

ТЕМА 3

Культура спілкування та етикет

ПЛАН ЛЕКЦІЇ

1. Особливості та основні принципи службового етикету.
2. Культура мовлення та спілкування.
3. Діловий стиль та імідж.
4. Основні правила поведінки в громадських місцях.

ЛІТЕРАТУРА:

1. *Бесчасний В.М., Кононенко Т.В., Сабельникова Т.М.* Етикет і професійна етика поліцейського. К.: ВД «Дакор», 2019. 216 с.
2. *Деонтологічні* засади службової діяльності: Службовий етикет правоохоронця (поліцейського): Пам'ятка/ Петрова Г.М. К., 2015. 100 с.
3. *Етика* ділового спілкування: Навч. пос. для внз/ Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В., Ажажа М. А. Львів: Магнолія, 2009. 310 с.
4. *Малахов В.* Етика спілкування: курс лекцій. – К.: Либідь, 2010.
5. *Основи професійної етики та естетичної культури: до проведення масових заходів та спортивних змагань:* Навч. пос./ За заг. ред. Петрової Г.М., Кумеди Т.А. К., 2012. 192 с.
6. *Основні* принципи професійної етики поліцейського: пам'ятка / за наук. ред. М.В.Костицького. Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2020. 48 с.
7. *Повна* енциклопедія етикету / О.Кривошей. Донецьк: Глорія Трейд, 2010. 384 с.
8. *Про внесення* змін до Порядку забезпечення поліцейських одностроєм (у мирний час): Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 24.12.2019 № 1100.
9. *Радченко, С.Г.* Етика бізнесу. Практикум: навч.посібник / С.Г. Радченко. К.: КНТЕУ, 2009. 192 с.
10. *Філіппова І.* Етикет – це легко. К.: «Видавничий дім «САМ», 2019. 240 с.

Унормовані форми поведінки існують для:

- а) полегшення взаємодії між соціальними суб'єктами;
- б) позбавлення людських стосунків надлишкової емоційної напруги;
- в) ствердження наявності між суб'єктами соціальної комунікації єдиного морального і смислового простору, що забезпечує реалізацію самого процесу соціальної взаємодії

Етикет

- виступає зовнішньою формою вираження норм і принципів моралі будь-якої історичної спільноти, підкреслюючи при цьому визнання людиною моралі як необхідної й особливої форми духовного єднання, що виступає безумовною основою співжиття як способу власне людського існування

Етикет (з фр. – ярлик, етикетка)

- це сукупність формальних правил, що регулюють зовнішній прояв людських стосунків, а саме: поведження з людьми, формули звертання, вітання, вибачення, подяки, поведінка у місцях загального користування, манери, одяг тощо

Види етикету

- діловий (службовий);
- військовий;
- мережний ;
- повсякденний (звичаєвий)

Службовий етикет

- Система юридично закріплених, історично та традиційно сформованих правил поведінки й спілкування у службово-трудовій та позаслужбовій сферах життєдіяльності, які відповідають моральним цінностям суспільства і засадам національної духовності
- Звід правил і норм, що встановлюють морально-естетичну форму відносин працівників поліції між собою та працівників поліції з населенням відповідно до ситуації взаємодії
- Має нормативний характер – порядок відносин регламентований законами та підзаконними нормативно-правовими актами, виконання яких є обов'язковим

Етикет службових взаємин

- це сукупність найбільш доцільних правил поведінки людей у трудових колективах, обумовлених найважливішими принципами загальнолюдської моралі і моральності.

Службова поведінка особи визначається рольовим і професійним статусом. Це означає:

- дотримання правил поведінки в регламентованому просторі і часі;
- визнання й спільна реалізація службовим колективом ролі керівника. Так службовим колективом сприймається як аксіома, що будь-який захід починається в присутності керівника; будь-які ініціативи проходять сходінка службової ієрархії;
- визнання і взаємна реалізація ролі організації. Так, аксіомою виступають: визнання інтересів організації як вищих по відношенню до особистих інтересів; лояльність по відношенню до організації; дозування інформації про організацію;
- будь-які реальні відносини (дружні, приятельські, ворожі) маскуються під відношення «керівник-підлеглий», «колеги», «партнери».

Чинники, що сприяють створенню негативного службового іміджу:

- запізнення на роботу;
- особисті телефонні розмови;
- численні скарги, невдоволення з боку працівника;
- плітки;
- похмурість;
- брудний робочий стіл;
- неохайний вигляд.

Чинники, що впливають на створення позитивного службового іміджу:

- акуратний робочий стіл;
- привітність до співробітників;
- вміння під час розмови дивитися в очі співрозмовника;
- вміння слухати та сприймати інформацію;
- ввічливі привітання співробітників зранку й по закінченні роботи;
- одяг, відповідний посаді.

Щоб не викликати роздратування і

незадоволення колег, співробітників, не можна:

- приходити на зустрічі із запізненням або забувати вибачитися;
- перебивати чужі телефонні розмови;
- голосно розмовляти біля чужого робочого столу;
- порушувати межу чужого особистісного простору й залишатися у ньому;
- брати на якійсь час чужі робочі приналежності й не повертати їх;
- забувати сказати секретарю, колегам, де Вас можна знайти;
- кричати колегам через увесь кабінет;
- не передзвонювати, коли від Вас чекають дзвінка;
- бути не в змозі швидко відповідати на прості запитання;
- переводити ділову розмову у русло обговорення Ваших особистих проблем.

Світський етикет	Службовий етикет
Двері відкриває чоловік, пропускаючи жінку вперед	Двері відкриває той, хто ближче до них стоїть
До кабіни ліфта, кафе, ресторану, під'їзду, завжди першим заходить чоловік	До кабіни ліфту заходить і виходить із нього людина, котра знаходиться найближче до дверей
Чоловік завжди підводиться, щоб вітати жінку або старшу за віком людину	Чоловік і жінка завжди підводяться, щоб привітати клієнта або відвідувача незалежно від його статі (щодо сторонньої відношенню до службового колективу особи.
Першим завжди вітається чоловік	І чоловік, і жінка ручкаються при зустрічі в залежності від ситуації.
Першою руку подає завжди жінка.	Немає чітких правил (за виключенням службовців, які підпорядковуються <i>Військовому статуту</i>) кому першому належить подавати руку
В кафе, ресторані завжди платить чоловік (якщо жінка не заперечує)	Платить завжди той, хто запрошує (за власною ініціативою може заплатити старший за віком, званням або за соціальним статусом)

Принципи службового етикету:

- Перший принцип гуманізму, людяності, який втілюється безпосередньо в моральних вимогах до культури взаємовідносин: ввічливість; тактовність; скромність; точність;
- Другий принцип - доцільність дій. Сучасний службовий етикет передбачає, що все у спілкуванні має бути поміркованими простим.
- Третій принцип - це краса, або естетична привабливість поведінки.

- *Ввічливість* – це вияв доброзичливості, бажання добра іншій людині, що проглядає в уважному ставленні, готовності надати послуги іншій людині.
- *Скромність* – уміння співвіднести самооцінку з думками людей, які нас оточують, не переоцінювати себе, не підкреслювати своєї значущості та не афішувати своїх переваг, вміти при цьому стримувати себе.

- *Тактовність*. Латиною слово «такт» означає дотик, почуття.

Це те відчуття міри, яке підказує людині в певній конкретній ситуації передбачливо не акцентувати увагу на помилках і недоліках іншої людини, не робити їй зауважень у присутності інших осіб, не ставити запитань, які ставлять співрозмовника в невігідне становище.

- *Точність* – вміння цінувати своє слово, виконувати те, що було обіцяно, своєчасно приходити, не запізнюватися.

■ Основні вимоги до поведінки поліцейського:

- ✓ службова субординація;
- ✓ свідома дисципліна;
- ✓ взаємоповага, повага до старших за званням, посадою, віком;
- ✓ ретельність, пунктуальність, ініціативність, витримка, врівноваженість, що виражається в позитивній мотивації діяльності працівників поліції.
- ✓ у службових та позаслужбових стосунках з людьми, в особистій поведінці поліцейський має бути зразком чесності, чемності, тактовності, зовнішньої охайності та внутрішньої дисциплінованості, культури спілкування і, зокрема, мовної; критично ставитися до власних професійних якостей та поведінки

- Культура спілкування – це вміння встановлювати зворотний зв'язок, відгукнутися на думки, почуття, турботи й проблеми іншої людини (це стосується всіх рівнів спілкування).
- Культура спілкування є складовою частиною культури людини в цілому, її освіченості й вихованості; вона моделює поведінку людини — спонукає її у певній ситуації поводитися у відповідний спосіб.

Правила для мовця:

- 1. Неухильно й послідовно виказувати доброзичливе ставлення до співрозмовника. Не дозволяти собі негативних оцінок співрозмовника та образливих слів на його адресу.
- 2. Виявляти ввічливість, урахувати вік, стать, статус, реноме, авторитет співрозмовника.
- 3. Не надуживати категоричністю тону.
- 4. Не нав'язувати співрозмовнику своїх поглядів, не вип'ячувати своє «я».
- 5. Не зловживати терпінням слухача, пам'ятати, що концентрація його уваги обмежена.
- 6. Звільнятися від словарного баласту: паразитичних вигуків (ну, от; до речі).
- 7. Уважно прислухатися до свого мовлення, критично аналізувати себе і реакцію слухача.
- 8. Не забувати, що в усному спілкуванні, крім тону мовлення, значний вплив на слухача справляють жести, пози, міміка.

Правила для слухача:

- 1. Слухання громадянина слід надавати перевагу над іншими видами службової діяльності.
- 2. Слухати уважно і терпляче.
- 3. Ввічливість не допускає перебивати співрозмовника.
- 4. Бажано підкреслювати свою зацікавленість повідомленнями співрозмовника стверджувальними словами (так, добре, вірно, згоден тощо).
- 5. Міміка має бути прикрашена доброзичливою усмішкою та жестами - скупими і нерізкими.

- **Культура мовлення** – це сукупність таких якостей, які найкраще діють на адресата із урахуванням конкретної ситуації, поставлених мети і завдань; здатність використовувати оптимальні для конкретної ситуації мовні засоби. До них відносяться: точність, зрозумілість, чистота мови, багатство і розмаїтість, виразність, правильність.

Принципи мовної культури:

- - правильність;
- - послідовність;
- - коректність та доцільність;
- - чистота мови;
- - точність;
- - доречність;
- - економічність;
- - зв'язок з практичною діяльністю;
- - зорієнтованість на позитивні соціальні дії;
- - безперервність;
- - людиноцентризм.

Головне правило мовного етикету:

- будь-яке звернення або вияв уваги до колеги має бути змістовно продуманим, інтонаційно вивіреном, своєчасним, адекватним ситуації і статусу колеги, характеру взаємовідносин.

Етика поведінки працівника поліції під час спілкування повинна будуватися на наступних моральних принципах:

- в основі ділового контакту лежать інтереси справи, а не особисті справи, інтереси та власні амбіції;
- порядність, тобто органічна не спроможність до безчесного вчинку або поведінки;
- доброзичливість, тобто органічна потреба робити людям добро;
- повага гідності співрозмовника, що реалізується через такі моральні якості як: ввічливість, делікатність, тактовність, чемність, турботливість;
- коректність, тобто стриманість у словах та манерах, виключення зайвих питань, надмірної настирності;
- висока самоорганізація і ефективне планування роботи та виконання її у відведені терміни і строки.

Спілкування з населенням

- Починати з привітання, утримуючись від рукостискання
- Слід представитися, назвати посаду, спеціальне звання, прізвище, коротко повідомити мету і причину звернення, пред'явити службове посвідчення/жетон
- Обрати необхідний тон розмови; триматися коректно, з гідністю, не проявляти гордовитості й надмірності
- Висловлювати свої зауваження та вимоги в коректній і переконливій формі; у разі потреби спокійно, без роздратування повторити і роз'яснити зміст сказаного
- Вислухати пояснення або питання особи уважно, не перебиваючи, виявляючи доброзичливість і повагу до співрозмовника.
- Неприпустимі: зверхній тон, грубість, зарозумілість; іронічні або невічливі зауваження; репліки, що ображають людську гідність; погрози, повчання та несправедливі докори; пред'явлення незаслужених обвинувачень; погрозливі чи образливі жести або знаки.

Спілкування з іноземцями

- Поважати гідність особи, виявляти до неї гуманне ставлення, захищати права людини незалежно від расової та національної належності, громадянства, віку та мови, ставлення до релігії, статі, політичних та інших переконань.
- Виявляти терпіння, витримку, коректність і люб'язність, готовність надати допомогу, у разі необхідності роз'яснити правила поведінки.
- Не обговорювати питання політики, діяльність органів державної влади тощо.

Спілкування з колегами

- зберігати діловий тон спілкування
- утримуватися від розмов, що лежать поза межами професійної діяльності
- не виявляти надмірної уваги до справ і питань, якими займаються колеги
- зберігати субординацію

Під час спілкування мобільним телефоном не варто:

- - голосно розмовляти на людях;
- - забувати вимкнути дзвінок мобільного у місці, де потрібно зберігати тишу;
- - ігнорувати присутніх – коло людей, в якому Ви знаходитесь: що важливіше – телефонні розмови чи оточуючі?
- - приймати постійні дзвінки з телефону;
- - говорити довго: чим триваліша розмова, тим сильніше вона дратує й відволікає випадкових слухачів, котрі, можливо, зайняті своїми справами;
- - обговорювати інтимні проблеми у людних місцях;
- - вживати непристойні і лайливі слова.

Імідж – рекламний, представницький образ будь-кого, що створюється для населення; цей образ поширюється у формі певних емоційно забарвлених стереотипних уявлень.

Основні компоненти іміджу ділової людини:

- · самооцінка особистості;
- · моральні цінності особистості;
- · етика ділового спілкування;
- · діловий етикет і протокол;
- · тактика спілкування (уміла орієнтація в конкретній ситуації, володіння механізмами психологічної дії тощо);
- · зовнішній вигляд (одяг, аксесуари; постава і хода).

До етичних чинників іміджу належать:

- · чесність;
- · порядність;
- · повага до підлеглих, партнерів;
- · вірність даному слову;
- · здатність ефективно діяти згідно з діючим законодавством, встановленими правилами і традиціями тощо.

Дрес-код:

- - об'єднує людей, сприяє формуванню спільності, команди;
- - справляє позитивний вплив на оточуючих, підкреслюючи єдність працівників, їх цілеспрямованість і високий рівень професіоналізму;
- - громадяни сприймають підтягнутий, діловий зовнішній вигляд працівників як ознаку надійності та благополуччя;
- - строгий одяг дисциплінує, налаштовує на роботу;
- - людина, яка дотримується норм в одязі, мимоволі більш послідовно дотримується й інших правил поведінки;
- - сучасному робочому кабінету з його лаконічним інтер'єром з естетичної точки зору більш відповідає діловий одяг співробітників;
- - формений одяг є своєрідним рекламним носієм, він несе інформацію про організацію, компанію, підрозділ, а також сприяє підвищенню впізнаваності їх дій.

- Основним правилом поведінки на вулиці має бути ***взаємна передбачливість***: поводити себе потрібно таким чином, щоб не заважати іншим. За публічною поведінкою можна судити про культуру конкретної особи, важливими складовими якої мають бути ввічливість і тактовність; запобігливість і доброзичливість; делікатність і уважність; розмова тихим голосом; відсутність різких рухів, жестів, гримас.