

О. А. Давыдова

ЭТИКЕТ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

Деловой этикет считается экономической категорией. Этикет на государственной службе выполняет различные функции. Выделяют информационную функцию, функцию стандартизации моделей индивидуального и группового поведения, функцию социального контроля и социального влияния, функцию создания психологического комфорта. Основу этикета государственного служащего составляют общие принципы современного этикета, соблюдаемые сегодня во всем мире: это принципы гуманизма, целесообразности действий, эстетической привлекательности поведения и уважения к традициям своей страны и стран, с представителями которых государственным служащим приходится вступать в деловые контакты.

Ключевые слова: деловой этикет, культура речи, стиль управления, партиципативный стиль управления, языковая ситуация, принцип гуманизма, организационная культура.

О. А. Davydova

ETIQUETTE IN THE PUBLIC EMPLOYEES' ACTIVITIES

The business etiquette is considered to be an economic category. The etiquette at the public service carries out various functions. There can be distinguished the information function, the function of standardization of individual and group behavior models, the function of creating a psychological comfort. The general principles of the modern etiquette observed all over the world form the basis of the public employees' etiquette. These are the principles of humanism, reasonableness of actions, aesthetic appeal of behavior and respect for traditions of one's own country and countries with the representatives of which the public employees have to get in touch with.

Keywords: business etiquette, speech culture, management style, language situation, principle of humanism, organizational culture.

Бесспорным является тот факт, что вне общения нет личности. Но процесс общения не может носить спонтанный, непредсказуемый характер. Чтобы протекать нормально, бесконфликтно и приводить к ожидаемым и значимым для обеих сторон результатам, процесс общения должен подчиняться определенным правилам внешнего поведения, совокупность которых обозначается понятием «этикет».

Этикет — установленный порядок поведения в определенной социальной сфере, представляет собой систему детально разработанных правил учтивости, включающих формы знакомства, приветствия, прощания, выражения благодарности и сочувствия, культуру речи (письменной и устной), правила общения и

поведения с коллегами и вышестоящими членами организации и т. д.

Достаточно распространена точка зрения, согласно которой этикет, как элемент внешнего поведения человека, органически не связан с его нравственностью: человек с изысканными манерами, с детства впитавший премудрости вежливости, может оставаться высокомерным, негуманным, безнравственным. Однако такой человек вряд ли сможет долго вводить в заблуждение окружающих его людей относительно права называться человеком культурным, воспитанным. Внешняя форма поведения, лишенная нравственной основы, теряет свой смысл, приобретая лишь вид замаскированного хамства и неуважения к

людям, которое рано или поздно выйдет наружу.

Важно отметить, что в цивилизованном мире деловой этикет считается экономической категорией. И это действительно так. Если все сотрудники соблюдают деловой этикет, придерживаются высоких стандартов поведения и исполнения работы, то в коллективе создается позитивная атмосфера, улучшается микроклимат, становится меньше конфликтов, болезней на нервной почве, выше производительность труда и качество принимаемых решений, рациональнее используется рабочее время.

Основные функции этикета на государственной службе

Специфика такого рода профессиональной деятельности, как государственная служба, особенности социально-правового статуса государственного служащего и вытекающих из него соответствующих служебных ситуаций позволяют говорить об этикете государственных служащих как о совокупности специфических правил, регламентирующих внешние проявления взаимоотношений между людьми в процессе их профессиональной деятельности во всем многообразии форм служебного общения. На государственной службе, где отношения строятся на основе субординации, каждый вид общения (подчиненного и начальника, коллег, чиновника и посетителя) обладает достаточной спецификой и подчинен своим, выработанным практикой правилам этикета, ориентированного на честь и достоинство как высшую ценность.

Этикет на государственной службе выполняет различные функции: информационную, стандартизации моделей индивидуального и группового поведения, социального контроля и социального влияния, создания психологического комфорта. Нормы этикета информируют о том, как следует вести себя государственному служащему в той или иной конкретной служебной ситуации и какого поведения следует ожидать от коллег, начальника или подчиненных. Стандартизируя поведение каждого члена коллектива, этикет помогает им, не задумываясь, иногда почти бессознательно, выбирать линию поведения в

соответствии с реальной обстановкой и ожиданиями окружающих, не рискуя попасть в неловкое или затруднительное положение или вызвать осложнения в отношениях с другими. Следование принятым правилам поведения у каждой из сторон общения укрепляет уверенность в правильности своих действий, рождает самоуважение, создает ощущение психологического комфорта.

Основу этикета государственного служащего составляют общие принципы современного этикета, соблюдаемые сегодня во всем мире: принципы гуманизма, целесообразности действий, эстетической привлекательности поведения и уважения к традициям своей страны и стран, с представителями которых государственным служащим приходится вступать в деловые контакты.

Принцип гуманизма закрепляет нравственную основу делового этикета. Он конкретизируется в требованиях, обращенных к культуре взаимоотношений и включающих вежливость во всем многообразии ее оттенков: корректность, учтивость, любезность, деликатность, тактичность, скромность, точность. Кредо принципа гуманизма — добрые отношения являются залогом плодотворного сотрудничества, выступая одним из наиболее действенных мотиваторов трудовой деятельности, неотъемлемой частью организационной культуры.

Принцип гуманизма — основополагающий, но не единственный принцип, лежащий в основе этикета государственного служащего. Нестандартные служебные и жизненные ситуации постоянно ставят человека перед проблемой выбора модели поведения, опираясь лишь на здравый смысл. Принцип целесообразности действий — вот то, что во многом определяет поведение государственного служащего во взаимоотношениях с окружающими в служебной ситуации.

Третий принцип, на котором основываются требования современного делового этикета, — принцип эстетической привлекательности поведения и внешнего облика работника учреждения. Неопрятно одетый, размахивающий руками и постоянно гримасничающий или

угрюмо насупленный, в азарте спора загоняющий вас в угол или небрежно, не глядя на вас, протягивающий для приветствия высокомерно протянутую ладонь вниз руку, громко разговаривающий и шумно борющийся со своим насморком человек вряд ли вызовет симпатию и доставит удовольствие от общения с ним. Некрасивое, лишенное изящества и привлекательности поведение оскорбляет эстетические чувства окружающих и воспринимается как проявление неуважения к ним.

У каждого народа есть свои, веками складывающиеся, обычаи и традиции. Уважение к этим традициям и следование им — еще один принцип современного делового этикета. Сегодня, в связи с активным расширением международных связей на всех уровнях, этот принцип приобретает особую актуальность, становится гарантом взаимопонимания между представителями разных культур. Следование этому принципу избавляет служащего от неприятных минут неловкости, вызванной незнанием особенностей национального этикета страны, которую он посетил или с представителем которой ему пришлось вступить в деловое общение. Следует отметить, что Россию, как и многие другие страны мира, не обходит стороной тенденция унификации нормативов управленческого поведения по меркам запросов гражданско-правовой государственности. Соответственно корректируются нормы служебного этикета. Их демократизации и гуманизации служит то «развитие понимания», которое включает в себя учет региональной культурной, в том числе национальной и этноконфессиональной специфики, этикета формальных и неформальных отношений на государственной и муниципальной службе, этикета общения служащих с отдельными гражданами.

Дифференцированный подход к местной специфике делового этикета на российской государственной и муниципальной службе пресекает попытки моделирования служебной субординации по меркам сословно-кланового корпоративизма, богатства и т. п. и обязывает учитывать регионально-местные традиции

управленческого поведения, способствующие утверждению гражданского согласия и эффективности всей государственной и муниципальной службы. Создается баланс между общегосударственными формализованными нормами управленческого поведения и его местно-региональными вариантами.

Применительно к деловому этикету особое значение имеет учет языковой ситуации (общегосударственной и местной), а также различий в этикетных правилах вежливости, ведения деловых переговоров, встреч, нормативах управленческого поведения, которые обусловлены местными традициями и обычаями.

Следует иметь в виду действующую закономерность: на официально-формальном уровне служебных отношений обычно выдерживается «высокий» языковой стиль. На неформальном уровне с согласия общающихся сторон возможны отступления от тех речевых оборотов, которые фиксируют статусную дистанцию в общении.

Один из важных принципов современного служебного этикета, ломающий стереотипы общепринятых представлений о правилах хорошего тона, — принцип субординации, диктующий внешний рисунок поведения служащих во многих ситуациях делового общения. Сама природа управления персоналом на государственной службе диктует необходимость и целесообразность строгой субординации трудовых отношений: «сверху вниз» и «снизу вверх» (между руководителями и подчиненными) и «по горизонтали» (между сотрудниками одного должностного статуса).

В последнее время в практику трудовых отношений на государственной службе все активнее начинает входить новый стиль управления персоналом (его называют партиципативным стилем), отличительные черты которого — открытость, информированность, доверительность отношений, делегирование полномочий подчиненным и т. д. Этот стиль, обращенный к сознанию и внутренним мотивам поведения человека, рассчитан на паритетные отношения

руководителя и подчиненного, их взаимную поддержку и социальные взаимоотношения.

Вместе с новым стилем управления в этике деловых отношений государственных служащих утверждается принцип паритетности, мирно уживающийся с принципом субординации. Известно, что эффективность обсуждения деловых проблем возрастает тогда, когда в интересах дела все чувствуют себя равными в высказывании своей позиции, взглядов, аргументов, независимо от занимаемой должности, статуса, стажа работы, возраста и т. д.

Таким образом, полифункциональность деятельности госслужащего и многообразие ситуаций служебного характера, требующих следования определенным правилам поведения, обуславливают различные типы этикета: повседневный, окказиональный, праздничный и т. д.

Для каждого типа общения и каждой конкретной ситуации вырабатываются свои неписанные правила поведения, дифференцирующими признаками которых могут выступать: служебное положение, пол, возраст, характер социальных ролей и связей, национальность. Эти модели поведения включают особенности приветствия, представления и обращения, внешнее оформление деловой беседы, переговоров и деловых встреч, а также манеры поведения, внешний облик и культуру речи государственного служащего.

© О. А. Давыдова, 2009