

**ETYKIETA I WIZERUNEK URZĘDNIKA PUBLICZNEGO**

Materiał został przygotowany w ramach projektu "*Ministerstwa Uczące Sie*".  
Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską, ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

**1 Opis praktyki**

Istotą praktyki jest wewnętrzne opracowanie, wdrożenie i egzekwowanie jednolitych zasad etykiety i wizerunku urzędnika centralnej administracji publicznej. Atrakcyjny wizerunek i jasne, powszechnie akceptowane i przestrzegane zasady dobrego wychowania w miejscu pracy są źródłem dumy, motywacji i zaangażowania członków organizacji.

Kreowanie pozytywnego wizerunku urzędnika publicznego poprzez szkolenia, treningi i publikacje nie jest niczym nowym, a stwierdzenie, że każda organizacja powinna mieć jasno sprecyzowany i opisany ideał pracownika brzmi trywialnie. Właśnie dlatego, bardzo często zasady *savoir vivre*, kultury osobistej czy wyglądu pracowników pozostawiane są w sferze indywidualnej pracownika i rzadko postrzegane są jako ważny temat reform organizacyjnych. Mimo to, w wielu przypadkach okazuje się, że mają kluczowe znaczenie dla szeroko pojętej efektywności organizacji.

Warunkiem sukcesu tej praktyki jest, po pierwsze, wewnętrzne wypracowanie zasad zachowania i wizerunku urzędnika publicznego, po drugie, efektywne wdrożenie i długoterminowe egzekwowanie wypracowanych zasad, wsparte odpowiednimi mechanizmami oceny okresowej pracowników.

**2 Powiązanie praktyki z MUS (mechanizmem uczenia się)**

Praktyka dotyczy pól Kadry, Zespoły oraz Procedury i Zwyczaje, ponieważ odnosi się do kwestii związanych z jakością i postawami zawodowymi kadry, metodami współpracy i komunikacji.

Praktyka wpływa na każdy z elementów mechanizmu uczenia się poprzez szeroko pojęte oddziaływanie na atmosferę pracy i postawy prezentowane przez członków organizacji.

**3 Poziom organizacyjny, na którym wdrażana jest praktyka**

Praktyka powinna być wdrożona na poziomie ministerstwa jednak powinna być wynikiem oddolnej autorefleksji każdego departamentu.

**4 Zalety i ograniczenia praktyki**

Główną zaletą praktyki jest fakt, że oddolne uzgodnienie i wewnętrzne opracowanie zasad pozwoli zaoszczędzić koszty związane z zewnętrznymi szkoleniami, jednocześnie zwiększając motywację do ich przestrzegania. Głównym wyzwaniem jest konsekwentne i długotrwałe egzekwowanie zasad oraz powiązanie ich w obiektywny i sprawiedliwy sposób z oceną okresową pracowników.

Praktyka na pierwszy rzut oka wydaje się być niczym nowym, jednak jej przystępna forma i oddolny proces realizacji, odróżniają ją od dotychczasowych działań w tej dziedzinie. Mimo, iż w Japonii etykieta pracownika jest silnie skodyfikowanym zbiorem zasad obejmującym wszystkie sytuacje i dziedziny życia zawodowego, w warunkach polskich wystarczające będzie usystematyzowanie i egzekwowanie podstawowych zasad dobrego wychowania, formalnego ubioru, pożądanych postaw organizacyjnych oraz tradycyjnych wartości urzędniczych.

### Źródła

Wywiady MUS – Tokio 2012 r.

Jinjiin kenshu shidouka (2012) *Shokuba ni okeru ousetsu to manaa*. Koumuin jinzai kaihatsu kyoukai. Tokyo

Załączniki

Rycina 1 Podręcznik *savoir vivre* dla urzędników administracji publicznej



Źródło: Stowarzyszenie Rozwoju Kadr Służby Cywilnej <http://www.japhd.or.jp/>

Rycina 2 Przykładowa strona z podręcznika ilustrująca sposoby przyjmowania gości



Źródło: Jinjiin kenshu shidouka (2012) *Shokuba ni okeru ousetsu to manaa*. Koumuin jinzai kaihatsu kyoukai. Tokyo

Cytując ten materiał prosimy podawać następujące źródło: Olejniczak T. (2012) "Doświadczenia administracji japońskiej" w: Mazur S., Płoszaj A. (red.) *Wspieranie mechanizmu uczenia się w organizacjach publicznych. Doświadczenia międzynarodowe*, Warszawa: Scholar