

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
Харківський національний університет внутрішніх справ
Сумська філія
Кафедра гуманітарних дисциплін

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ
навчальної дисципліни «ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА»
обов'язкових компонент освітньої програми
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

081 Право (право)

за темою – «Діловий (службовий) етикет»

Суми 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 року № 7

СХВАЛЕНО

Вченою радою Сумської філії
ХНУВС
Протокол від 29.08.2023 року № 8

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 року № 7

Розглянуто на засіданні кафедри гуманітарних дисциплін Сумської філії
ХНУВС Протокол від 29.08.2023 року № 2

Розробник:

Доцент кафедри гуманітарних дисциплін Сумської філії Харківського
національного університету внутрішніх справ, кандидат педагогічних наук,
доцент **Тетяна БІЛОУС**

Рецензенти:

Професор кафедри психології та педагогіки Харківського національного
університету внутрішніх справ, доктор психологічних наук, доцент **Наталія
МІЛОРАДОВА**

Старший викладач кафедри психології, політології та соціокультурних
технологій Сумського державного університету, кандидат психологічних
наук, доцент **Наталія ТЕСЛИК**

Тема №2. Діловий (службовий) етикет

План лекції

1. Важливі поняття і принципи ділового етикету. Спілкування як спосіб буття людини.
2. Етика ділового спілкування як сума морально-етичних вимог, принципів, норм і правил.
3. Професійний такт — поняття, прояв, необхідність.
4. Вимоги до проведення ділових розмов, зустрічей, переговорів. Службові відносини, мікроклімат в колективі.
5. Етика ділового спілкування в екстремальних ситуаціях.
6. Поняття естетики. Призначення правової естетики. Естетичні вимоги до зовнішньої сторони юридичної діяльності.
7. Основні норми професійного етикету юриста. Коректність, точність, культура мови, культура почуттів та емоцій.
8. Роль зовнішньо-естетичних факторів у підвищенні ефективності юридичної діяльності.

Література:

Основна

1. Кацавець Р. С. Професійна етика юриста: навч. посіб. 2-е вид., доповнене. Київ: Алерта, 2022. 246 с. URL: <https://alerta.kiev.ua/pravo/829-kacavec-r-s-profesijna-etika-yurista.html>
2. Лозовой В.О., Петришин О.В. Професійна етика юриста. Харків: Право, 2004. 176 с. URL: <https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=0CDUQw7AJahcKEwiQhISPy4yBAxUAAAAAHQAAAAAQAw&url=https%3A%2F%2Ftomorrowlawyer.org%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F05%2FLozovoi.pdf&psig=AOvVaw3VLF9XMLaLlg0vP5SzMenJ&ust=1693766772434379&opi=89978449>
3. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. Київ: Лібра, 2003. 424 с. URL: http://www.library.univ.kiev.ua/ukr/elcat/new/detail.php3?doc_id=1278936
4. Мовчан В.С. Етика: навч. посіб. 3-тє вид., випр. і доп. Київ: Знання, 2007. 412 с URL: <https://studfile.net/preview/5433497/>
5. Петрової Г.М., Кумеди Т.А. Основи професійної етики та естетичної культури: до проведення масових заходів та спортивних змагань: навч. посіб. Київ: КНТ, 2012. 192 с. URL: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwio5aT3wZWAAxWrIRAIHbDxA9cQFnoECBoQAQ&url=https%3A%2F%2Fevnuir.vnu.edu.ua%2Fbitstream%2F123456789%2F21219%2F3%2Fetychni%2520osnovy.pdf&usg=AOvVaw1bUzjbuZhpO8qRspSioGKq&opi=89978449>

6. Тофтул М.Г. Етика: Підручник. Житомир: Видавництво ЖДУ ім. І.Франка, 2011. 448 с. URL: <http://pe.ptngu.com/04.html>
7. Мулярчук Є. І. Покликання і професія в аспекті етичної мотивації. *Мультиверсум. Філософський альманах*. 2019. Вип.1-2 (167-168). URL: <http://multiversum.com.ua/index.php/journal/article/view/242/216>
8. Василевська Т.Е. Етика в публічній службі: підручник. Київ : НАДУ, 2018. 256 с. URL: <https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAIQw7AJahcKEwiggeqKyJWAAxUAAААНQAAAAAQAw&url=https%3A%2F%2Fktpu.kpi.ua%2Fwp-content%2Fuploads%2F2014%2F02%2Fetika-derzhavnogo-sluzhbovtsya.pdf&psig=AOvVaw1XfoIzfNkAg9wLM35rXRPI&ust=1689677143493521&opi=89978449>

Додаткова

1. Білоус Т. Л. Професійний саморозвиток і самовиховання майбутніх фахівців як складові сучасного освітнього процесу в умовах воєнного стану. *Інноваційна педагогіка*. Одеса: видавничий дім «Гельветика», 2023. Вип. 61. Т. 1. С. 93-97. URL: <http://www.innovpedagogy.od.ua/vip61>
2. Білоус Т. Л. Манько В.О. «Соціально-психологічні передумови корупції працівників правоохоронних органів». Протидія корупції: правове регулювання і практичний досвід: тези доп. Міжнар. Наук.-практ. конф. (м. Вінниця, 28 жовт.22р.). /МБС України, Харків. нац. ун-т внут. справ, наук. Парк «Наука та безпека». Харків: ХНУВС, 2022. С. 127-129. URL: <https://univd.edu.ua/uk/dir/401/arkhiv-konferentsiy-seminariv-ta-kruglykh-stoliv>
3. Білоус Т.Л., Мартиненко А.В. Характеристика правових почуттів особистості перед законом. Сучасні тенденції та фактори розвитку педагогічних та психологічних наук : матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, Україна, 4–5 лютого 2022 року). Київ : ГО «Київська наукова організація педагогіки та психології», 2022. С. 156-159. URL: https://scholar.google.com.ua/citations?view_op=view_citation&hl=ru&user=fp2rLRMAAAAJ&citation_for_view=fp2rLRMAAAAJ:ZeXyd9-uunAC

Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Декларація принципів толерантності: затв. резолюцією 5.61 Генеральної конференції ЮНЕСКО від 16.11.1995 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_503.
2. Європейський кодекс поліцейської етики: ухвал. рекомендацією Rec (2001) 10 Комітету Міністрів Ради Європи від 19.09.2001 р. URL: <http://pravo.org.ua/files/Criminal%20justice/rec1.pdf>.
3. Загальні правила етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування. *Офіц. вісн. України від 27 верес. 2016 р. № 74*.
4. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.

5. Міжнародний кодекс поведінки державних посадових осіб: затв. резолюцією 51/59 Генеральної Асамблеї ООН від 12.12.1996 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_788.
6. Про захист суспільної моралі: Закон України від 20.11.2003 № 1296-IV. Дата оновлення: 09.12.2015 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1296-15>.
7. Про свободу совісті та релігійні організації : Закон України від 23 квіт. 1991 р. № 87-XII. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/987-12#Text>
8. Про затвердження Кодексу поведінки працівників, до функціональних обов'язків яких належить здійснення управління кордонами від 05.07.2011р. за №z0922-11. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0922-11#Text>

Текст лекції

1. Важливі поняття і принципи ділового етикету. Спілкування як спосіб буття людини. Етика ділового спілкування як сума морально-етичних вимог, принципів, норм і правил.

Люди, як правило, починають спілкуватися з якогось приводу. При цьому їхні дії пов'язані з предметом спілкування, який визначає його сутність, дає змогу визначити його спрямованість. Існує, наприклад, спілкування інтимне, професійне, ділове та ін. Предметом нашого аналізу є ділове спілкування.

Змістом ділового спілкування є «діло», з приводу якого виникає і розвивається взаємодія. У літературі є різні описи його специфіки. Виокремлюються такі характеристики ділового спілкування: співрозмовники є особистостями, значущими одне для одного, вони взаємодіють з приводу конкретного діла, а основне завдання такого спілкування – продуктивна співпраця. На думку деяких учених, спілкування слід вважати діловим, якщо його визначальним змістом виступає соціальне значуща спільна діяльність. Інші вважають, що ділове спілкування – це усний контакт між співрозмовниками, які мають для цього необхідні повноваження і ставлять перед собою завдання розв'язати конкретні проблеми.

Під час ділового спілкування легше встановлюється контакт між людьми, якщо вони говорять «однією мовою» і прагнуть до продуктивного співробітництва. При цьому засадами їхнього спілкування є етичні норми та ритуальні правила ділових взаємовідносин, знання й уміння, пов'язані з обміном інформацією, використанням способів та засобів взаємовпливу, взаєморозуміння.

Велике значення має моральний аспект ділового спілкування. У професійній діяльності люди намагаються досягти не лише загальних, а й особисто значущих цілей. Але в який саме спосіб? Завдяки власним знанням і

вмінням чи використанням Іншого? Егоїзм у стосунках між людьми може їх порушити.

Етика ділового спілкування базується на таких правилах і нормах поведінки партнерів, які сприяють розвитку співпраці. Передусім йдеться про зміцнення взаємодовіри, постійне інформування партнера щодо своїх намірів і дій, запобігання обману та невиконанню взятих зобов'язань. У деяких зарубіжних корпораціях і фірмах навіть розроблено кодекси честі для службовців. Доведено, що бізнес, який має моральну основу, є вигіднішим і прогресивнішим.

Професійне спілкування формується в умовах конкретної діяльності, а тому певною мірою вбирає в себе її особливості, є важливою частиною, засобом цієї діяльності. У професійній культурі спілкування можна виокремити загальні норми спілкування, що зумовлені характером суспільного ладу і ґрунтуються на здобутках минулого і сучасного. Водночас ця культура має індивідуальний характер і виявляється у способах спілкування, що їх вибирає суб'єкт у певних ділових ситуаціях щодо конкретних людей.

2. Професійний такт – поняття, прояв, необхідність.

Але навіть найдосконаліше знання етикетних правил не гарантує правильності поведінки людини, якщо вона не здатна до емоційної підтримки співрозмовника. Реальні обставини настільки різноманітні, що ніякі правила та норми не в змозі охопити їх повністю. Визначити певну міру у висловлюваннях і діях, а також у прояві щирого інтересу до іншої людини дозволяє розвинений такт. Саме такт допомагає знайти правильний шлях у вирішенні питань, не принижуючи гідність інших людей, не втрачаючи власної гідності.

Особливий такт і увагу слід приділяти тим, хто проявляє нервозність, страх або ніяковіє. Як правило, така реакція спостерігається у надмірно збуджених, вразливих людей. Ніколи не слід відповідати різкістю на різкість, грубістю на грубість. Спокійна, тверда і доброзичлива манера спілкування – кращий засіб усунення негативної реакції і створення нормальної атмосфери для бесіди.

3. Вимоги до проведення ділових розмов, зустрічей, переговорів. Службові відносини, мікроклімат в колективі.

Ділова бесіда може виконувати такі функції: обмін діловою інформацією, контроль і координація розпочатих дій, формування перспективних заходів, стимулювання активності партнера зі спілкування, його розумових здібностей, пошук і розроблення стратегій і міжособистісних стосунків поведінки тощо. Індивідуальна бесіда характеризується наявністю

діалогу між двома співрозмовниками. Метою проведення ділових індивідуальних бесід є уточнення позиції кожного учасника взаємодії, одержання додаткової інформації про них, знаходження пояснення тим чи іншим їхнім діям.

В науковій літературі описано чимало рекомендацій, які сприяють ефективності ділової бесіди. Передусім побажання стосуються попередньої підготовки до ділової бесіди, яка може містити вирішення таких завдань: ретельно продумати мету даної акції; відпрацювати логіку її здійснення; підібрати спеціальні прийоми (засоби) стимулювання комунікативною протеси й нейтралізації негативної поведінки опонента. Як бачимо, підготовка до ділової бесіди починається з розроблення плану дій, встановлення її мети й завдання. Далі визначається стратегія й тактика поведінки в ній. При цьому особливу увагу звертають на змістовий аспект виступу, постановку питань, відповіді на можливі запитання. Людині, яка планує бесіду, необхідно проаналізувати свою зайнятість, тривалість передбачуваної бесіди, продумати, чи зручно вибрано час для співрозмовника. Мистецтву встановлювати ділові контакти з людьми можна навчитись, але поряд з цим необхідно мати ще й доброзичливий інтерес до співрозмовника, тобто тон бесіди з учасниками взаємодії повинен бути доброзичливо-діловим, що швидко створює атмосферу взаємної довіри. Відомо, що людина, яка прочекала більше півгодини на зустріч, навряд чи буде налаштована доброзичливо на бесіду. Отож пунктуальність зміцнює атмосферу, причому пунктуальність обох співрозмовників, і якщо час бесіди прострочено, потрібно попередити партнера про непередбачену затримку й попросити його зачекати, вказавши час з невеликим запасом.

4. Етика ділового спілкування в екстремальних ситуаціях.

В ході спілкування необхідно враховувати основні психологічні реакції людини на екстремальні умови, які розподіляються на позитивні та негативні.

До основних позитивних відносяться:

- мобілізація можливостей, активізація ділових мотивів, обов'язку, відповідальності;
- виникнення ентузіазму, інтересу, азарту;
- актуалізація творчих здібностей, підвищена готовність до рішучих та сміливих дій;
- підвищення витривалості, прискорення реакцій, зниження межі відчуттів;
- зниження стомлюваності;
- зникнення втоми, безтурботності, недбалості.

До негативних:

- поява тривоги, неспокою, невпевненості, загострення почуття самозбереження;
- поява страху, гостра боротьба мотивів обов'язку і особистої безпеки;
- значне зниження нижньої межі моральної допустимості, руйнація звичних нормативних етичних уявлень;
- ступор, фрустрація, дезорганізація, відчай, нерозуміння того, що коїться, демобілізованість;
- втрата самоконтролю, істерика, панічні дії, почуття слабкості, психоз.

Для розуміння етичного обґрунтування спілкування працівників міліції з громадянами в екстремальних умовах доцільно розглянути зміни, що проявляються в його характері і змісті:

Нормальні (стандартні) умови службової діяльності передбачають демократичний стиль управління; багаторівневий стиль відносин, в основі якого знаходяться симпатії і антипатії, управлінські та залежні); конфігурація зв'язків – міжгрупові та внутрішньо-групові, наявність 3-4 неформальних груп в колективі, групова мораль передбачає наявність всього спектру відносин і підходів, санкції управління передбачають всі способи взаємозв'язків лідера з групою, заохочення і покарання.

Екстремальні (нестандартні) умови службового спілкування характеризуються: авторитарним стилем керівництва, відносини носять строго дворівневий характер – функціонально офіційні чи неформально дружні, зв'язки будуються у формі кола – лідер в центрі, підлеглі – навкруги, групова мораль має чіткий розподіл «біле» – «чорне», «свій» – «чужий», без компромісів, санкції управління передбачають граничну жорстокість, бо від цього залежить життя групи.

Проаналізуємо ж основні форми та ознаки змін поведінки людини в «гострих» ситуаціях, що впливають на ефективність та культуру спілкування. Першим типом поведінки тут є конфлікт, при якому виникає антагонізм мотивів, відбувається зміна домінант, що призводить до придушення свідомості і волі, різко знижує можливості і «поле» спілкування.

Другий тип – це криза. Людина усвідомлює, що прийшов критичний момент, такий період, коли обставини, що склалися примушують її змінити власну систему цінностей і відносини, а вона до цього не здатна, неспроможна чи не готова. В цих умовах втрачаються точки опору, настає влада свавілля. Третім типом поведінки в екстремальній ситуації є стрес та фрустрація, які виявляють нездатність людини контролювати події при появі потреби знаходження виходу з них. Ця установка породжує відношення

агресивного відкидання того, що не відповідає задоволенню його потреб «зараз» і «тут».

Всі ці типи є формою морально-психологічного захисту людини на екстремальну ситуацію, що виникає.

5. Поняття естетики. Призначення правової естетики. Естетичні вимоги до зовнішньої сторони юридичної діяльності

Естетика (від грецьк. – здатний відчувати) – це загальна характеристика певної сфери пізнання, наука про закони створення і засвоєння цінностей. Закони і норми містяться у живій формі, чуттєвій повноті змісту, гармонійне членування тощо. Серед різних видів естетики для юридичної діяльності цінною є нормативна естетика.

Правова культура – це складне явище, частина державного багатства суспільства, створеного багатьма поколіннями людей. Це система правових цінностей, у яку перш за все входять правові норми і законодавство у цілому з правосвідомістю людей та інших найбільших правових утворень. Матеріальною основою правової культури є система конкретних правових документів, коріння якої сягає глибокої давнини. Так вважає Михайленко О.Р. і це правильно. Але правова культура юриста – це міцні знання юридичної теорії, діючого законодавства, наявність вміння і навичок його реалізувати, а також повага і дотримання цього законодавства.

Володіючи правовою культурою, юрист повинен мати слідуючи риси:

1. Юрист відрізняється глибокими і міцними знаннями юридичної теорії:
 - а) знання основних юридичних понять, категорій, термінів;
 - б) знання основних закономірностей функціонування державно-правових явищ;
2. Юрист повинен добре знати діюче законодавство:
 - а) повинен досконало орієнтуватись в змісті основних законів;
 - б) повинен глибоко знати юридичні норми, які повсякчас реалізує у своїй професійній діяльності;
3. Вміння і навички реалізації законодавств – це:
 - а) вміння тлумачити законодавства, тобто розуміти зміст цих законодавств, вміння роз'яснити зацікавленим особам;
 - б) вміння застосовувати юридичні норми в конкретних життєвих ситуаціях;
4. Правова культура юриста передбачає повагу і дотримання діючого законодавства.

Складовою частиною правової культури є правосвідомість юриста.

Правосвідомість – знання права, а також психічне почуття, емоції про діюче чи бажане право. Тому в правосвідомості виділяють ідеологічний (знання права) і психологічний елемент (почуття; емоції про право).

Етична культура юриста – знання юристом його моральних прав і обов’язків та використання їх у професійній діяльності.

Мораль – одна із форм суспільної свідомості людей, соціальний інститут, що виконує функцію регулювання поведінки людей на кожному етапі розвитку людства у всіх сферах їх суспільного життя. Мораль є критерієм оцінки поведінки людей для визначення її точки зору того, що є добро або зло.

Естетична культура юриста – це розуміння юристом правил зовнішньої гармонії своєї професійної діяльності та реалізація їх на практиці для ефективного, оптимального розв’язання юридичних задач.

Вона складається з:

1. Культури мови (вміння вдало висловлювати свої думки усно і на папері).

2. культури зовнішнього вигляду (справжній юрист має бути одягнений чисто і охайно, по-діловому, відповідно до професії).

3. культури організації робочого місця.

4. Культури підготовки юридичних документів (адже наявність хоч однієї помилки може привести до непередбачених обставин).

5. Отже, всі культури важливі, але правова культура – основа формування професії юриста. Чому? По-перше, як юрист, не маючи правових знань, зможе зрозуміти політику, правильно розтлумачити політичні явища? Нехай юрист буде знати політику, але без правових знань, без розуміння їх, ці знання нічого не варті. По-друге, кому потрібен юрист з етичною і естетичною культурою, якщо він не буде знати законів? Кращим буде юрист нехай не маючий етичних і естетичних знань, але прекрасно знаючий право, ніж юрист охайний, чистий, з високими моральними якостями, але не маючий правових знань. Звичайно, всі культури важливі, але правова культура — це основа його професійної культури.

6. Основні норми професійного етикету юриста. Коректність, точність, культура мови, культура почуттів та емоцій.

Службовий етикет у юридичній роботі призначений для регулювання діяльності працівників. Завдяки йому закріплюються існуючі і утверджуються нові правові цінності. Він є показником моральної вихованості юриста і свідченням його загальної культури, важливою умовою створення довір’я і сприятливої соціально-психологічної атмосфери в цілому.

Етикет є зовнішнім проявом моралі, але за своєю структурою і функціями він простіший від моралі. Службовий етикет регулюється нормативними актами, відомчими наказами та інструкціями. Це пояснюється тим, що він є обов'язковим атрибутом професійної діяльності.

Зміст службового етикету юриста полягає в тому, що він є правовим інструментарієм, визначає систему взаємних юридичних прав та обов'язків держави та особи, виступає регулятором поведінки юриста. Він базується на розумі, на внутрішній потребі, на повазі до права і держави, є важелем ефективного правового регулювання суспільних відносин.

Службовий етикет юриста – це традиційно встановлена у правоохоронних органах і підтверджена нормативними документами форма дотримання службових норм і правил правомірної поведінки у взаєминах особового складу та спілкуванні з населенням.

Предметом службового етикету юриста є морально-правовий статус працівника правоохоронних органів, факти, за якими закон надає юридичного значення, методика надання юридичних послуг, а також основні аспекти правової естетики та особистої культури юриста.

Службовий етикет має свої функції. Основні з них: управлінська, оцінна, виховна, пізнавальна, естетична. Службовий етикет юриста покликаний бути інструментом духовного оздоровлення працівників правоохоронних органів. Сучасні юристи ще не достатньо володіють належними нормами моралі, не дивлячись на те, що моральна культура пронизує будь-яку професійну діяльність і стає міцним фундаментом формування внутрішнього імперативу службового обов'язку.

7. Роль зовнішньо-естетичних факторів у підвищенні ефективності юридичної діяльності.

Отже, юридичну діяльність можна охарактеризувати не тільки як особливий вид соціальної діяльності, а й як певну професію. Вже зазначалося, що виходячи з особливої відповідальності, складності юридичної процедури, значущості правових наслідків, юридична робота повинна здійснюватись кваліфіковано і на професійній основі. Це, у свою чергу, потребує спеціальної підготовки фахівців різного профілю правової роботи, формування цілісної системи професійних знань, а отже і установ, які б виробляли та поширювали ці знання, готували висококласних спеціалістів певного профілю – юристів-професіоналів.

До речі, про професіоналізм юридичної діяльності свідчить і той факт, що поряд із практичною діяльністю юристів виділяють наукову (де виробляють нові знання про юридичні практики) та освітню (завдяки якій готують спеціалістів юридичного профілю – юристів-професіоналів).

Наявність професії завжди передбачає наявність системи професійної освіти та відповідної системи наукових знань.

Професійність вказує і на те, що здобувши спеціальну освіту, працівник може працювати лише за визначеним колом посад, які передбачають ще й спеціалізацію знань у певній галузі права.