

# 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.

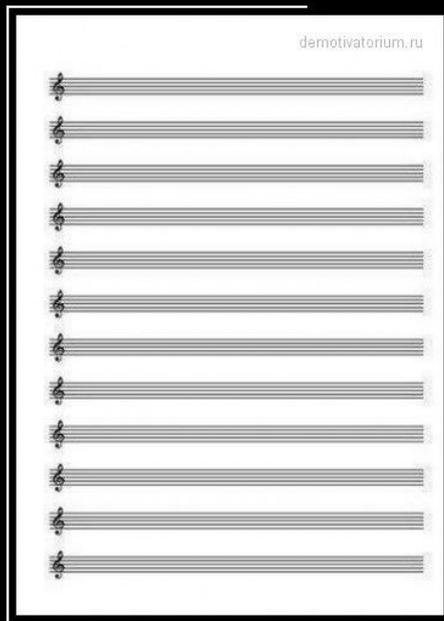
**«НАИБОЛЕЕ ВЫСОКО ОЦЕНИВАЕТСЯ НЕ БУКВАЛЬНОЕ СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВИЛ, А УМЕНИЕ В СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМОСТИ НАРУШАТЬ ИХ» В.Е. ЗАРАЙЧЕНКО**



# ВЕЖЛИВОСТЬ

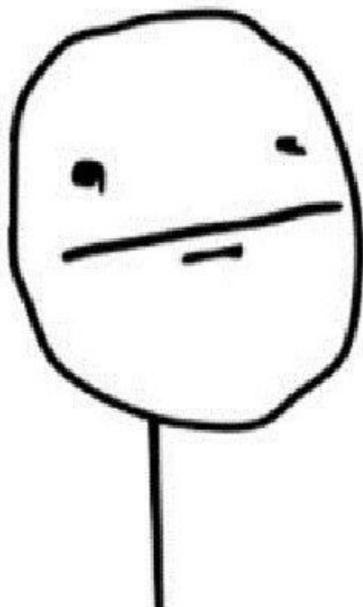
- Позитивная вежливость: стратегия на сближение
- Негативная вежливость: стратегия на автономию собеседника
- Средства негативной вежливости (П. Браун и С. Левинсон): извинения, языковая и неязыковая почтительность, смягчение тона, механизмы деперсонификации (говорящий и слушающий дистанцируются от речевого 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)



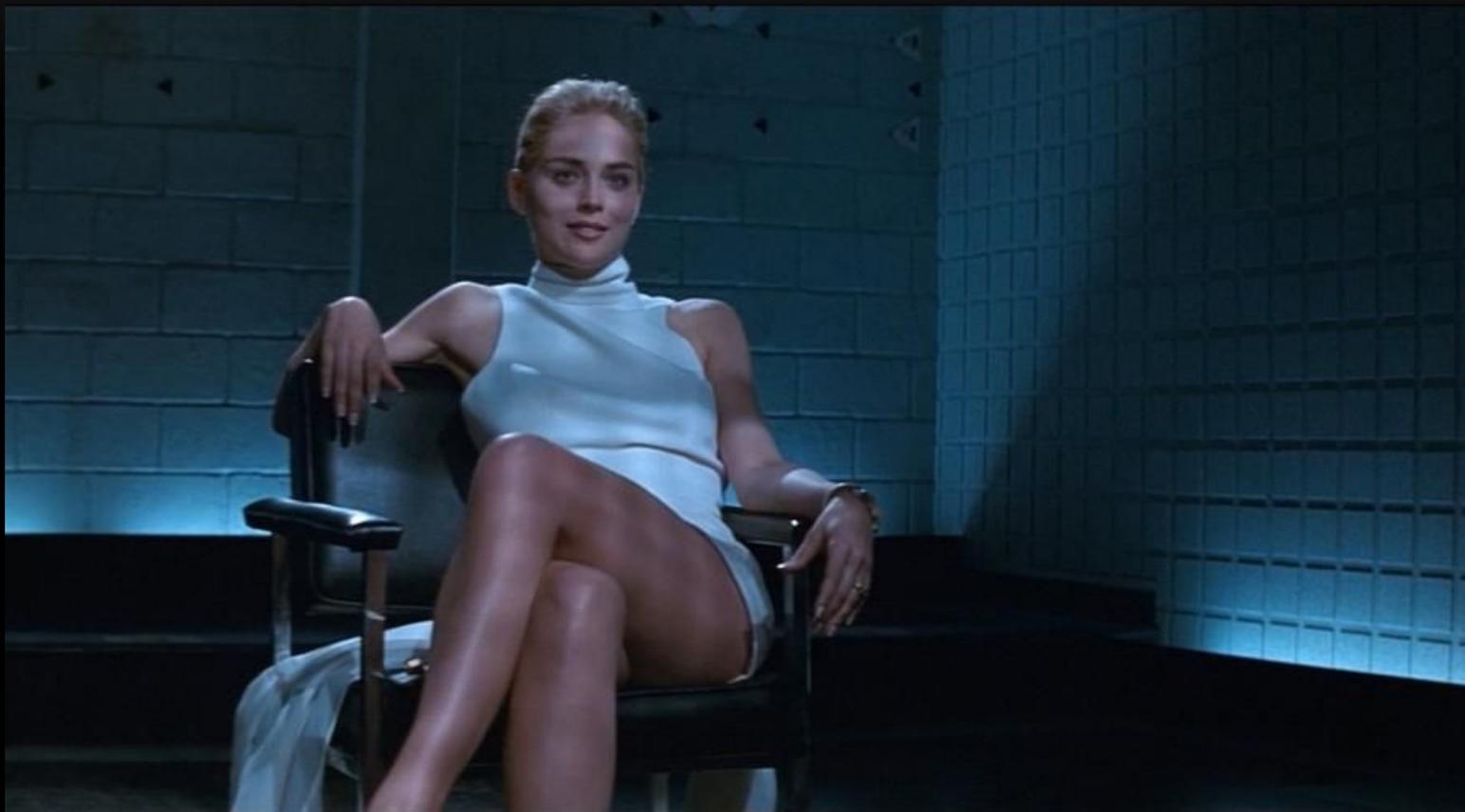
Интеллигентность - это ежедневное и  
ежечасное несение подвига, хотя часто  
только потенциальное.

(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
- Употребление кличек и прозвищ
- ...

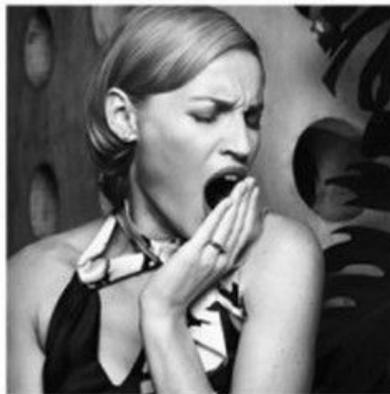
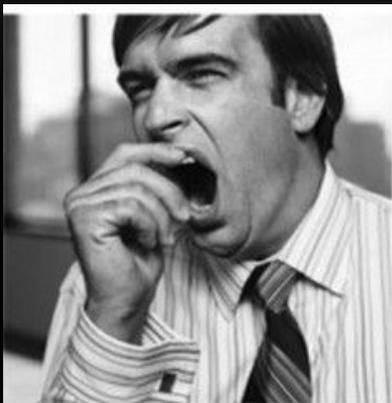
В НОГАХ ПРАВДЫ НЕТ...



# ГДЕ ПРАВИЛЬНО?



# КАК ПРАВИЛЬНО?



# КАК ПРАВИЛЬНО?



# ЖЕСТЫ



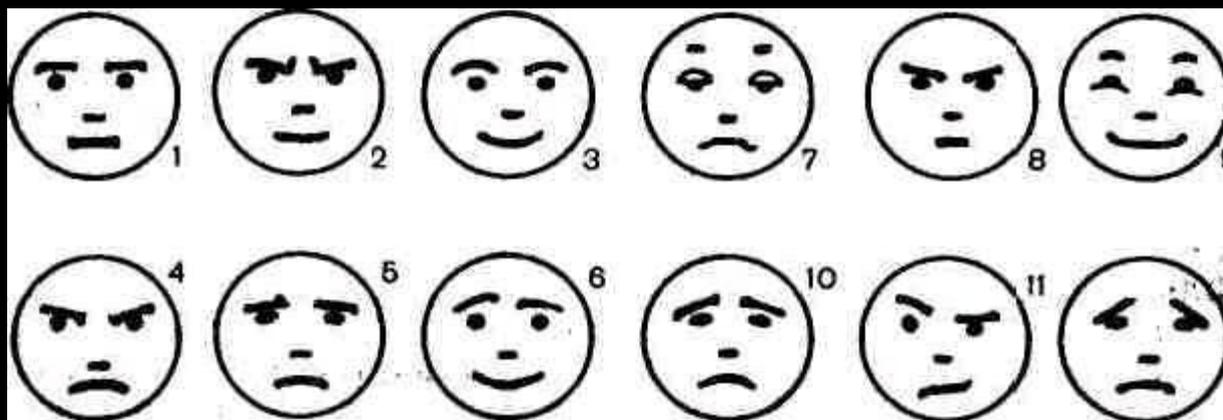
# НАЙДИТЕ НЕНОРМАТИВНЫЕ ЖЕСТЫ



МОЖНО ЛИ СТЯХНУТЬ ПЫЛИНКИ НА ДЕЛОВОЙ  
ВСТРЕЧЕ?



# МИМИКА



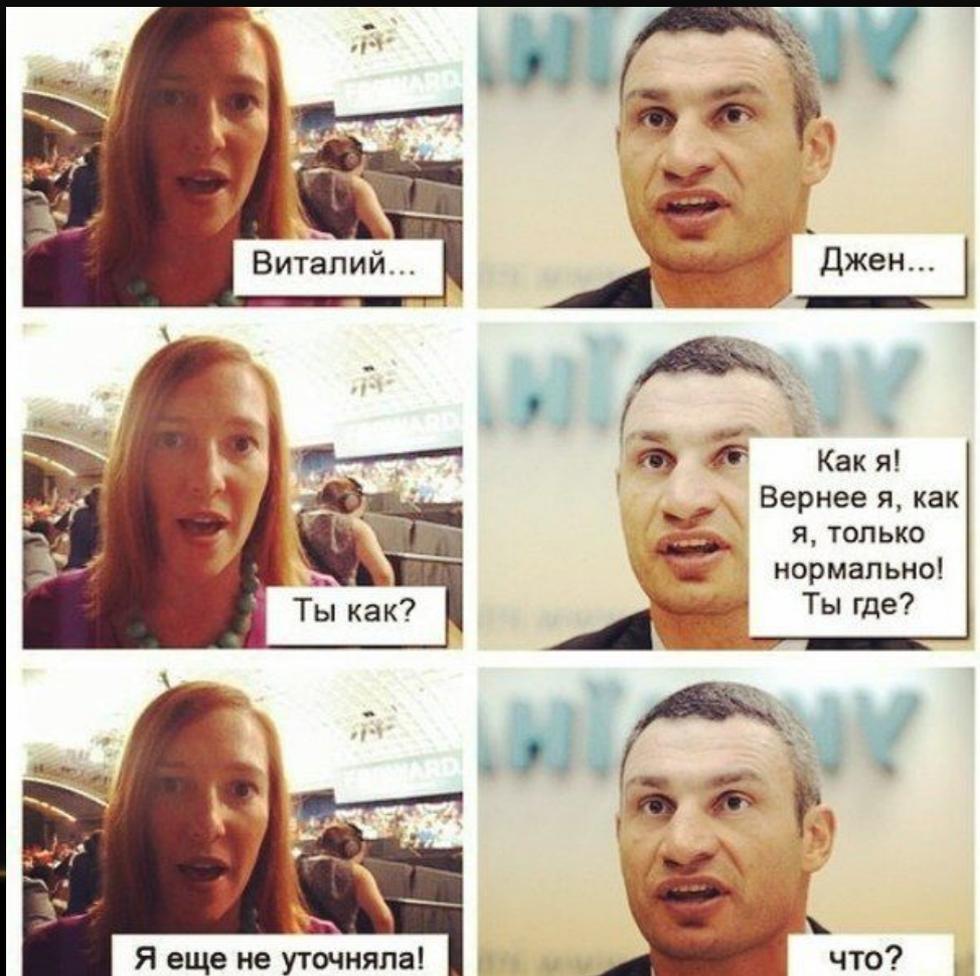
# ПУНКТУАЛЬНОСТЬ



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?»



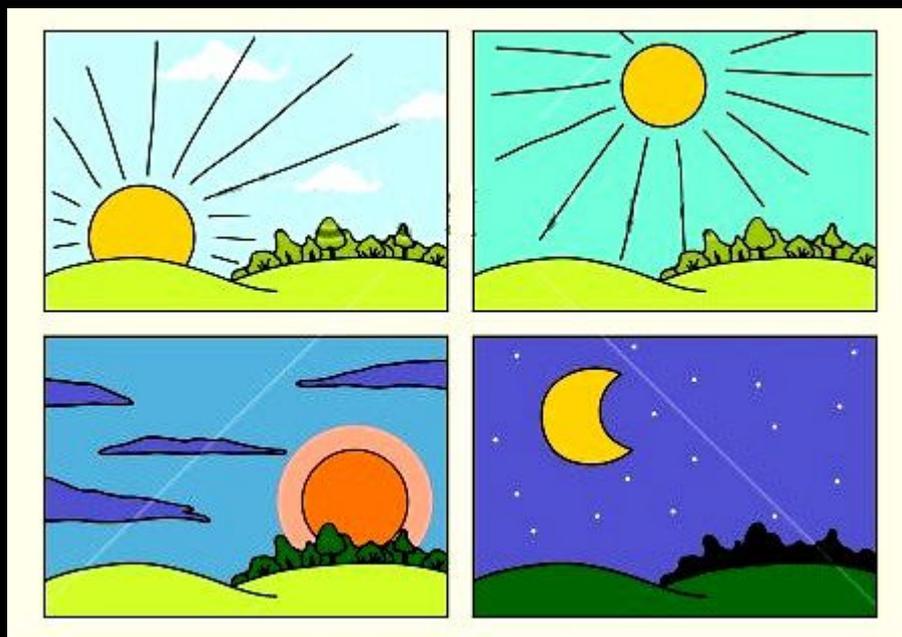
# НЕЛЬЗЯ

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

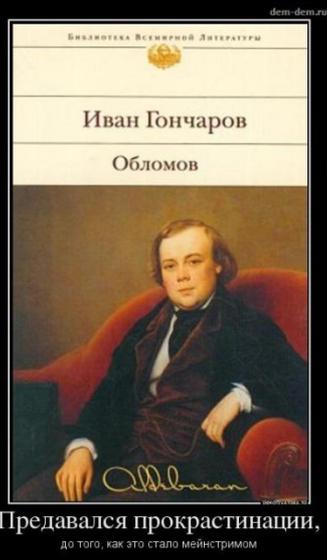


# «НЕНОРМИРОВАННЫЙ» РАБОЧИЙ ДЕНЬ



# Я – ПРОКРАСТИНАТОР?!

Прокрастинация



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](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

после этого могу  
слабиться.

---

# 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](mailto:nwifesc@yandex.ru)