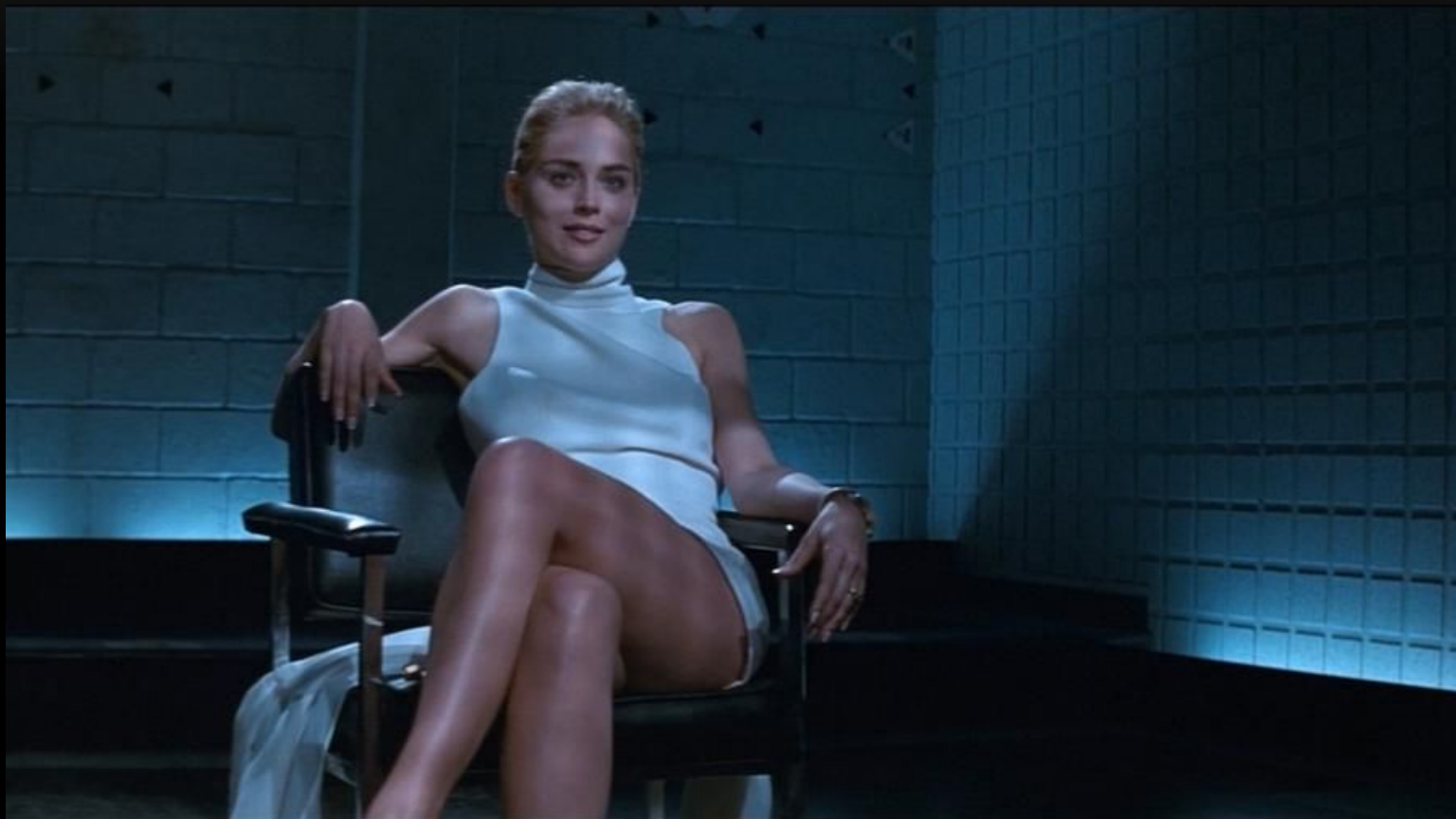
Интеллигентность - это ежедневное и
ежечасное несение подвига, хотя часто
только потенциальное.

(Алексей Фёдорович Лосев)

ДУРНЫЕ МАНЕРЫ: ПРОДОЛЖИТЕ СПИСОК

- Громкая речь
- Грубые выражения, сквернословие
- Развязная жестикуляция
- Неряшливость в одежде
- Пренебрежение окружающими
- Навязывание другим своих желаний
- Неумение скрывать раздражение
- Оскорбление чужого достоинства
- Использование кличек и прозвищ
- ...

В НОГАХ ПРАВДЫ НЕТ...



ГДЕ ПРАВИЛЬНО?



КАК ПРАВИЛЬНО?



КАК ПРАВИЛЬНО?



ЖЕСТЫ



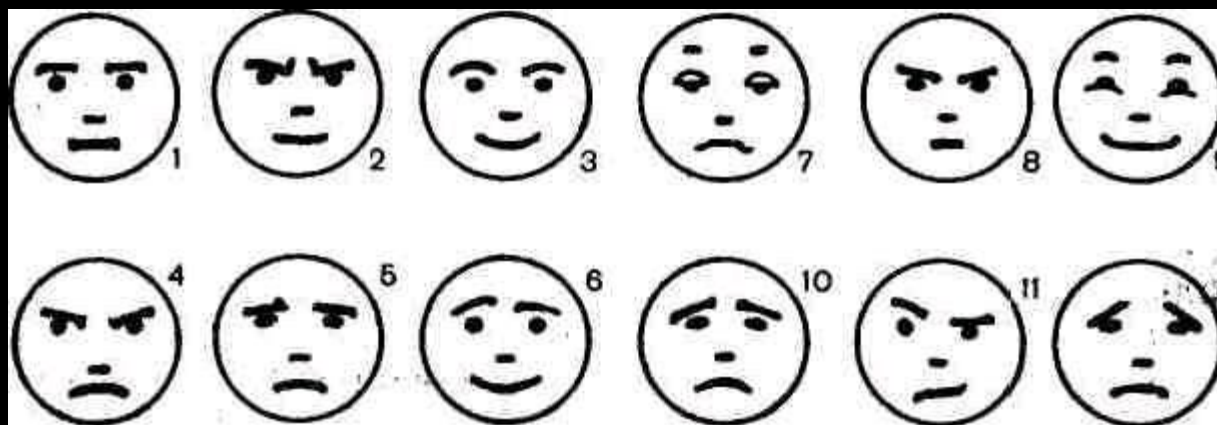
НАЙДИТЕ НЕНОРМАТИВНЫЕ ЖЕСТЫ



МОЖНО ЛИ СТЯХНУТЬ ПЫЛИНКИ НА ДЕЛОВОЙ ВСТРЕЧЕ?



МИМИКА



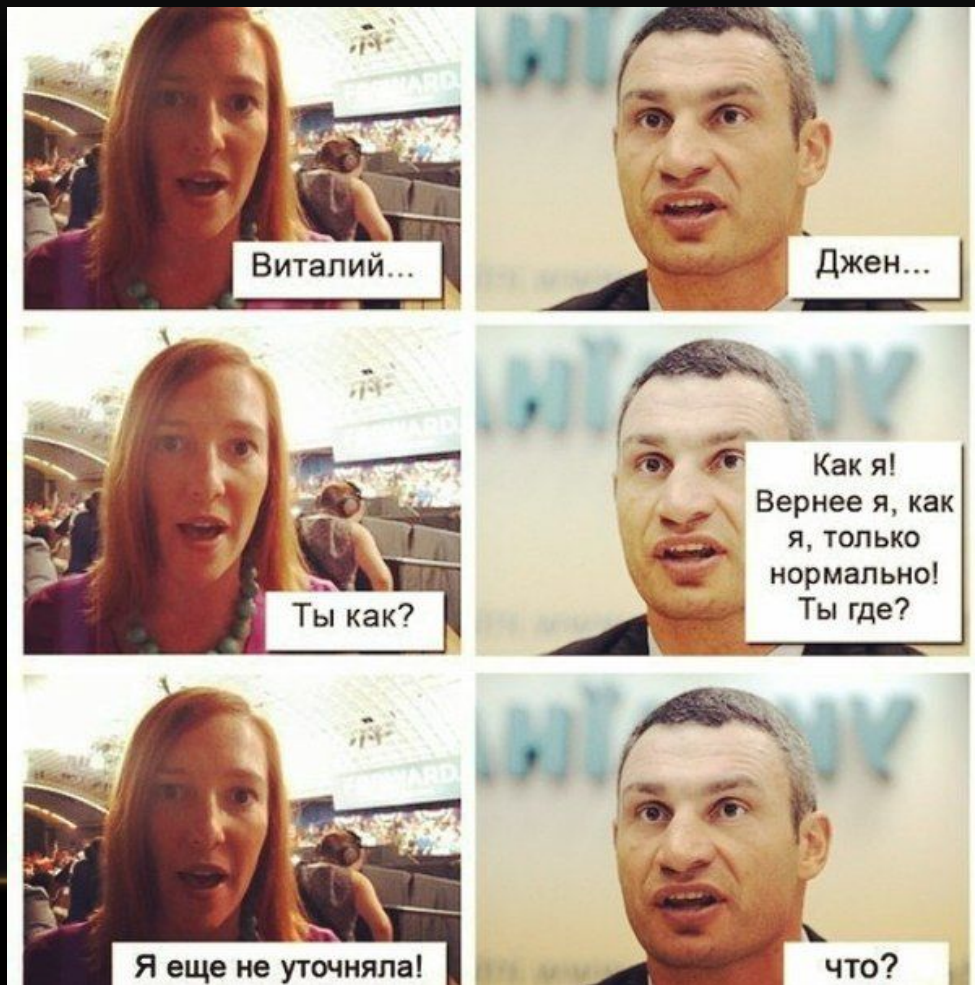
ПУНКТУАЛЬНОСТЬ



Лучший способ не опаздывать

это не прийти вообще

ЧТО ВАЖНЕЕ: ОТВЕТИТЬ БЫСТРЕЕ ИЛИ ПРАВИЛЬНЕЕ?



ДВУСМЫСЛЕННЫЕ КОМПЛИМЕНТЫ

- «У Вас заметные духи»
- «Какой у вас симпатичный сын! Видимо, папа красивый!»
- «Вы сегодня прекрасно выглядите!»
- «Вы хорошо поработали в этом месяце» (подчиненный – начальнику)
- «Отличное платье! Сколько стоит?»



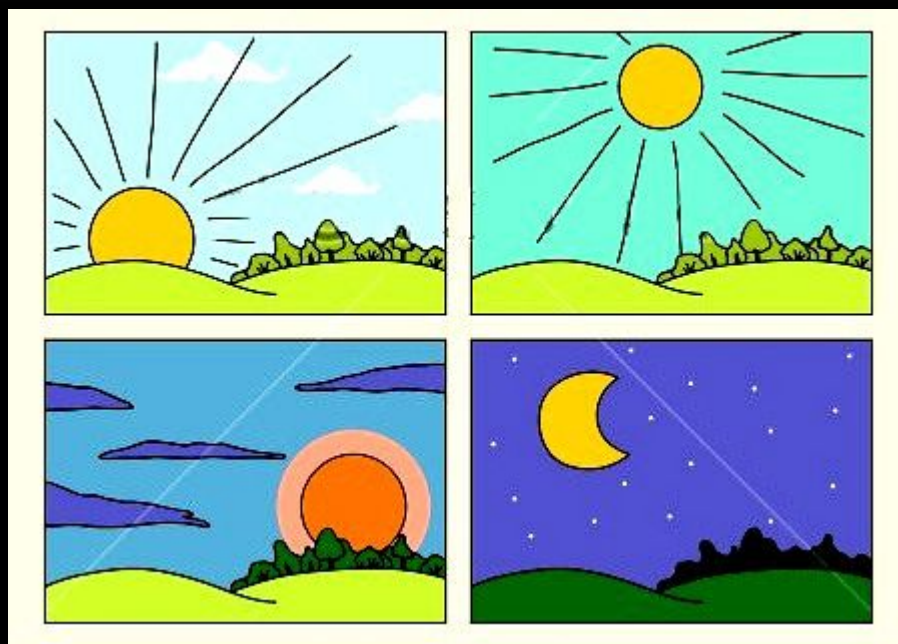
НЕЛЬЗЯ

класть носовой платок на стул, диван и, в особенности, на стол;
стричь ногти в присутствии других;
слишком громко откашливаться;
класть локти на стол;
барабанить пальцами по столу или подлокотникам;
опираться о стены и мебель;
при ходьбе стучать каблуками по полу;
шаркать ногами;
качаться на стуле;
широко расставлять ноги;
ковырять пальцем в носу или ушах;
раскланиваться с кем-либо или разговаривать с сигаретой во рту;
держатъ руки сложенными на животе;
слишком сильно размахивать руками при ходьбе;
носить грязное белье;
носить нестриженные волосы и бороду;
иметь грязные нечищенные и слишком длинные ногти;
быть небритым;
носить слишком много колец на пальцах;

НЕЛЬЗЯ

- держать руки в карманах;
- дуниться сильными духами;
- класть перчатки на стол;
- первым протянуть руку даме или старшему;
- пристально смотреть на людей;
- шептаться и говорить на ухо;
- говорить о своих болезнях;
- неумеренно смеяться;
- задавать интимные вопросы;
- спрашивать кого-либо о цене (например, сколько стоит ваше платье? Сколько уплачено за мебель?);
- прерывать кого-либо во время разговора;
- в присутствии посторонних делать друг другу знаки;
- говорить с собеседником на языке, которого не понимают другие присутствующие;
- смотреть без позволения чужую работу и читать чужие письма;
- во время еды дуть на жидкость, чтобы охладить ее;
- стучать ножами или вилками;
- есть суп с конца ложки;
- опираться локтями о стол;
- играть хлебом;
- пить из блюдечка;
- крошить печенье в кофе или чай;
- откусывать от большого куска хлеба;
- жестикулировать ножом или вилкой;
- щелкать орехи зубами;
- громко жевать или чавкать;

УТРО, ДЕНЬ ИЛИ ВЕЧЕР?



ЗДОРОВЬЕ VS РАБОТА



ЛОЯЛЬНОСТЬ К ГОСУДАРСТВУ

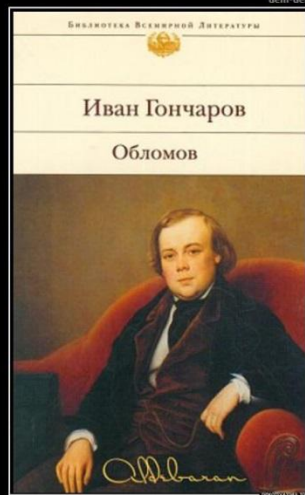


«НЕНОРМИРОВАННЫЙ» РАБОЧИЙ ДЕНЬ



Я – ПРОКРАСТИНАТОР?!

Прокрастинация



Предавался прокрастинации,
до того, как это стало мейнстримом

Лень



ЛЕНЬ

Вчера было рано, завтра будет поздно, а сегодня некогда

DEMOTIVATORS.RU



ПРИЧИНЫ ПРОКРАСТИНАЦИИ

- Стресс;
- Перфекционизм;
- Конформизм;
- Протест;
- Временная мотивация (прокрастинация тем выше, чем больше времени до достижения цели, чем меньше награда за достижение и чем меньше уверенность в успехе)

ПОСЛЕДСТВИЯ ПРОКРАСТИНАЦИИ

Дело не выполняется: депрессия



Депрессия...

... это когда включаешь интернет и не знаешь куда пойти...

Дело выполняется в режиме «dead-line»: перенапряжение



Я уже устал
уставать

от своей усталости

ДИАГНОСТИКА ПРОКРАСТИНАЦИИ

- Шкала прокрастинации Клэрри Лэя (1986):
http://psyassistant.com/di/quick_quiz.php?send=test_12
- Мельбурнский опросник принятия решений
- Опросник общей прокрастинации (шкала TGPS) Б. Такмана

ШКАЛА ПРОКРАСТИНАЦИИ

- Вам предлагается ряд утверждений, отвечая на них, Вы должны выбрать один из пяти предлагаемых ответов - тот, который в наибольшей степени соответствует Вашим взглядам, Вашему мнению о себе. Старайтесь не прибегать к промежуточным, неопределенным ответам (типа «не знаю», «нечто среднее» и т. п.) слишком часто.

ШКАЛА ПРОКРАСТИНАЦИИ

- Варианты ответов:
- полностью согласен, "да" – 5
- скорее "да", чем "нет"- 4
- ни "да", ни "нет", нечто среднее – 3
- скорее "нет", чем "да" - 2
- абсолютно не согласен, "нет" – 1

ШКАЛА ПРОКРАСТИНАЦИИ

1. Часто позволяю себе на выполнении

важных дел откладывать срочное
дело на несколько дней,
затем пишу и отправляю его.

ШКАЛА ПРОКРАСТИНАЦИИ

...лось
...ния в установленные

ШКАЛА ПРОКРАСТИНАЦИИ

11. Выходя из дома, я редко что-то делаю.

12. Я не могу завершить
то, чем это необходимо.

ШКАЛА ПРОКРАСТИНАЦИИ

16. Мне всегда кажется, что в конечном итоге покупки для дня рождения или на

свадьбу после этого могу
ослабиться.

ШКАЛА ПРОКРАСТИНАЦИИ

- Уровни прокрастинации:
- 1 - 25 очень низкий,
- 26 - 38 - низкий,
- 39 - 62 средний,
- 63 - 75 высокий,
- 76 - 100 очень высокий.

КАК С ЭТИМ БОРОТЬСЯ?

- Смена вида деятельности (радикальный вариант)
- Планирование деятельности
- Выполнение «неприятных» дел с утра
- Выполнение объемного «неприятного» дела поэтапно, ежедневно по несколько процентов
- Структурирование прокрастинации или техника самообмана (Джон Перри)
- Главное: не гордиться!

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

nwifesc@yandex.ru