

Тема 1. Введение в курс «Технологии делового общения в системе государственного и муниципального управления»

План лекции:

1. Что такое деловое общение.
2. Структура общения.
3. Диалоговое общение.
4. Коллективные формы делового общения.
5. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

Вопрос 1. Что такое деловое общение

- Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество.
- **Деловое общение** — это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.
- Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач.
- Спецификой делового общения является регламент — подчинение установленным ограничениям, определенных национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Вопрос 1. Деловое общение. Содержание и функции

- Например, правила письменного общения могут определяться специальными документами (регламентами).
- Так, в организации могут быть установлены правила, касающиеся внешнего вида делового письма, характера обращений к адресату, принятые языковые формулы и т.д.
- Устное общение определяется деловой культурой организации, системой ее традиций.
- Другая особенность делового общения — **строгое соблюдение ролевого амплуа участников.**
- Это означает, что *в общении в обязательном порядке учитываются роли, определяемые статусом работников в организации.*

Вопрос 1. Деловое общение. Содержание и функции

- Например, общение «начальник-подчиненный» будет строиться на основе понимания каждым из участников того, какое поведение от них ожидается.
- По-другому будут общаться два начальника одного уровня или коллеги по работе, замещающие более низкие должности.
- Особенностью делового общения является и более **строгий отбор используемых в общении речевых средств.**
- Для делового общения характерен официально-деловой стиль изложения, использование большого количества профессиональных терминов, нейтральный тон изложения и т.д.

Вопрос 1. Деловое общение. Содержание и функции

- В деловой сфере в целях исключения возможности потери информации используются дополнительные средства: графики, диаграммы, таблицы и др.
- Для делового общения **характерны следующие особенности:**
 - а) обмен информацией;
 - б) взаимовлияние людей;
 - в) сопереживание и взаимопонимание и т.п.

Вопрос 1. Что такое деловое общение

• **Этапы общения:**

- установка контакта (знакомство, понимание другого человека);
 - ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы;
 - обсуждение интересующей проблемы;
 - решение проблемы;
 - завершение контакта (выход из него).
- **По содержанию** общение может быть разделено на:
- **материальное** — обмен предметами и продуктами деятельности;
 - **когнитивное** — обмен знаниями;

Вопрос 1. Что такое деловое общение

- **мотивационное** — обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;
- **деятельностное** — обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

По средствам общения:

- **непосредственное**, которое осуществляется с помощью рук, головы, туловища, голосовых связок и т.д.;
- **опосредованное** — связанное с использованием специальных средств и орудий (письма, телефакс и др.);
- **прямое** — предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения (телефонный разговор, прямой эфир и др.);

Вопрос 1. Что такое деловое общение

- **косвенное** — осуществляется через посредников (другие люди).
- Как в прямом, так и косвенном общении используются различные методы влияния (воздействия) на людей.
- Среди наиболее употребительных методов И. Браим выделяет следующие: **убеждение, внушение, принуждение.**
- **Убеждение** — воздействие посредством доказательств, логического упорядочения фактов и выводов.
- Убеждение подразумевает уверенность в правоте своей позиции, в истинности своих знаний, этической оправданности своих поступков.
- Убеждение — ненасильственный, а, следовательно, и нравственно предпочтительный метод влияния на партнеров по общению.

Вопрос 1. Что такое деловое общение

- **Внушение** не требует доказательств и логического анализа фактов и явлений для воздействия на людей.
- Оно основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, общественного положения, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства одного из субъектов общения.
- Большую роль играет сила примера, вызывающая сознательное копирование поведения, а также бессознательное подражание.
- **Принуждение** — наиболее насильственный метод воздействия на людей, который предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям, используя угрозу наказания или иного воздействия, способного привести к нежелательным для индивида последствиям.

Вопрос 1. Что такое деловое общение

- Этически оправданным принуждение может быть лишь в исключительных случаях.
- Особо в деловом общении **выделяются служебные контакты**, которые строятся на партнерских началах, исходят из взаимных запросов и потребностей, из интересов дела.
- Такое сотрудничество повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором технологического процесса производства, бизнеса.
- На выбор метода воздействия на людей оказывают влияние разнообразные факторы, в том числе характер, содержание и ситуация общения (обычная, экстремальная), общественное или служебное положение (властные полномочия) и личностные качества субъектов общения.

Вопрос 2. Структура общения

- В отечественной психологии структура общения характеризуется путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон.
- **Стороны общения:** коммуникативная, интерактивная и перцептивная.
- **Коммуникативная сторона общения**, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.
- **Интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, то есть в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.
- **Перцептивная сторона** общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимодействия.

Вопрос 2. Структура общения

• **Функции общения:**

- 1) информационно-коммуникативная,
- 2) регуляционно-коммуникативная,
- 3) аффективно-коммуникативная.

● Все обозначенные здесь стороны общения выявляются в малых группах, т. е. в условиях непосредственного контакта между людьми.

• Отдельно рассматриваются вопросы о средствах и механизмах взаимодействия людей, к которым традиционно относятся:

- 1) процессы психического заражения,
- 2) внушения (или суггестии),
- 3) подражания.

Вопрос 2. Структура общения

- Каждый из этих механизмов возможен и в случае непосредственного контакта, но гораздо большее значение они получают в ситуациях массового общения.

• Коммуникативная сторона общения.

- Когда говорят о коммуникации в узком смысле слова, то имеют в виду тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр.
- Все это можно рассматривать как информацию, и тогда сам процесс коммуникации может быть понят как процесс обмена информацией.
- При коммуникации между двумя людьми существуют специфические особенности обмена информацией.

Вопрос 2. Структура общения

1. Общение нельзя рассматривать как отправление информации какой-то передающей системой или как прием ее другой системой потому.
2. Характер обмена информацией между людьми определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга.
- Обмен такой информацией обязательно предполагает воздействие на поведение партнера, т. е. знак изменяет состояние участников коммуникационного процесса.
3. Коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации: то есть «все должны говорить на одном языке».

Вопрос 2. Структура общения

4. В условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры, которые не связаны с уязвимыми местами в каком-либо канале коммуникации или с погрешностями кодирования и декодирования.

- Это могут быть социальные, политические, религиозные, профессиональные различия, которые не только порождают разную интерпретацию тех же самых понятий, употребляемых в процессе коммуникации, но и различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание.
- Процесс коммуникации осуществляется и при наличии этих барьеров, но вся ситуация коммуникативного акта значительно усложняется.
- Барьеры при коммуникации могут носить «чисто» выраженный психологический характер.

Вопрос 2. Структура общения

- Коммуникативные барьеры могут возникнуть:
 - вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся (например, чрезмерная застенчивость одного из них, скрытность другого, присутствие у кого-то черты, получившей название «некоммуникабельность»),
 - в силу сложившихся между общающимися особого рода психологических отношений: неприязни по отношению друг к другу, недоверия.
- В этом случае четко выступает связь, которая существует между общением и отношением.

Барьеры делового общения:

- **Эстетический барьер** – первое впечатление о человеке складывается по его внешнему виду, манере поведения.
- **Интеллектуальные барьеры.**
- **Мотивационные барьеры** – возникают, когда собеседнику не интересны высказанные соображения, когда один человек для другого становится средством достижения утилитарных целей.
- **Моральные барьеры** – проявления подлости, непорядочности, грубости, хамства.
- **Эмоциональные барьеры** – неприятные эмоции ослабляют способность воспринимать и правильно оценивать самые серьезные и веские аргументы в пользу той или иной точки зрения.

Вопрос 2. Структура общения

- *Различают следующие типы, информации — побудительную и констатирующую.*
- ***Побудительная** информация выражается в приказе, совете, просьбе и рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-то действие.*
- *Стимуляция может быть различной:*
 - ***активизация** (побуждение к действию в заданном направлении),*
 - ***интердикция** (побуждение, не допускающее определенных действий, запрет нежелательных видов деятельности),*
 - ***дестабилизация** (рассогласование или нарушение некоторых автономных форм поведения или деятельности).*

Вопрос 2. Структура общения

- **Констатирующая информация** выступает в форме сообщения, используется в различных образовательных системах, не предполагает непосредственного изменения поведения.
- Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее, знаковых систем.
- Существуют несколько знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе, соответственно им можно построить классификацию коммуникативных процессов. Различают:
 - вербальную коммуникацию (в качестве знаковой системы используется речь);
 - невербальную коммуникацию (используются различные неречевые знаковые системы).

Вопрос 2. Структура общения

- **Вербальная коммуникация** использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический.
- Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации с помощью речи менее всего теряется смысл сообщения.
- При помощи речи осуществляются кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию.

Вопрос 2. Структура общения

- Для коммуникатора смысл информации предшествует процессу кодирования (высказыванию), так как он сначала имеет определенный замысел, а затем воплощает его в систему знаков.
- Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием, в чём отчетливо проявляется значение ситуации совместной деятельности: ее осознание включено в сам процесс декодирования, раскрытие смысла сообщения невысказимо вне этой ситуации.
- Точность понимания смысла высказывания становится очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдет смена «коммуникативных ролей» (условный термин, обозначающий «говорящего» и «слушающего»).

Вопрос 2. Структура общения

- Диалог, как специфический вид «разговора», представляет собой последовательную смену коммуникативных ролей, в ходе которой выявляется смысл речевого сообщения, происходит «обогащение, развитие информации».
- Коммуникативный процесс оказывается неполным, если мы отвлекаемся *от невербальных его средств*.
- *Первая — оптико-кинетическая* система знаков, включает в себя жесты, мимику, пантомимику.
- Общая моторика показывает эмоциональные реакции человека, что придает общению нюансы, которые неоднозначны при употреблении одних и тех же жестов, в различных национальных культурах.

Вопрос 2. Структура общения

- **Паралингвистическая и экстралингвистическая системы** знаков представляют собой также «добавки» к вербальной коммуникации.
- **Паралингвистическая система** — это система вокализации, т. е. качество голоса, его диапазон, тональность.
- **Экстралингвистическая система** — включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливания, плача, смеха, и, наконец, сам темп речи.
- **Пространство и время организации коммуникативного процесса** выступают также особой знаковой системой, несут смысловую нагрузку как компоненты коммуникативных ситуаций.

Вопрос 2. Структура общения

- Например, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину также может иметь определенное значение отрицательного порядка.
- Преимущество некоторых пространственных форм организации общения как двух партнеров по коммуникативному процессу, так и в массовых аудиториях доказано экспериментально.
- Таким образом, все системы невербальной коммуникации играют большую вспомогательную (а иногда самостоятельную) роль в коммуникативном процессе.

Вопрос 2. Структура общения

- Вместе с вербальной системой коммуникации эти системы обеспечивают обмен информацией, который необходим людям для организации совместной деятельности.
- **Интерактивная сторона общения** — это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны со взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.
- Суть интерактивной стороны общения состоит в том, что личность формируется во взаимодействии с другими личностями,

Вопрос 2. Структура общения

- Механизмом этого процесса является установление контроля действий личности тем представлением о ней, которое складывается у окружающих.
- Можно разделить процесс взаимодействия людей на **три этапа (уровня): начальный, средний и заключительный.**
- **Начало взаимодействия.** На первом этапе (начальном уровне) взаимодействие представляет собой простейшие первичные контакты людей, когда между ними возникает лишь определенное первичное и очень упрощенное взаимное или одностороннее «физическое» влияние друг на друга с целью обмена информацией и общения, которое может и не достигать своей цели, а потому и не получать всестороннего развития.

Вопрос 2. Структура общения

- Большую роль во взаимодействии на его начальном этапе играет и **эффект конгруэнции**, т.е. подтверждение взаимных ролевых ожиданий, единый резонансный ритм, созвучность переживаний участников контакта.
- В результате конгруэнции и действенных первичных контактов устанавливается **обратная связь между людьми**, представляющая собой процесс взаимонаправленных ответных действий, который служит поддержанию последующего взаимодействия и в ходе которого осуществляется также намеренное или ненамеренное сообщение другому лицу того, как его поведение и действия (или их последствия) восприняты или пережиты.

Вопрос 2. Структура общения

- Можно выделить *три основные функции* обратной связи:
 - 1) регулятор поведения и общения человека;
 - 2) регулятор межличностных отношений;
 - 3) источник самопознания.
- **Обратная связь** бывает разных видов, и каждый ее вариант соответствует той или иной специфике общения людей и установления между ними устойчивых отношений. Она может быть:
 - а) вербальной (передаваемой в виде речевого сообщения);
 - б) невербальной, т.е. осуществляемой посредством мимики, позы, интонации голоса и т.д.;

Вопрос 2. Структура общения

в) выраженной в форме действия, ориентированного на проявление, показ другому человеку понимания, одобрения и выраженного в совместной активности.

- Обратная связь может быть **непосредственной** и **отсроченной во времени**.
- Она может быть ярко, эмоционально окрашена и передаваться как некое переживание, а может быть с минимальным переживанием эмоций и ответных поведенческих реакций.
- Неумение использовать обратную связь существенно затрудняет общение людей, снижая его эффективность.
- Благодаря обратной связи в ходе взаимодействия люди уподобляются друг другу, приводят свое состояние, эмоции, поступки и действия в соответствие с разворачивающимся процессом общения.

Вопрос 2. Структура общения

- **Развитие взаимодействия.** На среднем этапе (уровне) взаимодействия людей, который получил название продуктивной совместной деятельности, постепенно развивающееся активное сотрудничество находит все большее выражение в эффективном решении проблемы соединения взаимных усилий партнеров.
- **Высший уровень взаимодействия.** Заключительным этапом (высшим уровнем) взаимодействия всегда выступает исключительно эффективная совместная деятельность людей, сопровождающаяся взаимопониманием.
- ***Взаимопонимание людей*** - это важный уровень взаимодействия и общения.

Вопрос 2. Структура общения

- При взаимопонимании люди осознают содержание и структуру настоящего и возможного очередного действия партнера, а также взаимно содействуют достижению единой цели.
- **Перцептивная сторона общения.** В процессе общения взаимопонимание между участниками общения может быть истолковано по-разному:
 - или как понимание целей, мотивов, установок партнера по взаимодействию,
 - или как не только понимание, но и принятие, разделение этих целей, мотивов, установок.
- Это позволяет не просто «согласовывать действия», но и устанавливать особого рода отношения между общающимися: близости, привязанности, выражающиеся в чувствах дружбы, симпатии, любви.

Вопрос 2. Структура общения

- Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и называется **перцептивной стороной общения**.
- Термин «социальная перцепция» обозначает процесс восприятия «социальных объектов» при взаимодействии, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности.
- Во второй части курса мы с вами будем рассматривать межличностную перцепцию, или межличностное восприятие, так как именно эти процессы непосредственно включены в психологию делового общения.

Вопрос 2. Структура общения

- Общение связано и с общественными, и с личными отношениями человека.
- В нем реализуется вся система отношений человека, потому что в жизни отношения человека к окружающему миру опосредованы его отношением к людям и включены в общение.
- **Общение неразрывно связано с человеческой деятельностью, оно происходит между людьми непосредственно в процессе деятельности, по поводу этой деятельности.**

Вопрос 2. Структура общения

- Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения в их единстве определяют содержание общения, формы и роль в жизнедеятельности людей.
- Умение вести себя с людьми является одним из важнейших факторов, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности.
- Дейл Карнеги заметил, что успехи человека в его финансовых делах даже в технической сфере только на 15% зависят от его профессиональных знаний и на 85% — от его умения общаться с людьми.

Вопрос 3. Диалоговое общение

- Общение — это улица с двусторонним движением, поэтому чтобы общаться, мы должны выражать наши идеи, наши мысли и наши чувства тем, с кем мы вступаем в общение, и позволить нашим собеседникам также выразить свои идеи, мысли и чувства.
- Регламентаторами беседы являются вопросы.
- Для уточнения проблемы целесообразно задавать **вопросы открытого типа**: что? где? когда? как? зачем? — на которые невозможно ответить «да» или «нет», требуется развернутый ответ с изложением необходимых деталей.

Вопрос 3. Диалоговое общение

- Если нужно конкретизировать беседу и сузить тему обсуждения, то задают **вопросы закрытого типа** (должен ли? был ли?), которые требуют односложного ответа.

Деловая беседа состоит из следующих этапов:

- ознакомление с решаемым вопросом и его изложение;
- уточнение влияющих на выбор решения факторов;
- выбор решения;
- принятие решения и доведение его до собеседника.

Вопрос 3. Диалоговое общение

- Залог успеха деловой беседы — компетентность, тактичность и доброжелательность ее участников.
- Важным элементом как деловой, так и светской беседы является *умение слушать* собеседника.

Правила ведения деловой беседы:

1. Говорить так, чтобы каждый участник беседы мог легко вступить в разговор и высказать свое мнение.
2. Недопустима нетерпимость к чужой точке зрения. Высказывая свое мнение, нельзя отстаивать его, горячась и повышая голос: спокойствие и твердость в интонациях действуют более убедительно.

Правила ведения деловой беседы:

3. Изящество в разговоре достигается через ясность, точность и сжатость высказываемых доводов и соображений. Во время беседы необходимо сохранять самообладание, хорошее расположение духа и благожелательность.

4. Серьезная полемика, даже при уверенности в своей правоте, негативно сказывается на взаимно полезных контактах и деловых отношениях. Необходимо помнить, что за спором идет ссора, за ссорой — вражда, за враждой - проигрыш обеих противостоящих сторон.

Правила ведения деловой беседы:

5. Нельзя перебивать говорящего. Лишь в крайних случаях, соблюдая вежливость, можно корректно сделать замечание.
6. Если в комнату вошел новый посетитель, необходимо прервать беседу и продолжить разговор после того, как пришедшего вкратце ознакомят с тем, что было сказано до его прихода. Недопустимо в беседах злословить или поддерживать злословие в адрес отсутствующих.
7. Нельзя вступать в обсуждение вопросов, о которых нет достаточно ясного представления.
8. Говоря в беседе о третьих лицах, нужно называть их по имени-отчеству, а не по фамилии.

Правила ведения деловой беседы:

9. В беседе недопустимо называть друг друга по фамилии.
10. Не допускайте бестактных высказываний.
11. Неучтиво просить собеседника повторять сказанное под предлогом, что вы не расслышали деталей.
12. Если другой человек заговорит одновременно с вами, предоставьте право сначала высказаться ему.
13. Образованный и воспитанный человек — скромн: он не хвастает знаниями и знакомствами с людьми, занимающими высокое положение.

Вопрос 4. Коллективные формы делового общения

- Наряду с диалоговым общением, существуют различные формы группового обсуждения деловых (служебных) вопросов.
- Наиболее распространенными формами являются совещания, собрания и информативное собеседование.
- Каждый участник кратко докладывает о положении дел начальнику, что позволяет избежать подачи письменных отчетов и дает возможность каждому участнику получить представление о состоянии дел в учреждении.

Разновидности совещаний

- **Совещание с целью принятия решения.** Координация мнений участников, представляющих разные отделы, подразделения организации, для принятия решения по конкретной проблеме.
- **Творческое совещание.** Использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности.
- Существует и ряд других классификаций совещаний:
- **1) по сфере применения:**
- **а) в науке** — конференции, семинары, симпозиумы, заседания ученых советов;
- **б) в политике** — съезды партий, пленумы, митинги;

Разновидности совещаний

- 2) *по тематике* различают совещания:
 - технические,
 - кадровые,
 - административные,
 - финансовые и т.д.;
- 3) *исходя из этико-организационных подходов*, выделяют совещания:
 - а) диктаторские,
 - б) автократические,
 - в) дискуссионные,
 - г) свободные.

Разновидности совещаний

- **На диктаторском совещании** руководитель обычно сообщает присутствующим свое решение по определенным вопросам или знакомит с позицией или распоряжением вышестоящей организации.
- Дискуссии не проводятся. Участники только задают вопросы.
- **Автократическое совещание** — разновидность диктаторского. Руководитель задает поочередно вопросы участникам и выслушивает их ответы.
- Приглашенные не имеют права высказывать мнения относительно позиций других участников.

- Демократический характер имеет **дискуссионное совещание**.
- Происходит свободный обмен мнениями, после которого решение принимается общим голосованием с последующим утверждением руководителем или принимается руководителем без голосования, с учетом высказанных мнений и предложений.
- **Свободные заседания** проводятся без четко сформулированной повестки дня.
- *К совещаниям предъявляются требования,* которые регулируют взаимоотношения как между начальниками и подчиненными, так и между его участниками.

Коллективные формы делового общения

- Этически оправданным со стороны начальника будет приглашение участников на совещание, на котором планируется рассмотрение важного вопроса, не по телефону через секретаршу, а письменно или в личном общении.
- Уважение к аудитории проявляется в создании хотя бы минимума комфорта (подбор помещения в соответствии с количеством участников, необходимое освещение, проветриваемость помещения, обеспечение возможности записать необходимую информацию и т.д.).

Коллективные формы делового общения

- Основной элемент собрания или совещания — дискуссия по решаемым вопросам, главная цель которой — поиск истины.
- **Дискуссия** эффективна только в том случае, если она проводится с соблюдением этически ориентированных норм поведения людей в процессе делового общения.
- И. Браим отмечает, что в дискуссии необходимо уважительное отношение к чужому мнению, даже если оно на первый взгляд кажется абсурдным.
- Чтобы понять чужое мнение, необходимо набраться терпения, мобилизовать внимание и выслушать собеседника.

Коллективные формы делового общения

- Необходимо придерживаться одного предмета спора, не допускать ситуации, выраженной в поговорке: «Кто в лес, кто по дрова».
- Нельзя превращать дискуссию в конфликт.
- **В споре** нужно искать точки сближения мнений и суждений, стремиться к поиску общих решений, но это не означает отказа от своего мнения при уверенности в своей правоте.
- Однако подвергать сомнению правоту своей позиции полезно.
- В любой, даже самой острой дискуссии нельзя использовать бранные слова и запелляционные заявления («это неверно», «это ерунда»).

Коллективные формы делового общения

- Ирония и сарказм допустимы, но употребляются без оскорбления и унижения оппонентов.
- Главным оружием в дискуссии являются факты и их добросовестная интерпретация.
- ***Не бойтесь признать свою неправоту.***
Проявляйте благородство.
- Если оппоненты потерпели поражение в дискуссии, дайте им возможность спасти свою репутацию, ни в коем случае не злорадствуйте по поводу их неудач, промахов, поражения, будьте снисходительны.

Вопрос 5. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

- **Деловая этика** – это совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности и делового общения.
- **Этика делового общения** - кодекс сводных правил общения партнеров в процессе деловых отношений и переговоров, создающих определенный морально психологический климат в процессе деятельности.

Этические механизмы делового общения базируются на:

- ритуалах,
- традициях,
- обычаях.

Вопрос 5. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

Этические нормы делового общения:

- честность,
- правдивость,
- обязательность,
- трудолюбие,
- справедливость,
- соблюдение обещаний и договоров.

В сфере деловых отношений действует следующие **правила и норм:**

1. Формальные законы, предписываемые обществом и охраняемые с помощью соответствующих санкций.

Вопрос 5. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

2. Нормативные принципы, зафиксированные в общечеловеческих этических нормах («не укради», «не убей», «не лжесвидетельствуй» и т. п.).

3. Нормы группового поведения (профессиональные, «цеховые»), обусловленные культурой конкретной страны или региона.

- Нарушение норм группового поведения карается исключением из «цеха», профессиональным остракизмом (отвержением), отказом в доверии и т.п.
- **Общая тенденция в мире** - конвергенция (сближение) деловых культур на основе общечеловеческих нормативных принципов.

Вопрос 5. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

- В деловой сфере предпочтение отдаётся партнеру по общению, который вызывает доверие по тому, как он одет, причесан, пунктуален ли он и др.
- Далее оцениваются другие параметры - верность своим обязательствам, честность, квалификация, умение вести переговоры и т.д.
- Кодекс поведения в деловой сфере включает в себя четыре основных правила:
 - вежливость,
 - естественность;
 - достоинство;
 - такт.

Вопрос 5. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

- **Вежливость** предполагает, прежде всего, приветствие партнёров по общению.
- Формы приветствий в различных странах отличаются, но при всем многообразии международный этикет в своей основе одинаков: люди встречаясь, желают друг другу добра и благополучия, здоровья, успехов в труде, доброго утра, дня или вечера.
- **Правила этикета приветствий:**
 - 1) здороваться необходимо независимо от того, в каких отношениях находятся люди, симпатизируют они друг другу или нет;
 - 2) первый здоровается входящий;

Вопрос 5. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

3) здороваться за руку необязательно, а если в комнате работают несколько человек, то и не нужно.

- *Нарушением этикета* являются шумные, несдержанные приветствия: простой жест, легкая улыбка выражают почтительность и уважение.

Правила делового этикета:

- 1) *придя на работу, необходимо поприветствовать коллег.* Улыбка и утреннее приветствие оказывает сильным стимулом хорошего настроения;
- 2) *необходимо научиться управлять своим поведением в любых условиях.* Необходимо сохранять приветливость и доброжелательность при общении с руководителем, с подчиненным, как бы вызывающе они себя не держали.

Вопрос 5. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

3) манера общения между коллегами зависит от состояния межличностных отношений.

Местоимение «Вы» является не только выражением культуры общения, но и способом поддержания служебной дистанции; обращение к подчиненным на «Вы» - необходимый инструмент поддержания нормальных служебных отношений и трудовой дисциплины;

4) приказ и просьба. Приказная форма необходима в экстремальных условиях: угроза срыва выполнения важного задания и т.д.

- Приказ необходим при даче поручений, входящих в круг прямых обязанностей подчиненного, тон всегда должен быть вежливым.

Вопрос 5. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

- Поручения, не входящие в круг обязанностей подчиненного, даются в форме просьбы.
- **Золотое правило:** подчиненные лучше воспринимают поручения в форме просьбы, чем приказа, особенно женщины;
- 5) **благодарить, но и взыскивать.** Надо чаще и умело пользоваться мерами поощрения. При этом необходимо помнить правила: «Поругал - проиграл, похвалил - выиграл», «Хвалить прилюдно, ругать - наедине».
- Следует помнить, что при выборе форм выражения и меры наказания учитывается возраст, пол и темперамент работника;

Вопрос 5. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

- 6) свою точку зрения можно отстаивать до принятия решения.** В споре необходимо делать всё, чтобы убедить других исполнителей в своей правоте. Но если решение принято, нужно рассматривать его как своё собственное;
- 7) создавать настрой на успех.** Стараться создавать вокруг себя оживленную, полную оптимизма атмосферу. Сочетание реализма и оптимизма является ключом к достижению результативности различных видов деятельности;
- 8) необходимо делать всё вовремя, быть пунктуальным, назначенные встречи вносите в свой календарь.**

Вопрос 3. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

- Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться.
 - Принцип «вовремя» распространяется также на отчеты и любые другие поручаемые задания. Рекомендуется накидывать лишних 25% на тот срок, который требуется для выполнения работы, тогда наверняка можно уложиться в отведенное время;
- 9) обязательность хранения тайны и секретов учреждения.** Не критикуйте организацию при посторонних; никогда никому не пересказывать того, что иногда приходится услышать от сослуживцев, руководителя или подчиненного об их личной жизни;

Вопрос 5. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

- 10) **говорить и писать необходимо грамотно и доходчивым языком.** Тот, кто умеет четко выражать свою мысль, обладает большим преимуществом;
- 11) **выполнение обещаний, данные начальству, посетителям, сотрудникам и самому себе.** Если человек вовремя выполняет данное им обещание, то это характеризует его как дисциплинированного и обязательного человека;
- 12) **необходимо быть очень осторожны, принимая подарки, которые нельзя называть чисто символическими;**
- 13) **одеваться, как положено (деловой стиль).**

**УКАЗ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ОБЩИХ ПРИНЦИПОВ
СЛУЖЕБНОГО
ПОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ**

Список изменяющих документов
(в ред. Указов Президента РФ от 20.03.2007 [N 372](#),
от 16.07.2009 [N 814](#))

- Указ принят в целях повышения доверия общества к государственным институтам, обеспечения условий для добросовестного и эффективного исполнения федеральными государственными служащими и государственными гражданскими служащими субъектов Российской Федерации должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на федеральной государственной службе и государственной гражданской службе субъектов Российской Федерации

ТИПОВОЙ КОДЕКС ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

- Одобрен решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол N 21

Вопрос 3. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

- Типовой кодекс является основой для разработки соответствующими государственными органами и органами местного самоуправления кодексов этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих.
- Типовой кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться государственные (муниципальные) служащие независимо от замещаемой ими должности.

Вопрос 3. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

- Гражданин РФ, поступающий на государственную службу РФ либо муниципальную службу, обязан ознакомиться с положениями Типового кодекса и соблюдать их в процессе своей служебной деятельности.
- Целью Типового кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения государственных (муниципальных) служащих для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета государственных (муниципальных) служащих, доверия граждан к государственным органам и органам местного самоуправления и обеспечение единых норм поведения государственных (муниципальных) служащих.

Вопрос 3. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

- Типовой кодекс служит основой для формирования должной морали в сфере государственной и муниципальной службы, уважительного отношения к государственной и муниципальной службе в общественном сознании, а также выступает как институт общественного сознания и нравственности государственных (муниципальных) служащих, их самоконтроля.
- Знание и соблюдение государственным (муниципальным) служащим положений Типового кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения.

**АДМИНИСТРАЦИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА**

от 22 марта 2011 г. N 230

**О КОДЕКСЕ ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ, ЗАМЕЩАЮЩИХ
ДОЛЖНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ГРАЖДАНСКОЙ СЛУЖБЫ В АДМИНИСТРАЦИИ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов

(в ред. постановления администрации Владимирской области
от 23.10.2015 N 1055)

Вопрос 3. Этические нормы делового общения в системе государственного и муниципального управления.

- Постановление Губернатора Владимирской области было принято в соответствии с:
- Конституцией Российской Федерации,
- федеральным законом от 25.12.2008 N 273-ФЗ "О противодействии коррупции»,
- федеральным законом от 27.05.2003 N 58-ФЗ "О системе государственной службы Российской Федерации",
- Указом Президента Российской Федерации от 12.08.2002 N 885 "Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих».



ТЕСТ «КОММУНИКАБЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ.»

(РАЗРАБОТЧИК ТЕСТА В.Д. РЯХОВСКИЙ)

- На предложенные вопросы отвечайте «да», «нет», «иногда».
- 1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
- 2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже невмоготу?
- 3. Вызывает ли у вас смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или т. п. мероприятии?
- 4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
- 5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

- 6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-либо вопрос)?
- 7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
- 8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам 1000 руб., которые занял несколько месяцев назад?
- 9. В ресторане или в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
- 10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

- 11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в хвост и томиться в ожидании?
- 12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
- 13. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не принимаете? Это так?
- 14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?
- 15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

•16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной, форме?

•КЛЮЧ

•«Да» — 2 балла.

•«Иногда» — 1 балл.

•«Нет» — 0.

•Подсчитайте сумму набранных вами баллов.

РЕЗУЛЬТАТ

- **30 — 32 балла.** Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, т. к. страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, требующем групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.
- **25 — 29 баллов.** Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если не ввергает вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но изменить эти особенности характера в вашей власти. При увлеченности вы ведь приобретаете полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19 — 24 балла. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

•14 — 18 баллов. Нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, многословие вызывает у вас раздражение.

9 — 13 баллов. Вы весьма общительны, порой быть может даже сверх меры. Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не достает — так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступить.

4 — 8 баллов. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в «своей тарелке». Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете довести его до конца.

- **3 балла и менее.** Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с вами. Да, вам бы поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительное отношение к людям, наконец, подумайте и о своем здоровье — такой «стиль» жизни не проходит бесследно.



Конец лекции