

# ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

---

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

# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ – ЭТО

- процесс общения субъектов, вступающих в административно-властные, хозяйственные, дипломатические и т.п. отношения

# В ОСНОВЕ КУЛЬТУРЫ ОБЩЕНИЯ ЛЕЖАТ:

- вежливость;
  - корректность;
  - тактичность;
  - скромность;
  - точность;
  - предупредительность.
-

# «ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО» ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- «Не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к коллегам своего служебного уровня, к клиентам таких поступков, каких бы не хотели по отношению к себе».
- «Поступать по отношению своим подчиненным, к руководству, к коллегам своего служебного уровня, к клиентам таких поступков так, как хотели бы, чтобы поступали по отношению к Вам»

# ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- вербальное и невербальное;
- прямое и косвенное.



# СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- ритуальный;
- манипулятивный;
- гуманистический.



*Old Woman...Or Young Girl?*

# ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- деловая беседа;
  - деловые переговоры;
  - спор, дискуссия, полемика;
  - деловое совещание;
  - публичное выступление;
  - телефонные разговоры;
  - деловая переписка.
-

# МЕТОДЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ

- поощрение
- критика
- наказание.





# КОММУНИКАТИВНОСТЬ РАБОТНИКА В КОЛЛЕКТИВЕ: ТЕСТ

- 1. Мне кажется трудным подражать другим людям.
- 2. Я, пожалуй, могла бы при случае совершить такой поступок, чтобы отвлечь внимание или позабавить окружающих.
- 3. Из меня могла бы выйти неплохая актриса.
- 4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубокое, чем это есть на самом деле.
- 5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

# КОММУНИКАТИВНОСТЬ РАБОТНИКА В КОЛЛЕКТИВЕ

- 6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
  - 7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убеждена.
  - 8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть такой, какой меня ожидают увидеть.
  - 9. Я могу быть дружелюбной с людьми, которых я не выношу.
  - 10. Я всегда такая, какой кажусь.
-

# КЛЮЧ

- Начислите себе по одному баллу за ответы:
- «нет» — на 1-й, 5-й и 7-й вопросы;
- «да» — на все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

# РЕЗУЛЬТАТ

- 0 — 3 балла. У вас низкие коммуникативные качества. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным его изменять в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в обществе. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине прямолинейности.
- 4 — 6 баллов. У Вас средние коммуникативные качества. Вы искренний, но сдержанный в своих эмоциональных проявлениях человек. Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими.
- 7 — 10 баллов. У вас высокие коммуникативные качества. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

Источник: <http://tigf.org/Prakticheskie-zadaniya-fl.html>

# ГЕНДЕРНЫЕ И СТАТУСНЫЕ РАЗЛИЧИЯ



# СЛУЖЕБНАЯ СУБОРДИНАЦИЯ



# НАЧАЛЬНИК И ПОДЧИНЕННЫЙ

## Указъ

Подчиненный перед лицом начальствующим должен иметь вид лихой и придурковатый, дабы разумением своим не смущать начальства.

**Петр**

Декабря 9 дня  
1708 года



*Если у вас много  
работы, а вы не  
можете разорваться,  
не беспокойтесь,  
вас разорвёт ваш  
начальник.*

# РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

- Ты – Вы
- Господин
- Товарищ
- Имя – Отчество
- Упоминание о ком-либо в третьем лице
- ...



# ЭТИКЕТ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ



# ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- Нанизывание падежей (однотипные падежные формы взаимосвязанных имен существительных).
- Чаще всего используется последовательное подчинение слов в родительном падеже, реже - в творительном, например: «предлагаем Вам варианты (чего?) решений (чего?) автоматизации (чего?) систем документационного обеспечения (чего?) министерств и других республиканских органов государственного управления».

# ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- Использование предлогов и сложных союзов (на основании, в соответствии; в силу того что, в связи с тем что).

# ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- *Ограничение употребления глаголов в форме 1-го и 2-го лица.*
- Глаголы в форме 3-го лица выступают, как правило, в неопределенно-личном значении: «комиссией проведена проверка и установлено...», «акт подписан членами комиссии и утвержден руководителем».

# ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- Ограниченная сочетаемость слов.
- Например, глагол «допустить» во всех стилях речи может сочетаться только со словами, выражающими негативный результат деятельности: допустить просчет, допустить промах, допустить ошибку и др., но не со словами, выражающими положительное действие - допустить успех.

# ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- - предоставить в пользование (вместо предоставить для использования);
- - направить на рассмотрение (вместо выслать на рассмотрение);
- - оказывать содействие (вместо оказывать помощь);
- - осуществлять контроль (вместо вести контроль);
- - вносить предложения (вместо давать предложения);
- - предоставить кредит (вместо выдать кредит);
- - обладать правом (вместо владеть правом);
- - вступать в силу (вместо входить в силу);
- ...

# ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- Конструкции с отглагольными существительными в сочетании с полузнаменательным глаголом. Например:
- - оказать содействие, а не посодействовать, помочь;
- - произвести уборку, а не убрать;
- - провести учет, а не учесть;
- - оказать поддержку, а не поддержать;
- - произвести ремонт, а не отремонтировать.

# ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- *Преимущественно страдательные конструкции вместо форм действительного залога.*
- Например: «Возможность ликвидации совместного предприятия прорабатывается Министерством иностранных дел (а не: Министерство иностранных дел прорабатывает...)»



# ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- Применение универсальных (многозначных) слов
- Например: «До настоящего времени **слабо** ведутся подготовительные работы по реконструкции и ремонту школьных зданий». Слово «слабо» одновременно означает, что работы ведутся медленно, неритмично, неорганизованно, плохо.

# НЕДОПУСТИМЫЕ ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- *Устаревшие выражения, вышедшие из активного повсеместного употребления (архаизмы или историзмы). Например:*
- - не «при сем направляем», а «направляем»;
- - не «означенный» («вышеозначенный»), а «названный»;
- - не «вышепоименованный», а «указанный» («названный»);
- - не «настоящим сообщаем», а «сообщаем»;
- - не «настоящий акт составлен», а «акт составлен»;

# НЕДОПУСТИМЫЕ ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- *Канцеляризм, штампы, готовые шаблоны.*
- Например: поставить во главу угла, в части удовлетворения запросов, обеспечить безусловное исполнение, взять под жесткий контроль, разработать планы конкретных мероприятий и т.д.

# НЕДОПУСТИМЫЕ ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- *Слова-спутники*, непременно сопровождающие какие-либо слова.
- Например: критика - обязательно резкая, поддержка - всегда горячая, размах - обычно широкий и т.д.

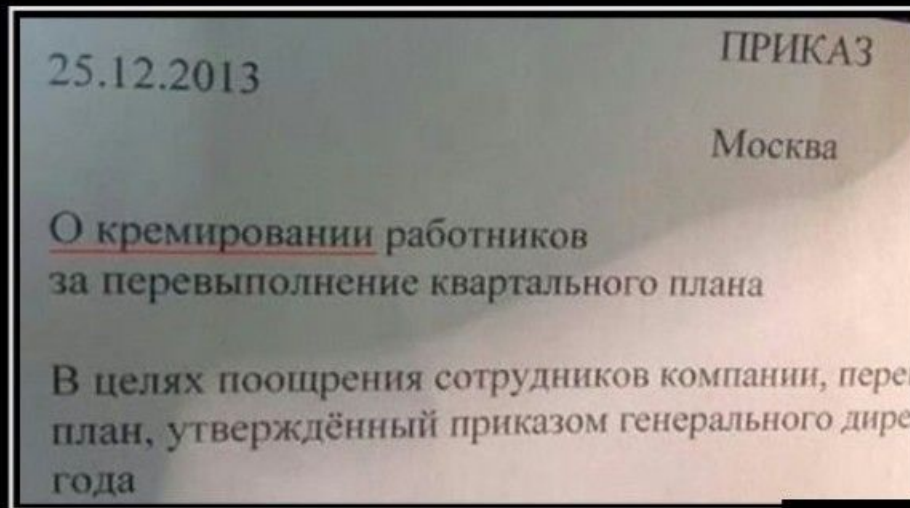
# НЕДОПУСТИМЫЕ ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- *Плеоназмы* (от греч. pleonasmos - многословие) - слова, излишние для смысловой полноты высказывания.
- Например: в марте месяце, 10 человек рабочих, черновик первой версии проекта редакции и т.п.

# НЕДОПУСТИМЫЕ ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА

- *Тавтология* - повторение того же другими словами, не уточняющими смысла.
- Например: своя автобиография, хронометраж времени, свободная вакансия и т.п.
- *Однокоренные тавтологические выражения.*
- Например: следует отметить следующие недостатки, в целях улучшения работы целесообразно, объединить воедино и т.д.

# ОПИСКИ И ОПЕЧАТКИ



Главное - Мотивация

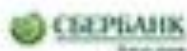
# ОПИСКИ И ОПЕЧАТКИ

- - Здравствуйте! Разрешился ли вопрос с размещением нашей делегации?
- - Здравствуйте! Пока нет, я жру ответственного по направлению.
- - Приятного аппетита, конечно, но кто теперь будет заниматься нашим размещением?!



# ТВИТТЕР

The image shows a screenshot of a Twitter conversation overlaid on a news program. At the top, the URL 'WWW.TWITTER.COM' is visible. The first tweet is from 'B.Push @tonighttoday' dated '19 марта', asking '@aleks\_valoff' when the smog will stop. The second tweet is from 'АЛЕКСЕЙ ВАЛОВ @aleks\_valoff' with a 'Читать' button, replying '@tonighttoday' with 'Как только Вы помоетесь.' Below the tweets, statistics show 29 replies and 16 retweets. At the bottom, a news banner for 'РЕН-НОВОСТИ' features the headline: 'ГЛАВА ЩЁЛКОВО В ОТВЕТ НА ЖАЛОБЫ ЖИТЕЛЕЙ ПОСОВЕТОВАЛ ИМ ЧАЩЕ МЫТЬСЯ'. Other news items include 'Министры МИД России и Саудовской Аравии сегодня обсудили ситуацию в Йемене' and 'Глава Минпр...



**ОАО Сбербанк России**

@sberbank



Follow



Народный лайфхак: Если на стене мелом написать "Сбербанк", у стены образуется очередь из 30 пенсионерок. Кто пробовал? Работает?



Reply



Retweet



Favorite

# ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

-Алло! Я туда попал?  
-Нет, вы попали не туда.  
Вас послать куда надо?



Atkritka.com

- Это кто говорит?
- Куда я звоню?
- Куда я попал(а)?

# ВЫДЕРЖКА ИЗ РАСПОРЯЖЕНИЯ ДИРЕКТОРА ОТДЕЛЕНИЯ БАНКА «ВОЗРОЖДЕНИЕ»

- П.6. Запретить юрисконсульту Ежикову В.А. отвечать по телефону: «Банк Возрождение Ежиков слушаю...», в связи с некорректными последующими вопросами контрагентов.

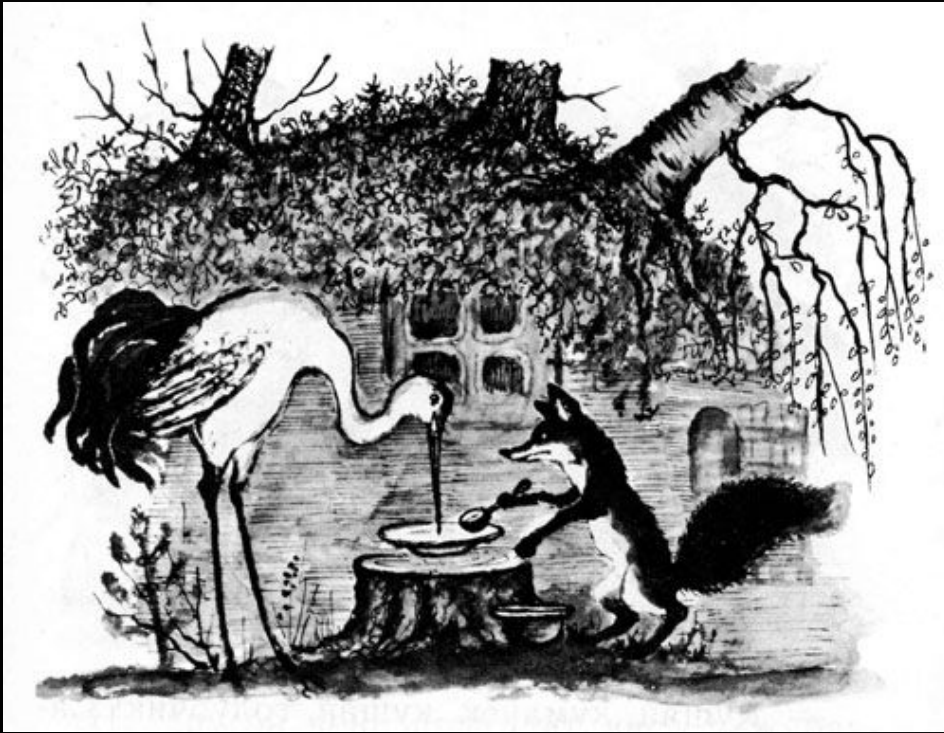


# ДЕЛОВЫЕ СОВЕЩАНИЯ

- Совещание у заместителя Председателя Правительства РФ О.Ю. Голодец.
- «По прибытии к месту совещания получил список участников, в котором была и моя фамилия, и повестку дня, в котором был вопрос о перемещении Института философии РАН в здание по адресу: г. Москва, ул. Гончарная, д. 12, стр. 1. Однако, когда все вошли в комнату совещания и начали рассаживаться за столом, госпожа Голодец удивилась моему присутствию и сказала, что она меня не приглашала.
- «Я вас не приглашала, извините, что так получилось».
- «Простите, но ведь будет обсуждаться вопрос о перемещении Института философии»
- «У меня к вам нет вопросов».
- Означает ли это, что я должен покинуть совещание?
- «Да».



# РЕЗЮМЕ: «ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО» + «АЛМАЗНОЕ ПРАВИЛО»



Сделай то, чего никто не может, кроме тебя. Приноси пользу наибольшему числу людей, но именно в том, в чем никто, кроме тебя, не может принести эту пользу. Поступай так, чтобы твои наибольшие способности служили наибольшим потребностям других.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

---

[nwifesc@yandex.ru](mailto:nwifesc@yandex.ru)