

жизни граждан. Это, в свою очередь, ведет к снижению рейтинга государственного работника и авторитета государственной службы в целом.

Основными триггерами успешного и грамотного обладания искусством ораторского мастерства являются страх и волнение. Для их преодоления существуют различные методы, к которым можно отнести специальные программы обучения, а также тренинги и упражнения для самостоятельного форсирования. Например, для развития ораторского мастерства можно пройти обучение по программе «Ораторское мастерство и техника речи». Данный курс включает в себя теоретические занятия и практические тренинги. К способам самостоятельной работы для выработки и обладания искусством ораторского мастерства относятся речевые разминки, упражнения на развитие речевого аппарата, дыхательные упражнения.

Ораторское мастерство способствует успешной деятельности на государственной службе, поскольку позволяет доступно и убедительно излагать свою позицию, привлекать внимание аудитории и вести ее за собой. Также ораторское искусство взаимосвязано с такими лидерскими качествами, как умение убеждать, мотивировать и вдохновлять других, что, несомненно, имеет огромное значение на государственной службе.

Таким образом, обладание навыками речевого этикета на государственной службе действительно имеет важное значение. Государственным служащим необходимо не только владеть законом и руководствоваться должностными инструкциями, но и уметь грамотно взаимодействовать с гражданами, что способствует приобретению авторитета, доверия и уважения со стороны граждан.

#### Список использованных источников

1. Шувалова, Н. Н. Этика и этикет на государственной и муниципальной службе. – М.: Юрайт, 2024. – 368 с.

УДК 174.4

## **ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ**

**Юсупова И. Н., к.ф.н., доц.**

*Российский университет транспорта (МИИТ),  
г. Москва, Российская Федерация*

О роли деловой коммуникации на государственной службе сказано много. Проводится множество тренингов по правилам взаимодействия, выхода из конфликтов, достижению консенсуса и др. Но на первый план выходит желание самого государственного служащего быть успешным и перспективным. Иначе невозможно заставить соблюдать требования этических кодексов, федеральных законов, исполнять устав организации. Такой работник будет постоянно срывать на конфликт, доказывать свою правоту, спорить с коллегами и гражданами. Тем самым будет страдать не только внутренняя деловая среда. Внешняя среда будет постоянно получать информацию о неспособности организации вести конструктивную коммуникацию.

Ответственность за поддержание деловой коммуникации в организации лежит на администрации. Она несет ответственность за создание организационной структуры,

формирование организационного поведения, делегирование полномочий в коллективе, контроль за исполнением функциональных обязанностей и многое другое. Но над всеми этими очень важными проблемами выступает важнейшая имиджевая составляющая: формирование деловой коммуникации на госслужбе на микроуровне и макроуровне.

Переступая порог госучреждения, гражданин должен почувствовать интерес к его особе, внимание к его проблемам, заботу о нем. И это не должно зависеть от расы, национальности или вероисповедания посетителя. Ровное, уважительное отношение, терпение в решении проблем должен проявлять каждый сотрудник организации. Особым вниманием могут пользоваться только пожилые люди, инвалиды и женщины с детьми.

Все работники, начиная от уборщицы или технических сотрудников, помогающих сделать ксерокопию документа, распечатку или фотографию, должны помнить, что они работают на имидж государственного органа, и не должно быть человека, обиженного небрежным отношением обслуживающего персонала, потому что людская молва быстро обрастет негативными подробностями и сформирует из госструктуры страшилку, которая распугивает граждан, и где невозможно получить компетентный, профессиональный ответ на вопросы посетителей.

И напротив, доброжелательное, дружелюбное отношение без излишних любезностей дает отличный результат. В организацию, где все вопросы решаются быстро и качественно, с удовольствием тянутся посетители, о ней быстро распространяется положительное мнение не только среди жителей района, но и за его пределами.

Деловая коммуникация макроуровня требует серьезной подготовки. Это и устная, и письменная коммуникация, и общение с помощью электронного и компьютерного оборудования. Отдельного разговора требует знание по ведению телефонных переговоров. К ним добавляются разговоры с помощью смс-сообщений и голосовых сообщений по смартфону, а также видеопереговоры и видеоконференции различного уровня: от региональных до международных.

Правила деловой коммуникации вступают в силу с первых минут общения переговорщиков: как правильно поприветствовать гостей, представить их друг другу, соблюдая старшинство и ранжирование, но при этом не путая деловой и светский стиль общения и нормы этики.

Успех в деловой коммуникации зависит от многих составляющих. Это и уместность цветовой гаммы в дресс-коде, и сдержанность парфюма, и чувство меры в украшениях, и умеренность в макияже, и аккуратность в прическах, и многое другое. Главная характеристика сегодняшнего коммуникационного процесса на госслужбе – это уместность. Все должно быть не через чур, все должно быть уместно. И жесты, и мимика, и походка, и громкость голоса и смеха, и взгляд, и дикция, и темпоритм речи. Этому надо уделять серьезное внимание. Если не удастся справиться с недочетами или излишним волнением, эмоциональностью, застенчивостью, – можно обратиться к специалистам по деловой коммуникации.