

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ВНУТРІШНІХ СПРАВ
Кафедра теорії, історії та філософії права
навчально-наукового інституту права та психології



ДЕОНТОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ
СЛУЖБОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ:
СЛУЖБОВИЙ ЕТИКЕТ ПРАВООХОРОНЦЯ
(ПОЛІЦЕЙСЬКОГО)

Пам'ятка



Київ
2024

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ВНУТРІШНІХ СПРАВ
Кафедра теорії, історії та філософії права
навчально-наукового інституту права та психології

ДЕОНТОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ
СЛУЖБОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ:
СЛУЖБОВИЙ ЕТИКЕТ ПРАВООХОРОНЦЯ
(ПОЛІЦЕЙСЬКОГО)

Пам'ятка

2-ге видання, виправлене й доповнене

Київ
2024

УДК 174:351.741
Д348

Укладач

Ганна Петрова, кандидат філософських наук, доцент кафедри теорії, історії та філософії права навчально-наукового інституту права та психології Національної академії внутрішніх справ

Рецензенти:

Богдан Калиновський, доктор юридичних наук, професор, професор спеціальної кафедри № 2 Інституту Управління державної охорони України Київського національного університету імені Тараса Шевченка;

Тетяна Василевська, доктор наук з державного управління, професор, професор кафедри публічної політики Київського національного університету імені Тараса Шевченка

Рекомендовано до друку науково-методичною радою Національної академії внутрішніх справ 21 червня 2023 року (протокол № 10)

Матеріали подано в авторській редакції

Д348 **Деонтологічні** засади службової діяльності: службовий етикет правоохоронця (поліцейського) [Текст]: пам'ятка / уклад. Г. Петрова. – 2-ге вид., випр. і доповн. – Київ: Нац. акад. внутр. справ, 2024. – 94 с.

Виправлене й доповнене видання містить теми, розроблені в межах дисциплін «Основи професійної етики», «Професійна етика правоохоронної діяльності», «Соціально-етичний портрет керівника» для курсантів, студентів і слухачів закладів вищої освіти зі специфічними умовами навчання. Під час укладання пам'ятки використано джерела інтернет-ресурсів, довідкові видання з етикету та службового етикету, нормативно-правову базу національного законодавства.

Матеріали видання може бути використано в освітньому процесі та для проведення занять зі службової підготовки. Призначене для фахівців сектору безпеки й оборони, викладачів і здобувачів вищої освіти.

УДК 174:351.741

© Національна академія внутрішніх справ, 2024
© Петрова Г., 2024

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
ТЕМА 1. СЛУЖБОВИЙ ЕТИКЕТ	6
1.1. Особливості службового етикету.....	6
1.2. Основні принципи службового етикету	9
1.3. Службовий етикет правоохоронців	14
ТЕМА 2. СТИЛЬ ТА ЕТИКЕТ КЕРІВНИКА	16
ТЕМА 3. КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ ТА СПІЛКУВАННЯ ...	30
3.1. Основні правила спілкування та культура мовлення..	30
3.2. Універсальні правила мовного етикету	36
3.3. Культура спілкування з громадянами	44
3.4. Телефонна розмова.....	54
3.5. Нетикет (мережевий етикет).....	58
3.6. Культура спілкування працівників поліції в екстремальних ситуаціях	64
ТЕМА 4. ДІЛОВИЙ СТИЛЬ ТА ІМІДЖ	67
4.1. Основні вимоги до зовнішнього вигляду	67
4.2. Вимоги дрес-коду щодо ділового костюма.....	71
ТЕМА 5. ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ В ГРОМАДСЬКИХ МІСЦЯХ	78
5.1. Правила поведінки в громадському транспорті	78
5.2. Правила поведінки на вулиці	79
5.3. Правила поведінки в кіно, театрі, на концерті.....	82
ТЕМА 6. ЕТИКЕТ ДОЗВІЛЛЯ	84
6.1. Свята України та пов'язані з ними етикетні норми	84
6.2. Подарунковий етикет	86
6.3. Правила поведінки за столом	89
ПІСЛЯМОВА	92

ПЕРЕДМОВА

Згуртованість суспільства, сталість ідей і переконань – запорука гідної відсічі російському агресору, а також успішної реалізації соціальних програм, спрямованих на захист і забезпечення добробуту населення нашої країни. Створення єдиного смислового простору соціальної дії, налаштування соціальної комунікації є неможливим без закріплення ідей і принципів взаємодії громадян у нормах повсякденної життєвої практики, що утверджуються культурною традицією, звичаєвістю, вихованням і запитом громадськості на бажану поведінку публічних людей.

Українське суспільство невпинно здійснює демократичний поступ, висуваючи до громадян нові вимоги щодо оптимізації життєвого простору, мовлення, ефективності організації витрат часу, фізичних і розумових сил, координації дій з урахуванням життєвих умов, розвитку новітніх технологій як у побуті, так і на робочому місці. Упровадження державою *політики толерантності й безбар'єрності як загальноєвропейського вектору реалізації прав людини* спонукає до переосмислення нашого минулого та сьогодення. Зазнають змін стиль публічної поведінки, мовлення, мода, звички тощо.

Для будь-якої людини в суспільстві важливо бути зрозумілою, мати можливості та вербальні засоби для пояснення, мотивування власних дій. Також вагомим є відчуття включеності людини до єдиного смислового простору родини, компанії друзів, колективу працівників, співгромадян.

Пропонована пам'ятка – довідник символічних позначень у сфері загальноприйнятих норм публічної поведінки. Серед них як новітні норми, виникнення яких пов'язано з розвитком засобів зв'язку та мережі Інтернет (так званий мережевий етикет – «етикет»), так і ті, що пройшли своєрідну «апробацію» часом. Етикет – це завжди певний компроміс, що приймають на взаємовигідних умовах. Але для цього слід бути обізнаним з правилами взаємовідносин та основами взаєморозуміння.

Етикет має універсальний характер. Проте є певні особливості його вияву в сім'ї, громадських місцях, на роботі. Зокрема, професійній діяльності правоохоронців притаманні як загальнолюдські норми етикету, загальноприйняті норми службового етикету, що є універсальними для будь-якого

службового колективу, так і специфічні норми професійного етикету правоохоронців.

Етикет у повсякденному житті має рекомендаційний характер. Він стосується передусім норм звичаєвості, індивідуальної культури людини, зрештою, універсальних норм права чи законів. Це право вибору людини: як презентувати себе в публічному просторі, яку обирати професію, чи відповідати на виклики сучасності, бути чи не бути людиною вихованою, культурною, адекватною.

Службовий етикет, його опанування – необхідний компонент професійного зростання працівника, вміння публічно поводитися відповідно до займаної посади, він має **деонтологічний** (обов'язковий до виконання) характер. Норми службового етикету правоохоронців задекларовано в міжнародних стандартах Кодексу поведінки посадових осіб з підтримання правопорядку, Декларації про поліцію Ради Європи та національних нормативно-правових актах.

Є професії, які не мають вираженого публічного спрямування, а отже, дотримання норм службового етикету в них зведено до мінімуму. Але публічні професії, які передбачають роботу з людьми, зокрема до них належить професійна діяльність правоохоронців, потребують свідомого відтворення кожним працівником загальноприйнятих норм публічної поведінки. Відступаючи від загальновизнаних правил службового етикету чи порушуючи їх, правоохоронець завдає збитків іміджу правоохоронної системи загалом, а також організаціям, установам, їх керівникам, а не лише окремій посадовій особі, що працює в них.

ТЕМА 1

СЛУЖБОВИЙ ЕТИКЕТ

1.1. Особливості службового етикету

Етикет сьогодні – це, насамперед, засіб спілкування, засіб регуляції взаємовідносин людей під час комунікації. Етикет виступає зовнішньою формою вираження норм і принципів моралі будь-якої історичної спільноти, підкреслюючи при цьому визнання людиною моралі в цій особливій формі духовного єднання людей.

Є певні особливості етикету в сфері праці; такий різновид етикету має назву «службовий», що характеризується переходом від ненормованих форм міжособового спілкування до сталих, цивілізованих форм комунікаційної взаємодії співгромадян. Службовий етикет – це система нормативно закріплених, історично та традиційно сформованих правил поведінки і спілкування у трудовій та позаслужбовій сферах життєдіяльності, які відповідають етичним цінностям суспільства і засадам національної безпеки.

Норми професійної поведінки фіксують, які конкретно вчинки має здійснити правоохоронець, як він мусить поводитися у типових ситуаціях. *Норми, стандарти поведінки* – конкретні вказівки щодо того, як має діяти професіонал, щоб його поведінка відповідала суспільному і професійному статусу, була зрозумілою й передбачуваною для громадян.

Порядок відносин у діловій сфері, як правило, регламентований законами та підзаконними нормативно-правовими актами, виконання яких для всіх працівників є обов'язковим. Міжнародні організації та корпорації, спираючись на правові цінності і норми, створюють власні Кодекси доброчесності чи Правила поведінки, в яких передбачено норми взаємовідносин та правила службового етикету. *Етичний кодекс* – це сукупність етичних правил, вимог, норм, що приписуються до виконання. В етичних кодексах фіксується:

- норми і правила, що усвідомлюються та увійшли в практику більшості представників професії;

- вимоги, приписи, які є раціонально та морально обґрунтованими, але часто порушуються.

Залежно від домінуючих засобів впливу кодекси етики мають різні назви – *етичні кодекси, кодекси поведінки, кодекси честі, стандарти чи правила етичної поведінки* тощо. Визначення назви залежить від того, на що орієнтований заявлений кодекс – на морально саморегулювання чи адміністративну регуляцію, на функціонування у вигляді заяви про наміри чи як правового документа.

Сукупність етичних приписів необхідно для *підвищення рівня раціональності й узвичаєності* у професійній діяльності правоохоронців, окреслення рамок *дозволеного*, вияву *чітких орієнтирів службової поведінки, створення певних шаблонів*, які її роз'яснюють, прийняття етично обґрунтованих рішень. Закріплені ззовні норми відкривають можливості для достатньо вільного орієнтування в стандартних, повсякденних ситуаціях, позбавляючи працівників необхідності постійно здійснювати моральний вибір. *Єдині етичні стандарти поведінки* мають стати інструментом кадрової політики, мірилом професійно-етичних якостей і норм поведінки під час прийому, проходження та кар'єрного просування у правоохоронній діяльності.

В етичних кодексах розглядають питання, які, за задумом розробників, будуть сприяти професіоналам гідно виконувати їхню професійну місію та допоможуть запобігати, навчать протистояти та примусять уберегтися від корупційних дій. Етичні кодекси задають орієнтири для самовдосконалення представників правоохоронної діяльності і спроможні справляти значний виховний вплив.

Службовий етикет включає в себе правила службової ієрархії й дистанціювання. Однією з функцій службового етикету є оптимізація взаємовідносин людей із різними соціальними статусами, поліпшення їх взаєморозуміння, ствердження взаємоповаги. Можна навести таку аналогію: без знання норм та правил службового етикету організація людина схожа на водія, який опинився за кермом і виїхав на вулицю, не знаючи правил дорожнього руху.

В офіційній сфері діє міжнародний принцип, за яким ставлення до особи визначається її чином чи посадою, яку вона займає. У цій сфері кожна особа є представником організації, держави, тому етикетні правила вимагають ставитися до неї з повагою, незалежно від віку чи статі.

Службова (ділова) 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 сходи́нка 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».

Щоб реалізовувати норми професійної діяльності, потрібна зорієнтованість, націленість людини на їх реалізацію, втілена в певних сформованих якостях, які називають *чеснотами* – «постійною і твердою схильністю робити добро». Будь-яка професійна діяльність за своєю суттю спрямована на покращення життя людей. Обираючи майбутню професію, людина дає згоду на дотримання принципів і норм професійної діяльності, – і в процесі реалізації цих норм і принципів здобуває певний стиль життя.

Загальні правила службового етикету існують для будь-якої професії. Вони адресовані кожному працівникові, апелюють до його сумління, вказуючи на необхідність формування власного позитивного професійного іміджу в очах колег і керівництва. Позитивний імідж сприяє зростанню престижу, а відповідно, репутації і впливу.

Назвемо 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.

До чинників, що впливають на створення позитивного службового іміджу, відносять:

- 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 з запізненням або забувати вибачитися за запізнення;
- 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.

Підкреслимо, що основною загальнообов'язковою нормою службового етикету є забезпечення і збереження гідності людини незалежно від того, яке місце вона посідає в ієрархічній структурі службових взаємовідносин.

1.2. Основні принципи службового етикету

Життя набагато складніше, аніж існуючі правила; в ньому трапляються ситуації, які важко передбачити і прописати навіть у найповнішому зведенні правил етикету. Тому для сучасного професіонала мало завчити правила поведінки, головне – зрозуміти «дух», сутність та зміст етикету, тобто засвоїти його основні принципи.

Можна виокремити декілька таких принципів службового етикету, які є надзвичайно важливими для посадових осіб та працівників.

Перший – це **принцип гуманізму, людяності**, який втілюється в моральних вимогах до культури взаємовідносин.

Це – повага до інтересів та почуттів інших працівників, усіх громадян, які переступають не лише поріг державної установи, а й контактують у неформальній ситуації. «Людина завжди має виступати як ціль, проте ніколи – як засіб». Без практичного втілення цієї максими німецького філософа Імануїла Канта дотримуватися норм етикету безглуздо, оскільки втрачається сутнісний принцип людської взаємодії.

На рівні індивідуальної культури особи цей принцип виявляється у проявах толерантності, і розкривається у таких чеснотах, як ввічливість, тактовність, скромність, точність.

У *Декларації принципів толерантності* (ст.1, 1995) зазначено, що: толерантність означає повагу, сприйняття та розуміння багатого різноманіття культур нашого світу, форм самовираження та самовиявлення людської особистості. Формуванню толерантності сприяють знання, відкритість, спілкування та свобода думки, совісті й переконань. Толерантність – це єдність у різноманітті. Це не лише моральний обов'язок, а й політична та правова потреба. Толерантність – це те, що уможливує досягнення миру, сприяє переходу від культури війни до культури миру.

Нині у вітчизняному суспільстві поступово відбувається перенесення акцентів від дискурсу ідентичності, ототожнення як самоназви і, відповідно, самовизначеності й протипоставлення, до дискурсу інакшості, інаковості стосовно і у відношенні до когось (інших народів, етнічних і професійних спільнот, вікових та гендерних груп тощо) в єдиному ціннісно-смысловому просторі. Одна справа робити опис більш менш сталого набору особистісних характеристик, що дозволяє типологізувати особу за певною культурною роллю, а зовсім інша – говорити про відносини людини, відношення до іншого, відношення до інших (статеві відносини, соціальні відносини, відносини панування чи емансипації). І не тільки описувати ці відношення, а й закладати в опис певні вихідні базові вимоги для їх реалізації, такі як толерантність, неупередженість, недискримінація.

Чим загрожує сучасному суспільству відсутність толерантності? Наслідком відмови від ідеї толерантності виступають низький рівень правової культури і правовий нігілізм, відсутність згуртованості суспільства, втрата почуття єдності, солідарності і спільності. Це може виявитися й у відмові від ствердження гідності людини, що, власне, на загальнонаціональному рівні унеможливує відновлення

соціальних відносин, які втрачають у певний проміжок часу свої актуальність і сенс.

Діапазон вияву толерантності досить широкий: від уміння виявляти самоконтроль до відсутності вияву дискримінації й нетолерування таких дій відносно інших осіб. **Толеранція – це визнання того факту, що ми різні.** І це основою демократії, партнерства і соціальної взаємодії.

Різність, різноманітність – термін, що охоплює відмінності на основі раси або етнічного походження, місця походження, гендера, віку, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності; релігії, філософії, інтелігентності, культурних цінностей або політичних поглядів; фізичних здібностей, соціально-економічного становища, психічного здоров'я, фізичного здоров'я, генетичних ознак, поведінки, привабливості тощо. *Різноманітність для життя суспільства цінна та бажана* тому, що визнання та заохочення цих різноманітних культур може допомагати спілкуванню між людьми різного походження та способу життя, а це сприятиме розширенню знань, розумінню і мирному співіснуванню.

Толерантність обумовлює співробітництво, взаємодію людей, комфортне та продуктивне співіснування, життя в одному мультикультурному суспільстві. Толерантність передбачає вміння і здатність поважати, приймати і визнавати *права інших людей, їх інтереси, смаки та свободу.* Проте **агресію, насильство, жорстокість толерувати не можна.**

Здатність до толерантності вважають базовою складовою професійної компетенції правоохоронців; ця здатність є запорукою успішної реалізації охорони й захисту інтересів, прав особи, держави, суспільства загалом.

Толерантна людина:

- Поважає гідність і права інших людей.
- Поважає право бути іншим, визнає різноманітність; визнає рівність інших.
- Готова миритися з інакомисленням: терпима до чужих думок, вірувань, поведінки; сприймає людину такою, як вона є.
- Здатна поставити себе на місце іншого.
- Співпрацює з іншими на засадах партнерства; відмовляється від домінування і насильства.
- Несе відповідальність за своє життя, вчинки та їх наслідки. Не перекладає відповідальність на інших людей чи обставини.
- Має розвинене почуття гумору і самоіронії.

Нетолерантна людина:

- У собі бачить позитивні якості, а в інших – лише недоліки. Звинувачує людей у цьому.
 - Тривожна, не впевнена у собі. Постійно перебуває у почутті страху, боїться самої себе, світу, оточення (хоч і не завжди це усвідомлює, визнає).
 - Перекладає із себе відповідальність за невдачі.
 - Безініціативна, пасивна, не прагне до самореалізації.
 - Хворобливо реагує на жарти, особливо на свою адресу.
- Сама використовує чорний гумор.

Ввічливість, тактовність, скромність, точність є проявом вихованості й самодисципліни професіонала.

Ввічливість – це вияв доброзичливості, бажання добра іншій людині, що проглядає в уважному ставленні, готовності надати послуги іншій людині.

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 невідгідне становище.

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. Справжня скромність не має нічого спільного зі скутістю, закомплексованістю; це вияви сором'язливості, що виникають у разі недостатнього володіння навичками комунікації.

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

Другий принцип службового етикету – принцип **передбачуваності поведінки публічних людей**. Так, професіонал не лише знає правила ділового етикету, але й дотримується їх: є законослухняним, пунктуальним, обов'язковим, знає, як і кого привітати, уміє провести ділову бесіду тощо. Норми і правила службової поведінки, що діють у специфічних умовах взаємовідносин людей у сфері визначеної професії, окреслюють межі професійної діяльності та професійної компетенції. Ці норми і правила мають також враховувати очікування і запити суспільства щодо певної професії, а громадськість, відповідно, має бути поінформована про публічні алгоритми дій професіоналів.

Третій принцип службового етикету – **доцільність дій**. Певні правила діють у певний час, у певному місці, з певними людьми. Так, загальноприйнято до 12 години дня вітатись «Доброго ранку», а після 12 – «Добрий день». Ціна, якість і стиль одягу повинні максимально відповідати зустрічі, оточенню, контексту і меті заходу.

Службовий етикет передбачає, що все у спілкуванні має бути поміркованим, простим. Якщо ми не знаємо, як поводити себе в якійсь нестандартній для нас ситуації, то варто керуватись принципом доцільності і зручності. Проте зручно має бути не лише нам, а й людям, з якими ми спілкуємося.

Четвертий принцип службового етикету – це витонченість й ошатність, або **естетична привабливість поведінки**. Правила етикету визначаються вимогами естетики, їх типове обґрунтування: «непристойно, тому що негарно».

Перейшовши із демократизацією суспільства від аристократичної до масової культури вжитку, етикет зберігає орієнтованість на високі, шляхетні форми поведінки, виступаючи, таким чином, для широкого загалу прикладом для наслідування. Ідеалом вважається легка і природна поведінка людини – як зовнішня, звернена до загалу форма прояву особи. При цьому вишуканою й ошатною є така манера триматися, в якій відчувається внутрішня дисципліна, вміння тримати самовиявлення під контролем: поставу, рухи, тембр мовлення тощо.

Сучасний загальний та службовий етикет наголошують на тому, що доброзичливе ставлення до людей має бути естетично оформлене. Будь-який вишуканий і шляхетний за намірами вчинок може, будучи супроводжуваним невідповідними манерами, жестами, мімікою, виявитися за формою у дію непривабливу й безглузду або, навіть, повністю втратити свій благородний зміст.

Сучасні правила публічної поведінки, як правило, не мають догматичних правил, а передбачають можливість вибору стилю самопрезентації. Саме цим вибором людина демонструє загалу свій рівень освіченості, гідність і повагу до оточуючих. Вміння себе вести, триматися на людях, дотримуватися єдиної лінії поведінки – напевно чи не єдиний критерій, який нині засвідчує поєднання інтелекту і порядності людини.

1.3. Службовий етикет правоохоронців

Норми службового етикету вказують, які конкретно вчинки має здійснити правоохоронець, як він мусить поводитися у типових ситуаціях. Нормативні вимоги містять основні принципи та правила поведінки, обов'язкові для правоохоронців під час виконання ними службових обов'язків. Ці норми задекларовані у міжнародних стандартах – *Кодексі поведінки посадових осіб по підтриманню правопорядку, Декларації про поліцію Ради Європи*, якими керуються працівники правоохоронних органів держав світового співтовариства. В Україні у системі МВС нормативно-правові основи професійної поведінки вітчизняних правоохоронців визначають Накази МВС України № 1179 від 09.11.2016 *Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейського* та № 230 від 09.04.2024 *Про затвердження Правил етичної та доброчесної поведінки працівників Міністерства внутрішніх справ України*.

Норми службового етикету виступають певним компромісом – засобом налаштування рівноваги у взаємовідносинах людей. Дотримання норм і приписів щодо безпосереднього виконання ними службових обов'язків робить дії працівників передбачуваними, «впізнаваними», очікуваними. Це породжує відчуття вмотивованості діяльності, її доцільності, повсякчасної впевненості в надійності її вихідних основ. Крім організаційного моменту, службовий етикет відбиває також шанобливе ставлення до старших за званням, повагу до їхніх заслуг і професійних здібностей.

Військові вітання є одним із виявів службового етикету поліцейських, оскільки виступають зовнішньою формою вияву взаємоповаги та згуртованості. Існує правило: першим повинен привітатися молодший зі старшим, підлеглий з начальником. Слід пам'ятати, що субординація – це найефективніший спосіб дотримання дисципліни і порядку у трудовому колективі.

Якщо в службове приміщення входить старший за званням або посадою, необхідно встати й привітати його згідно вимогам Уставу, сідати потрібно тільки після отримання на це дозволу. За правилами службового етикету (як прояв *офіцерської честі*) кабінетні працівники, яку би високу посаду вони не обіймали, підводиться в тому випадку, якщо до кабінету заходить відвідувач старший за віком чи за званням.

Відносини між працівниками повинні ґрунтуватися на взаємоповазі, і в питаннях служби вони звертаються один до одного на «Ви». Неприпустимим є «тикання» керівника до підлеглих.

Службовий етикет передбачає звертання до старших за посадою людей, називаючи їх на ім'я та по-батькові або, якщо це схвалюється корпоративною культурою організації, із додаванням до імені звернення «пане/ пані». Серед молодих працівників прийнято називати одне одного тільки по імені. Але в присутності сторонніх до них також, як правило, звертаються у повній формі. *Якщо Ви не запам'ятали прізвища чи імені і по-батькові вашого співрозмовника, краще вибачитися й перепитати ще раз, ніж користуватися займенником «Ви» та безособовими конструкціями. Якщо Вам імponує коротка форма звертання «пане N», перед її застосуванням у розмові із незнайомою чи малознайомою людиною слід спитати дозволу звертатися до неї саме так.*

Особливістю службової діяльності поліцейських – робота з матеріалами, які не підлягають розголосу. Тому без службової необхідності і без санкції безпосереднього керівника не слід цікавитися, чим у даний час займається той чи інший працівник, і, головне, не допускати втручання у свою службову діяльність.

Дотримання подібних правил є необхідним інструментом для підтримання здорового морального клімату, службових відносин і трудової дисципліни в організації.

ТЕМА 2

СТИЛЬ ТА ЕТИКЕТ КЕРІВНИКА

Корпоративна культура підрозділу і морально-психологічний стан працівників організації багато в чому залежать від керівника, визначаються його особистою поведінкою і моральними якостями. Саме етика керівника слугує прикладом для наслідування у житті і співпраці колективу, держави. Щоб запобігти можливим негативним наслідкам через невважені дії керівника будь-якого рівня, етичною інфраструктурою розробляються і втілюються в практику відповідні правила і вимоги.

Норми службової діяльності осіб, уповноважених виконувати керівні функції, базуються на етичних стандартах, що сформувалися у правовому полі публічної суспільства.

Морально-етичні правила керівника:

- з належною повагою ставитися до прав, обов'язків та інтересів громадян, їх об'єднань, не проявляти свавілля або байдужості до правомірних вимог громадян, не допускати проявів бюрократизму, відомчості та місництва, нестриманості у висловлюваннях та не вчиняти дій, що дискредитують правоохоронні органи, ганьбить репутацію керівника структури чи підрозділу поліції;

- виявляти толерантність і повагу до різних релігійних організацій, шанувати народні звичаї й національні традиції, не демонструючи при цьому свої релігійні чи партійні переконання;

- витримувати офіційно-діловий стиль одягу;

- дотримуватися правил спілкування, демонструвати культуру мовлення, дотримуватися правил і формул мовленнєвого етикету (звертання, вітання, вибачення, прощання тощо);

- бути ввічливим, тактовним, коректним, шанобливим і люб'язним у стосунках з підлеглими та в інших видах професійної комунікації;

- намагатися робити зауваження підлеглим віч-на-віч;

- навчитися заохочувати підлеглих;

- визнавати свої помилки.

Робота керівника завжди спрямована на досягнення певних цілей, розрахована на успіх, однак якщо у своїй діяльності управлінець керуватиметься аморальними або просто сумнівними моральними нормами, то кар'єра його буде

нетривалою, колеги, дбаючи про свою репутацію, відмовляться від контактів із ним. Нагадаємо, що *грубість, невихованість і хамство не є корупційною складовою діяльності*, однак ці якості характеру людини, яка обіймає керівну посаду, *здають не меншу шкоду єднанню суспільства і довірі до публічної влади*, ніж корупційні діяння.

Справжній професіоналізм неминуче повинен мати у своїй основі певну моральну доміную, розуміння свого професійного обов'язку і скрупульозне ставлення до професійної честі і відповідальності. Від того, наскільки злиті в людині її професійні та моральні основи, залежить успіх справи, цілісність особистості керівника, міра його творчого самовираження.

Морально-професійні правила керівника:

– діяти на підставі, в межах та у спосіб, які передбачені Конституцією України та законами України;

– бути професійно компетентним і сумлінно виконувати свої службові обов'язки, адже це є основою формування і підтримання авторитету керівника: йому довіряють і вірять – успіх справи забезпечений ;

– дотримуватися правил Трудового кодексу, тобто цінувати як свій робочий час, так і своїх підлеглих, не спізнюватися, не примушувати довго себе чекати;

– бути уважним до своїх підлеглих, сприймати у свій бік критику; керівник повинен оберігати авторитет кожного підлеглого, пам'ятаючи про те, що при цьому він зміцнює колектив, впроваджує в службові відносини норми етикету;

– гостро відчувати проблеми, що є на часі, уміти їх професійно вирішити, тонко відчувати час, події.

Етика відносин зі співробітниками включає в себе:

– відсутність будь-якої дискримінації у професійній сфері;

– охорону здоров'я і техніку безпеки;

– навчання і розвиток персоналу;

– обговорення кар'єри;

– програма оздоровлення і стрес-менеджмент.

Для керівника будь-якого рівня важливим є імідж, що розуміється як цілісний несуперечливий образ керівника в свідомості оточуючих, який відповідає прийнятним цілям, нормам, цінностям та очікуванням, що пред'являються керівнику підлеглими. Поняття «цілісний» означає, що в структуру іміджу керівника входить не тільки його зовнішній вигляд (зачіска, одяг, аксесуари і т. д.), але і все, на основі чого

оточуючі складають враження щодо людини. Сюди можна включити:

– *звичаєві (моральнісні) компоненти*: порядність, надійність

– *нормативно-виховні компоненти*: знання етикету, ввічливість, такт, впевненість у собі

– *професійні компоненти*: компетентність у своїй сфері, комунікативна компетентність

– *компоненти впливу*: вміння переконувати, впливати на поведінку

– *зовнішній вигляд*: манера триматися, вираз обличчя, зачіска, одяг, взуття, постава і хода.

Під поняттям «несуперечливий» слід розуміти те, що зовнішній прояв іміджу має відповідати внутрішньому стану людини, дотримання відповідності одних елементів іміджу іншим.

Формування іміджу, слідування йому не є зміною особистості людини. Цей процес не може зробити з однієї людини абсолютно іншу. Тому для керівника важливо бути в змозі оцінити власні психологічні особливості і грамотно використовувати свої сильні та слабкі сторони. Знання власних переваг та недоліків є значним надбанням кожного керівника, оскільки слугуватиме запорукою належного застосування гідних навичок і вмінь та уникнення ситуацій, пов'язаних з проявом недоліків.

До елементів іміджевого впливу керівника на корпоративну культуру організації чи підрозділу слід віднести:

– *індивідуальні особливості особистості*: зовнішність, темперамент, манера поведінки, тембр голосу тощо.

– *соціальний статус*, що формується з таких факторів: посада, освіта, досвід роботи, рівень прибутків.

– *цінності, внутрішні правила і норми*, керуючись якими людина приймає ті чи інші рішення. Особисті принципи керівника здійснюють значний вплив на корпоративну культуру всієї організації/ підрозділу.

– *особисту місію*, позицію людини відносно того, яким вона бачить своє майбутнє і майбутнє організації/ служби/ підрозділу, який вона очолює.

Основна функція іміджу – формування позитивного ставлення до керівника чи організації, яку він очолює. У результаті сформованого позитивного ставлення виникає довіра

до організації, що, як правило, породжує високі оцінки її діяльності і робить знаковою у процесі соціальної взаємодії.

МВС України і НПУ є складовими державного апарату, вони працюють під безпосереднім керівництвом Президента України та Уряду. Їхній престиж та авторитет – це вагома частка престижу та авторитету держави. Тому почуття політичної, а не лише службової відповідальності за діяльність кожного підрозділу має стати невід’ємним атрибутом керівника.

Діяльність керівника будь-якого підрозділу пов’язана з постійним спілкуванням з колегами державних установ, підприємств, підприємцями, громадянами, котрі звертаються зі скаргами або пропозиціями тощо. Тому керівник органу поліції повинен уміти викликати прихильність (симпатію), відвертість, відчувати психологічний стан співрозмовника, віднаходити адекватні для кожного окремого випадку манери, розмову.

Важливим складником формування морально-психологічного клімату в колективі є стиль керівництва. У найзагальнішій формі – це комплекс принципів, засобів, методів, за допомогою яких керівний орган (окремий керівник) практично вирішує покладені на нього завдання, зокрема ті, що стоять перед колективом: вирішення питань підбору і розташування працівників, організація їх роботи, заохочення чи покарання, просування по службі тощо. Про стиль роботи того чи іншого керівника судять за сукупністю прийомів і методів, якими він користується за його підходом до справи, ставленням до людей, особливо до підлеглих.

В поліції найбільш поширений директивний стиль керівництва. Це зумовлено тим, що діяльність поліції регламентується статутами та наказами. Директивний стиль керівництва за належного використання забезпечує високу оперативність та персональну відповідальність за вирішення різноманітних питань. Водночас директивний стиль за догматичного застосування породжує тип авторитарного керівника. Такий керівник намагається одноособово приймати і скасовувати рішення щодо виконання працівниками функціональних обов’язків, їх заохочення та стягнень. Як правило, такий керівник добирає собі заступників не стільки за діловими якостями, скільки з прагненням мати відданих та безвідмовних виконавців. Такому керівникові часто бракує делікатності у стосунках з підлеглими, він схильний до волонтаристських рішень. Система взаємовідносин між членами колективу, як правило, оцінюється ним крізь призму

єдиного критерію – формальної дисципліни. Зрозуміло, що такого типу керівники негативно впливають на формування здорового морально-психологічного клімату.

Існує й інший різновид директивного стилю керівництва, в умовах якого для авторитарної поведінки керівника є характерним: дріб'язкова опіка підлеглих, прагнення надконтролю, побоювання передачі частини своїх повноважень заступникам, намагання знати все, що стосується підлеглих та колективу і загалом, відповідати за все особисто. Такий керівник може бути тактовним у стосунках з підлеглими, але нещадно пригнічувати їх ініціативу, творчу самостійність. Даний стиль керівництва формує у підлеглих стереотип очікування вказівок зверху, послаблює їхню творчу активність.

Значним важелем впливу керівника на формування здорового морально-психологічного клімату колективу є висування працівників на вищі спеціальні звання і посади. За всіх посадових призначень підлеглих керівник має враховувати його професіоналізм, ставлення до виконання функціональних обов'язків, ціннісні орієнтації, світоглядні та моральні установки. При цьому важливо знати думку з цього приводу того чи іншого працівника. Мистецтво керівника, якраз і полягає в тому щоб завчасно розгледіти справжні мотиви працівника щодо його прагнення обіймати вищу посаду – бажання і здатність працювати на користь колективу чи егоїстичні, дріб'язкові особисті інтереси. Відповідальність за кадрову політику несе керівник.

Ще одне нагадування керівнику, яке носить характер етичної норми: керівник повинен однаково ставитись до всіх своїх підлеглих, має бути однаково спілкування з усіма. Неприпустимо виділення із загального колективу когось із підлеглих – по принципу «улюбленців», яким все дозволено: запізнюватися без поважної причини, виходити під час наради, запізнюватися на роботу і не отримувати при цьому зауважень і т. д. Фаворитизм не тільки не сприяє єднанню, взаєморозумінню, згуртованості колективу, більш того, він розділяє колектив, викликає неетичні вчинки, продиктовані заздрістю, недовірою, ворожим ставленням, пристрасністю, неадекватною оцінкою ситуації.

Також не слід «скидати» всі погрішності та недоліки на когось із підлеглих колективі, навіть якщо ця людина дійсно має недоліки в роботі чи службовій поведінці. Зрозуміло, така

поведінка буде оцінена керівником відповідним чином, але апріорі не можна бачити в ньому винуватця всіх бід колективу.

Якщо ж недоліки підлеглого не мають прямого відношення до роботи, керівнику варто ставитись до нього терпляче і на таке ж ставлення налаштувати й інших членів колективу; це допоможе уникнути можливого конфлікту та розколу в колективі. Керівник, грамотний, знаючий, талановитий – досить демократичний в спілкуванні з підлеглими, але вмис тримати необхідну дистанцію, не перетворюючи терпимість на панібратство та фамільярність, не допускає грубощів, зверхності, не лицемірить, але і не проявляє безтактності.

У взаємовідносинах керівника і колективу важко уникнути різних колізій та суперечок, що нерідко переходять у конфлікти. При розв'язанні конфлікту керівник має виходити із з'ясування причин та безпосередньої першопричини виникнення конфлікту, зважаючи і на суб'єктивні мотиви. Особливу увагу слід звернути на цілі, які ставлять перед собою сторони в цьому конфлікті. Потрібно чітко розмежовувати цілі, пов'язані з особистими домаганнями, від соціально значимих, звернувши увагу сторони з особистими претензіями, що така поведінка несумісна з *Правилами етичної поведінки поліцейських*. Не слід доручати розв'язання, вирішення конфлікту представникові однієї зі сторін конфлікту.

Кожен член колективу, і особливо його керівник, має визначити свою позицію, мотивувати свою лінію поведінки у сформованій ситуації. Альтернативність вибору не просто розуміється, але й болісно переживається людиною. Зрозуміло, чому так часто люди намагаються зняти з себе необхідність зробити вибір і таким чином уникнути відповідальності. Керівники слабкої волі й недалекоглядні пасивно чекають, що конфлікт якось сам собою вирішиться і тим самим не буде завдано збитків їх душевному комфорту. Продуманий і рішучий вибір у ситуації морального конфлікту загартовує характер людини, сприяє накопиченню особистого морального досвіду, самовдосконаленню і самовдосконаленню людини. При, безсумнівно, небажаності моральних конфліктів вони, однак, сприяють моральному дозріванню особистості, в душевній боротьбі мужніє характер, долаються власні недоліки і слабкості. Немає готових рецептів у вирішенні проблем морального вибору, але зрозуміло, що людина повинна вийти зі складної душевної боротьби з найменшими моральними і психологічними втратами.

Великий вплив на формування морально-психологічного клімату в колективі має критика, тобто оцінка певних дій, вчинків, поведінки, ходу думок (окремої людини чи групи людей) з наголосом на недоліках, негативних моментах, на можливих способах та засобах їх подолання.

Передумови, за яких критика матиме діловий і позитивний характер:

- якщо вона об'єктивна та аналітична, конкретна щодо певних подій та ситуацій, в яких працівник припустився помилки або неправильно повівся;

- зосереджена не на особистих чеснотах та рисах працівника, а на вчинках, що стосуються службової або суспільної та громадської діяльності і не принижує особистої гідності підлеглого;

- має не руйнівну, а творчу спрямованість з метою визначення способів, засобів, шляхів, що уможлилювали б уникнення та недопущення таких помилок;

- доцільна та доречна щодо ситуативності, вона не озлоблює працівника, а стимулює до самоаналізу і самокритики.

Неприпустимі в службових колективах такі форми критики, які ображають працівників, зокрема спеціально організовані виступи на зборах, спрямовані проти того чи іншого працівника; не надання можливості людині, вчинки якої піддаються критиці висловити пояснення або заперечення; намагання протиставити тому, кого критикують, весь колектив, а його пояснення чи заперечення тлумачити як нелояльність до колективу.

Найсудовішу догану у зв'язку зі здійсненим проступком командир має оголосити так, щоб не принизити гідність підлеглого, щоб останній розумів, що керує не настрій начальника, а служба, її закони, її вимоги.

Керівнику варто постійно контролювати себе в контактах з підлеглими, пам'ятаючи, що кожен підлеглий – не тільки виконавець певних службових функцій, а й особистість, яка має власні інтереси, особисті цілі, власну думку щодо своєї роботи та її цінності та якості. Керівник повинен ставитись до кожного підлеглого з повагою, зміцнювати в ньому віру в себе, у власні здібності, в свій творчий потенціал.

Рекомендації зі створення мотиваційних механізмів етичної поведінки в колективі:

- встановлення чітких вимог до діяльності в усіх напрямках;

- запровадження чітко визначених процедур, які будуть ефективно працювати, а їх вимог будуть суворо дотримуватись;
- активне культивування нових вимог і процедур серед керівного складу;
- створення серед керівництва організації належної мотивації до впровадження нової, ефективної, добре функціонуючої системи;
- застосування інформаційних заходів, які допоможуть донести нові вимоги і принципи до працівників поліції усіх рівнів;
- впровадження чітко визначених санкцій за порушення вимог і стандартів, які мають адекватно відображати рівень порушення;
- регулярний аналіз та оцінка досягнутих результатів разом з усіма учасниками.

Керівникові НПУ у своїй діяльності часто доводиться віддавати команди, давати розпорядження, ставити завдання, формулювати вимоги. Вони мають бути чіткими і послідовними, а необґрунтовані, незрозумілі, суперечливі, висловлені роздратованим тоном розпорядження здатні призвести до помилкових дій підлеглих.

Великі можливості для формування та підтримання здорового морально-психологічного клімату в колективі має особисте спілкування з підлеглими. Бажання глибше познайомитися з підлеглими, цікавитися їхнім життям, знаходити тему для розмови з кожним із них свідчить про зразковий стиль керівництва. При цьому важливу роль відіграє зовнішній вигляд керівника, обстановка його кабінету тощо. Саме за «речовим» оточенням працівники нерідко судять про самого керівника.

Особистий контакт керівника, по суті, зводиться до бесіди. Проведення бесіди вимагає вміння точно, коротко, в етичній формі виражати свої думки та вміння слухати співрозмовника. Керівнику не варто перебувати підлеглою, проявляти зверхність і зарозумілість. Але і підлеглому, в свою чергу, варто вести бесіду тільки по суті справи, даремно не витрачаючи часу керівника.

У бесіді з підлеглими керівнику слід уникати стилю поведінки, що може кваліфікуватися як *мобінг* – діяння роботодавця або окремих працівників трудового колективу, які спрямовані на приниження гідності та честі працівника, його професійної репутації у формі психологічного та економічного тиску, зокрема, зі застосуванням засобів електронних

комунікації, створення стосовно нього напруженої, ворожої, образливої атмосфери, зокрема, що змушує особу недооцінювати власну професійну придатність та зміни місця роботи. Так, *авторитарний мобінг* може здійснюватися керівником, який застосовує деструктивний стиль керування, і ці дії кваліфікуються як адміністративне правопорушення.

У тому випадку, якщо під час бесіди керівника з підлеглим з тих чи інших причин у кабінеті знаходяться інші співробітники, їм рекомендується утримуватись від втручання в розмову. Якщо ж вони були спеціально викликані керівником для того, щоб пояснити певний факт, їм варто брати участь в розмові лише тоді, коли про це попросить керівник.

Керівник будь-якого рангу, особливо перша особа організації, заходячи в службове приміщення, повинен привітати всіх, кого він зустріне: охоронця, прибиральницю, яка трохи забарилася і не встигла завершити прибирання до початку робочого дня, інших співробітників. Керівник, який першим побачив та привітався з будь-ким зі своїх підлеглих дарує оточуючим приємний настрій, а підлеглий, з яким керівник привітався першим, буде повний почуттям широї симпатії й вдячності до керівника, що є запорукою високої працездатності.

Якщо керівник знаходиться в своєму кабінеті, а в кабінет заходить відвідувач, власник кабінету піднімається з місця та виходить з-за столу, вітаючи відвідувача. Підводитися назустріч – це демонстрація своєї поваги відвідувачу. Руку для рукостискання при цьому першим завжди подає власник кабінету (стать та вік не відіграють важливої ролі).

Не варто йти назустріч відвідувачу з протягнутою рукою – це виглядає комічно. Не можна протягувати руку для рукостискання через стіл – це неввічливо. Це правило діє не тільки в службовому приміщенні і не тільки для керівника, але й для всіх співробітників і для всіх видів службових ситуацій, наприклад для ділових прийомів, нарад, конференцій, засідань і так далі, про що ми згадували у попередніх публікаціях.

Керівник – власник кабінету зазвичай пропонує відвідувачу присісти. Більш почесним вважається місце обличчям чи боком до вікна, при цьому власник кабінету зазвичай старається сісти обличчям до дверей, оскільки може виникнути необхідність короткої розмови із секретарем або кимось із співробітників, що з'являються в дверях кабінету; в цьому випадку керівнику досить зробити скупий, але виразний жест рукою, який означає «я дуже зайнятий».

Зупинимося на одній деталі: прийнято, навіть в службовій обстановці, людині, яка зайшла в кабінет як відвідувач, не вказувати на конкретне місце, на яке вона має присісти; вона може сама обрати його. В цьому випадку власник кабінету може сказати: «Присядьте, будь ласка, де Вам зручніше».

Необхідно сказати кілька слів щодо етики поведінки керівника під час ділової наради. Наряду варто починати точно в назначений час, не очікуючи тих, хто запізнюється, оскільки дотримання регламенту наради, в тому числі час її початку, – знак поваги до присутніх. Стиль проведення наради – гранично діловий, керівник не повинен виносити на обговорення питання, не зазначені на порядку денному, відхилятися від регламенту.

Керівнику, який проводить нараду, не варто постійно дивитись на годинник. Це викликає гнітюче враження на учасників, їм може здатися, що вони дарма розтрачують час керівництва. Необхідно мати настінний годинник в тому приміщенні, де проводиться нарада. Якщо з якоїсь причини його немає, але потрібно слідкувати за часом, варто зняти наручний годинник і, поклавши його перед собою, дивитись на нього лише за необхідності.

Керівнику не слід публічно допитувати того, хто запізнився на нараду, яка причина його запізнення. Не варто переривати для цього хід наради; і тому, хто запізнився, не варто пояснювати причину. Ділова людина не запізнюється, але якщо це все ж таки сталося, очевидно, для того існує якась вагома причина. Однак керівнику після наради все ж варто з'ясувати, що змусило підлеглого запізнитись, чи хоча б зробити йому зауваження. І, з точки зору етики, виключається запізнення на нараду самого керівника.

Вихованість та інші необхідні якості, поведінка та вчинки керівника завжди «на виду» у підлеглих. Як поводить себе керівник, так, рано чи пізно, будуть себе поводити і його підлеглі. Навіть якщо в групі є співробітник, який має власну, індивідуальну манеру поведінки, впродовж нетривалого часу, норми поведінки керівника та інших членів колективу візьмуть гору над його звичними манерами. Це один із інструментів дієвості корпоративної культури підрозділу і/чи організації.

Варто зупинитися на етиці керівника вищого рангу, тобто першої особи організації. Керівник організації будь-якого рівня є лицем всієї організації. За його зовнішнім виглядом, манерою поведінки, ступенем виконання вимог ділового етикету судять щодо всієї організації; одна невелика, але невдала деталь в

поведінці, один, навіть незначний, але нестичний вчинок, можуть зіпсувати враження оточуючих про організацію в цілому. Тому протокольна група організації, незалежно від того, наскільки вона багаточисельна, і сам керівник, який є першою особою даної організації, не мають права не приділяти увагу зовнішньому вигляду. Так, керівнику дозволяються, і навіть рекомендуються відповідні атрибути статусу: помірно коштовні аксесуари, більш впевнена та рішуча манера поведінки тощо.

Керівнику варто приділяти значну увагу спілкуванню з представниками громадськості і засобів масової інформації. Слід пам'ятати, що *відкритість і прозорість* – обов'язкова вимога щодо здійснення будь-якої професійної діяльності в демократичному світі. Закритість професійної спільноти спричиняє появу корупції, безвідповідальність і вихід за межі професійних компетенцій, призупинення впровадження новацій у професійну діяльність, зменшення результативності цієї професійної спільноти стосовно суспільства й держави. Сутність відкритості й прозорості полягає в тому, що вони:

- захищають публічні інтереси й інтереси самих працівників, знижуючи вірогідність несумлінного управління та корупції;

- передбачають захист прав громадян, адже інформують про причини прийняття управлінського рішення та допомагають зацікавленим особам здійснювати право на відшкодування збитків за допомогою оскарження рішення.

Правоохоронні органи мають бути максимально прозорими перед суспільством і забезпечувати право на інформацію в межах, визначених Конституцією та законами України.

Керівникам, особливо першим особам організації, доцільно при спілкуванні з журналістами і громадськістю уважно слідкувати за своїми відповідями на запитання, не допускаючи того, щоб ті чи інші слова були спотворені. Якщо є така можливість – попередньо обговорити повістку: план інтерв'ю і ключові питання, на яких слід зупинитися. Якщо матеріали будуть подані з використанням неточної, хибної інформації, фейками, а також якщо подана публічній сфері інформація націлена на спотворення репутації та іміджу правоохоронних органів, службі зв'язків з громадськістю слід втрутитися і надати спростування цій інформації. Керівник має тримати на контролі цей процес – це його відповідальність і, в першу чергу, його репутаційні ризики.

Обов'язковою передумовою успішної діяльності керівника є його самокритичність, адекватна оцінка своїх позитивних рис та

недоліків, постійна орієнтація на самовдосконалення. Спроби прикрити власні недодопрацювання формальними висловлюваннями, недоречним моралізаторством, вимагати до себе особливої поваги, не випадково зневажлива і скептична оцінка інших працівників, гіперболізація власної думки створюють у колективі нездоровий морально-психологічний клімат.

Важливою складовою ділового іміджу керівника є його візитна картка, зовнішній вигляд і правила користування якою складають окремий розділ ділового етикету. Ось кілька загальних правил до зовнішнього вигляду візитівки:

- Візитна картка має бути виготовлена з білого цупкого паперу хорошої якості, на якому друкарським способом чітко і красиво віддруковано прізвище, ім'я і, як правило, по батькові поряд з іншими відомостями, які власник бажає про себе повідомити.

- Шрифт має легко читатися. Ім'я, як правило, виділяється напівжирним шрифтом дещо більшого розміру.

- Складні готичні або декоративні шрифти краще не використовувати. Слід бути обережним із використанням курсивного зображення шрифтів, особливо, якщо у вас рідкісне прізвище або таке, яке складно вимовляється, або якщо картка складена іноземною мовою.

- Ніяких рамок і завитків на візитній картці бути не повинно.

- Етикет не дозволяє також відходити від чорно-білої гами, можна лише злегка тонувати папір.

- Бажано, щоб поверхня картки була матова, а не глянцева. Кольорові і незвичайні картки поки припустимі тільки для художників, друкарів, а також працівників служб сервісу і рекламних агентів.

- Чорна рамка на візитній картці допускається на знак жалоби.

Ділова візитна картка

- На діловій візитній картці мають бути чітко вказані прізвище та ім'я (по батькові), назва організації і посада, повна поштова адреса та інші відомості. Також на ній цілком доречно використання логотипу підрозділу або організації.

- Ділові візитні картки можуть бути комбінованими, тобто поряд зі службовою адресою (у лівому нижньому кутку) вказується і домашня адреса (у правому нижньому кутку). Такі картки найчастіше використовують наукові і творчі працівники, які часто працюють удома.

– У випадку, якщо організація чи підрозділ має кілька філій, на ділових візитних картках її представників можуть бути зазначені кілька адрес.

– Ділова візитна картка без адреси не відповідає нормам етикету (виняток становлять дипломати й вищі державні посадові особи). Як крайній випадок вказується офіційна адреса підрозділу, телефон секретаріату або канцелярії.

– Якщо змінився номер телефону, власник картки може акуратно вписати новий номер, закресливши старий, але закреслювати і вписувати найменування нової посади вважається поганим тоном. Слід подбати про те, щоб якомога швидше були замовлені нові візитні картки.

Особиста візитна картка

– Особиста візитна картка може містити прізвище та ім'я, а також – залежно від вашого іміджу, віку, національних і культурних традицій – зазначено по батькові або ініціали.

– На особистій візитній картці можна дати також ті додаткові відомості (адреса, номери телефонів, адреса електронної пошти тощо).

– Можна не вказувати номер телефону: у разі необхідності його завжди можна написати від руки.

– Додаткові відомості, як правило, друкуються більш дрібним шрифтом у правому нижньому кутку.

– Особиста картка може містити і відомості про наявність наукового звання або наукового ступеня (професор, доктор філософії і т. п.) – ці дані вказуються під ім'ям.

При першій особистій зустрічі після слів представлення можна передавати новому знайомому свою візитну картку. Отримавши візитну картку свого співрозмовника, уважно прочитайте його ім'я, – особливо якщо його вимова викликає складності. В ході ділової бесіди або переговорів можна покласти перед собою візитні картки ваших співрозмовників – це допомагає уникнути помилок у вимові їхніх імен і посад.

Обмін особистими або комбінованими візитними картками (на відмін від ділових) може відбуватися і в кінці знайомства. Так, домовляючись про подальші контакти, бажано обмінятися картками. Цілком доречно попросити візитку у співрозмовника, який Вас зацікавив, запропонувавши йому попередньо свою.

Підкреслимо, що обіймання посади надає керівнику юридичні права, на той час, як моральні – він повинен заслужити сам знанням справи, вмінням працювати й правильно будувати взаємовідносини. Начальник відповідає за підлеглих і

перед підлеглими. Повагу не прищепити насильно. Повага до посади і повага до людини – не одне і те ж саме.

Керівник – організатор, вихователь. Його завдання – забезпечити добровільне виконання своїх розпоряджень. Така добровільність повинна прищеплюватися не насиллям, а вірою у правомірність його рішень, взаємною довірою начальника і підлеглого. Будь-який командир – лише виконавець законів, на яких ґрунтується влада, права й обов'язки. Але як людина, як член колективу він є товаришем, побратимом усім, хто з ним служить.

Командир має постійно показувати приклад організованості, дисципліни, добросовісного відношення до справи, прищеплювати підлеглим почуття уважного відношення до громадян, особливо при вирішенні прохань, заяв і скарг, вимагати від кожного співробітника зразкового зовнішнього вигляду і підтягнутості. Тактовність, ввічливість, привітність – невід'ємні якості керівника.

Від культури поведінки, правильного стилю керівництва людьми, взаємовідношень між керівниками і підлеглими багато в чому залежать якість роботи, що виконується, і дисципліни у підрозділі. Сучасний керівник, дотримуючись найважливіших правил службової етики, буде фундатором добросовісного морального мікроклімату в колективі, зразком стандартів честі і гідності правоохоронця. Адже від цього багато в чому залежить ефективність організації і роботи колективу.

Демонструючи сумлінне виконання своїх службових обов'язків, шанобливе ставлення до співробітників, громадян, дотримуючись високої культури спілкування, не допускаючи дій і вчинків, які можуть зашкодити інтересам держави, такі керівники зможуть забезпечити довіру суспільства і громадян до поліції та держави.

Війна позначається на всіх сферах життя суспільства. Зміни, які неминує відбуватися і в сфері соціальної комунікації, формують нову реальність для країни та громадян. Майбутнє, за яке ми боремося, залежатиме від нашої відповідальності, яка є головною ознакою моральної зрілості в регулюванні суспільних відносин. *Лідерство* як здатність впливати на окремих осіб і на групи, спонукаючи їх працювати на досягнення цілей організації, *та відповідальність є передумовою успіху правоохоронної діяльності*, знатною формувати довіру і громадськості, і колективу працівників до дії керівництва, державного менеджменту загалом, сприяють залученню кожного до спільної справи.

ТЕМА 3

КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ ТА СПІЛКУВАННЯ

3.1. Основні правила спілкування та культура мовлення

Війна – це потрясіння для всіх сфер життя, і спілкування не є в тому винятком. На тлі драматичних, трагічних подій кожне промовлене слово набуває особливої ваги. Те, як спілкуються назагал офіційні особи, військові, правоохоронці, підприємці чи медійно активні персони, часто-густо визначає настрої співгромадян, прямо чи опосередковано впливаючи на хід історичних подій.

Спілкування є однією з центральних проблем, що розкриває сприймання й розуміння людьми одне одного, лідерство й керівництво, згуртованість і конфліктність, міжособистісну взаємодію та міжособистісні взаємовідносини тощо. Як і будь-яка інша форма публічної діяльності, спілкування має свої правила, свій етикет. Основними вимогами до етикету спілкування виступають уважність, чемність і ввічливість.

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.

Сучасний мовний етикет пропонує універсальні правила як для мовця, так і для слухача.

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, ураховувати 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 словникового 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, покликані підготувати контакти уважності та порозуміння.

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.

Практичні рекомендації працівнику поліції

1. Відмінність між мовним і невербальним спілкуванням

Слідкуйте за тим, щоб мовлення не розбігалось із жестикуляцією і мімікою. Це свідчить, в першу чергу, про нещирість мовця, бажання приховати інформацію, а також про можливу наявність ряду супутніх або обтяжуючих проблем, які мовець не бажає (або не може з певних причин) обговорювати.

Особлива увага має приділятися цьому під час прийому громадян. Зауваження щодо невідповідності вербальних і невербальних засобів спілкування слід робити мовцю приязно, необразливо, використовуючи ввічливі, м'які інтонації і говорячи, головним чином, про свої сприйняття і почуття. Наприклад, використавши такий зворот: «Судячи з тону Вашого голосу, Ви чимось розгнівані, хоча і стверджуєте протилежне. Я хотів би дізнатися, чи можемо ми обговорити це питання так, щоб залагодити все, що Вас турбує». Поважне ставлення змусить іншу людину допомогти зрозуміти її та її мотиви звернення до поліції.

2. Проблема прихованих або хибних припущень

Початок будь-яких взаємовідносин передбачає певні вихідні припущення. Неправильні припущення можуть

призвести до конфліктів усіх типів. Тому кращий спосіб уникнути таких ситуацій – не робити поспішних висновків і не діяти за хибними припущеннями. Найкращим способом запобігти конфлікту є відкрите обговорення основоположних припущень (Ваших або іншої людини). Визначте, що в них вірно, а що – ні, і пом'якшіть усі твердження або дії, зроблені згідно хибних припущень.

3. Проблема недостатності спілкування і неточності розуміння

Проблема недостатності спілкування виникає, коли:

– людина приховує істинні почуття, думки або бажання. У цій ситуації люди часто дратуються або ображаються, коли не отримують від інших того, на що сподівалися, або коли інші діють всупереч їх очікуванням;

– людина не намагається прояснити те, що їй було незрозуміло з якогось повідомлення, не уточнює отриману інформацію і діє навмання, всупереч очікуваній оточуючими логіці.

Працівник поліції має слідкувати за деякими ознаками (розгубленість, збентеження у погляді, повернення до попереднього питання), які свідчать про те, що інша людина його не розуміє. В такому випадку працівнику слід повернутися до вже сказаного і пояснити його зміст іншими словами. Якщо Ви втратили впевненість в адекватному сприйнятті Вас слухачем або якщо Ваше повідомлення дуже важливе чи складне, попросіть повторити те, що Ви сказали, щоб переконатися у точності сприйнятої інформації.

Про неприємні речі слід говорити дипломатично й тактовно. Але як би не було важко, краще сказати все відразу – повну вичерпну інформацію.

4. Як правильно слухати

Хмурий погляд, квапливість, неспокійні жести можуть свідчити про відсутність інтересу, поваги до співрозмовника. Це може засмутити людину, викликати у неї почуття ворожості, образи або осуду і створити у взаємовідносинах певну напруженість.

Це не означає, що Вам потрібно погоджуватися з усім сказаним. Але людині необхідно відчутти себе почутою. Розгніваній людині потрібно дати висловити свої емоції словами, тільки у цьому випадку потрібно приділити співрозмовнику більше уваги і зосередитися на проблемі. Ідеальний варіант, коли Ви вислуховуєте співрозмовника з певною долею співчуття,

демонструючи тим, що сприймаєте сказане без осуду. Слід показати, що Ви, принаймні, розумієте те, як уявляється ситуація з його точки зору, навіть якщо Ваша позиція у цьому питанні інша. Такий підхід сприятиме більш спокійному обговоренню ситуації.

Правильно слухати – це чути і сприймати істинні почуття співрозмовника. Це ключовий принцип, який включає в себе наступні вимоги:

- слухати зі співчуттям. Слухайте неупереджено. Спробуйте уявити себе на місці співрозмовника; уявіть, як Ви і Ваші відповіді сприймаються з його позиції.

- зосередьтеся на предметі розмови. Не дозволяйте собі ухилитися від головної теми бесіди. Якщо розмова відхилилася від теми, то, ставлячи відповідні питання, Ви можете вернути її до вихідної теми.

- за будь-яких обставин ставтеся до співрозмовника з повагою. Вас не повинна затягти трясовина взаємних образ та інших проявів неповаги; намагайтеся контролювати свої емоції. Робіть усе можливе, що будь-яке спілкування носило конструктивний характер.

- слухайте уважно, не роблячи оцінок. Це найкращий спосіб дати людині можливість висловити те, що вона в дійсності думає, і виговорити всі емоції, що можуть стати на заваді вирішенню проблеми.

- висловіть власну думку про почуте, щоб показати людині, що її дійсно слухають. Повторіть своїми словами ті найбільш важливі положення, на яких наголошував співрозмовник. Це є реальною можливістю не залишити поза увагою нічого суттєвого і надасть співрозмовнику можливість виправити Вас, якщо Ви щось невірно зрозуміли.

- відзначте те, що Ви не зрозуміли або у чому не маєте впевненості. Застосовуючи даний прийом, Ви переконуєте співрозмовника у тому, що його слухають уважно, і, що найголовніше, зв'яжете своє розуміння зі сказаним (а також здійснюєте відповідне коректування, якщо в ньому виникає потреба).

- спонукайте людину до розмови. Якщо Ви відчуваєте, що співрозмовник не повністю розкрив ситуацію, свою точку зору або свої почуття, слід спонукати його до подальшої розповіді. Для цього можна сказати: «Чи не могли б Ви розповісти про це докладніше?». Ідея полягає в тому, щоб і змістом питання, і тоном, яким воно ставиться, спонукати людину до подальшої розмови з Вами.

– використовуйте для підтримки розмови невербальні засоби. Привітно усміхайтесь, кивайте головою, дивіться в очі, щоб показати, що слухаєте і сприймаєте сказане.

Пам'ятайте, основне завдання полягає в тому, щоб виказати людині власну небайдужість до сказаного нею.

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.

Поняття мовної культури базується на таких принципах:

– правильності – дотримання мовних норм, що діють у мовній системі (орфоепічних, орфографічних, лексичних, морфологічних, синтаксичних, стилістичних, пунктуаційних);

– послідовності – логічності та лаконічності думок;

– коректності та доцільності вживання термінів, фраз. Залежить від того, наскільки повно й глибоко людина оцінює ситуацію спілкування, інтереси, стан, настрої адресата;

– чистоти мови (не вживати суржику, жаргонізмів);

– точності (через відсутність точності в мові слухач позбавлений можливості мати чітке уявлення про висловлені ідеї);

– доречності висловлювань і мовлення;

– економічності. Відсутність ясності й сили – поширений результат багатослів'я. Існують певні причини його створення: неясність думок, що призводить до повторень, відхилення від теми розмови; недостатній словниковий запас викликає звернення до багатьох непотрібних слів у намаганні знайти одне потрібне; пустослів'я через відсутність думок, схильність до самолюбівання, що призводить до довгих пафосних висловів;

– зв'язку з практичною діяльністю (пріоритетність для системи підвищення мовної культури набуття умінь і навичок, а також уміння самостійно аналізувати мовну ситуацію та виправляти власні недоліки);

– зорієнтованості на позитивні соціальні дії (спрямованість мовної культури на формування позитивного іміджу);

– безперервності (постійне, відповідно до особливостей набутих знань, розширення інформаційного, практичного обсягу знань мови; передбачає виховання потреби здобувати навички підвищення мовної культури протягом усього життя);

– людиноцентризму. Даний принцип мотивує підвищення мовної культури працівників поліції як необхідний засіб покращання спілкування, спрямований на особистість.

Культуру мовлення можна тлумачити і як загальноприйнятий мовний етикет: типові формули вітання, побажання, прощання, запрошення тощо. Велике значення має тон розмови, вміння вислухати співрозмовника, вчасно й доречно підтримувати тему.

Основними показниками мовної культури професіоналів у сфері усного ділового мовлення є використання офіційно-ділового стилю і пов'язане з ним дотримання таких вимог до мовлення:

– змістовності, яка передбачає глибоке осмислення теми й головної думки висловлювання, докладне ознайомлення з наявною інформацією з цієї теми; різнобічне та повне розкриття теми, уникнення зайвого;

– багатства мови – передбачає використання різноманітних засобів вираження думок у межах відповідного стилю, уникнення невиправданого повторення слів, однотипних конструкцій речень;

– точності – залежить від глибини знань та ерудиції особистості, від активного словникового запасу. Висловлюючи власні думки, слід добирати слова, які найбільш відповідають висловлюваному змісту;

– виразності, для досягнення якої слід виділяти найважливіші місця свого висловлювання і виражати власне ставлення до предмета мовлення;

– доцільного вживання професійних термінів.

Ділове спілкування – це процес взаємодії професіоналів, спрямований на організацію та оптимізацію того чи іншого виду професійної діяльності. У цьому процесі предметом спілкування є діяльність (справа), і *партнер по спілкуванню завжди виступає як особистість*, значима для іншого. Основні завдання ділового спілкування – продуктивна співпраця, прагнення до зближення цілей, поліпшення партнерських відносин.

Виділяють наступні особливості ділового спілкування:

– наявність офіційного статусу співрозмовників;

– відповідність певним загальновизнаним і загальноприйнятим правилам;

– передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються; визначаються їх мета, зміст і можливі наслідки;

– конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети;

– взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії;

– значущість кожного співрозмовника як особистості.

Існує низка *«умовно заборонених» тем для неформальних бесід*, з яких не варто зав'язувати гострі дискусії, обговорювати або ж недоречно розпитувати. Правоохоронцям слід з розумінням ставитися до цієї *загальноприйнятої норми публічної діяльності*.

Це:

– релігійні переконання та демонстрація релігійних атрибутів (релігійні розбіжності, протистояння, конфлікти одні із найгостріших в історії людства);

– політичні уподобання та прихильності;

– аспекти особистого, приватного життя;

– заробітна плата, достаток, фінансові проблеми;

– стан здоров'я власний та інших осіб;

– обговорення зовнішності інших людей (особливо за їх відсутності серед співрозмовників).

Найчастіше темами для встановлення емоційних контактів, знайомства, подолання розбіжностей є: мистецтво (кіно, музика, живопис, театр), подорожі, нові книги та публікації, хобі, країнознавча інформація, спорт, погода тощо. Щоб бути професіоналом своєї справи, публічній людині треба дбати не лише про свої ділові якості, а й про саморозвиток, збагачення свого інтелекту, бути відкритим до сприйняття нового.

Розуміння основ ділового спілкування та рівень мовної культури є важливим аспектом формування іміджу працівника поліції й системи МВС в цілому. Але не слід забувати, що культура поведінки, культура мовлення і культура спілкування в житті і професійній діяльності найчастіше виступають в єдності. Професіонал завжди має тримати під контролем як свої публічні висловлювання, так і поведінку, міміку, жестикуляцію.

3.2. Універсальні правила мовного етикету

У результаті багаторазової повторюваності ряд уживаних висловів, закріплених за певними ситуаціями взаємовідносин, перетворилися на стійкі формули спілкування, стереотипи – типові, повторювані конструкції, що використовуються практично в усіх ситуаціях спілкування. Без таких стереотипних виразів, механічно відтворюваних у типових мовних ситуаціях, обійтися, очевидно, неможливо. Вони вмотивовані стилістично,

функціонально, оскільки забезпечують точність, однозначність і економність процесів спілкування.

Особливого значення в етикеті надають зверненню: від правильно обраної форми, тональності, енергетики голосу багато в чому залежить подальші взаємовідношення людей. При цьому існують певні норми звернень, прийняті в офіційних чи неофіційних ситуаціях. Вибір форми звернення виявляє соціальну ієрархію, а за рівного соціального статусу виказує характер особистих стосунків між колегами.

Не слід забувати про дієвість нашого мовлення. *«Будь ласка (будьте ласкаві)», «дякую», «вибачте», «мені дуже шкода»* – найдієвіші слова з повсякденного словникового запасу професіонала. Так, вираз *«будь ласка»*, доданий до наказу чи розпорядження підлеглим, перетворює цей наказ чи розпорядження на дуже ввічливе прохання.

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.

Привітання

Будь-яке спілкування починається з привітання. Вітаючись, добирайте ту вітальну формулу, яка підходить для даної ситуації.

Першими мають вітатись молодші зі старшими, підлеглі з керівником. У рукостисканні ж все навпаки: старший або керівник подає руку молодшому або підлеглому. Під час ручкання не зняті рукавички – ознака зневаги. Руку не потискають через перепону: поріг, стіл (потрібно вийти з-за столу) і т.д. Ручкаючись, не тримають ліву руку в кишені. Так само виявом невихованості є під час рукостискання активний діалог з третьою особою.

Ким би Ви не були – керівник підрозділу, директор, академік, літня жінка чи школяр, – заходячи до приміщення, вітайтеся першим. Так само, незалежно від віку, статі, посади тощо першим (першою) вітається той (та), хто заходить до кімнати (кабінету). Чоловіки, власники кабінетів, при цьому підводяться, жінки – підводяться лише в тому випадку, якщо відвідувач старший за віком чи за званням.

Для привітання користуйтеся не тільки фразами: *«Вітаю!», «Доброго дня!», «Моє шанування», «Бажаю здоров'я!», «Привіт»*, але і невербальними засобами: поклоном, кивком, змахом руки і т.п. Можна сказати: *«Доброго дня, Іване*

Олексійовичу» і тепло посміхнутись йому, зупинившись на кілька секунд. Таке привітання підкреслить Вашу симпатію до цієї людини, дасть зрозуміти, що Ви цінуєте її, та й звучання власного імені – приємність для будь-кого. До речі, така форма вітання була запозичена з військового етикету. Це віддання честі лицем, коли працівник поліції або військовослужбовець проходить повз свого керівника, одягненого в цивільний костюм або сам він одягнений у цивільний одяг.

Звернення без вказування імені – це звернення формальне, до кого б то не було: підлеглого чи начальника, сусіда чи попутника в громадському транспорті. Звернення на ім'я (ім'я та по-батькові) – це звернення до особистості. Вимовляючи ім'я та по-батькові, ми підкреслюємо повагу до людської гідності, демонструємо прихильність. Керівникові можна сказати: *«Як добре, що я Вас зустрів»*. Бажано мати власну формулу вітання з колегами і громадянами. Це дасть можливість оточуючим краще Вас запам'ятати, що є важливою умовою довготривалих ділових відносин.

Питання, що лунає після привітання: *«Як справи?»*, – ставиться в тому випадку, якщо за цим передбачається подальший діалог. Логічно, що таке питання задає старший за віком або посадою, в іншому випадку дане питання звучить дещо зухвало. Відповідаючи на нього, завжди потрібно пам'ятати про почуття міри. Нічого не відповісти невіжливо; буркнути *«нормально»* і пройти повз теж невіжливо, навіть грубо; почати довго розповідати про справи – прославитись занудою. Варто відповідати: *«Дякую, нормально»*, *«Спасибі, все гаразд»*, в свою чергу поцікавитись: *«Сподіваюсь, у вас все гаразд?»*. Такі відповіді нейтральні, вони заспокоюють всіх.

Подяка

Подяка – соціальна мовленнєва поведінка, яка віддзеркалює у висловленні почуття вдячності адресатові за певну послугу, допомогу, підтримує соціальний зв'язок і єдність спільноти. Прийнято дякувати не лише за значні, але й за дрібні послуги: незнайомій людині в транспорті за можливість пройти салоном, продавцеві в крамниці, добродієві, що притримав двері, коли ви виходили, тощо. Дякувати батькам, рідним за щоденні турботи, добрі стосунки, співпереживання радості й тривоги.

У висловах подяки виразніше виявляється функція ввічливості, тому їх використання належить до обов'язкових етикетних настанов. Вислови подяки вживають і як знак

ввічливої згоди або відмови на будь-яку пропозицію. До цих настанов належать формулювання: *«дякую за питання»*, *«дякую за відповідь»*.

Формули подяки жорстко не регламентовані. Найчастіше у таких випадках використовуються вирази з прикметником *вдячний* незалежно від соціального статусу осіб, які ведуть розмову. Універсальна, найбільш поширена відповідь на подяку це: *«Прошу!»*, *«Будь ласка!»*

Вибираючи формули подяки, треба враховувати значущість послуги, ситуацію. За незначну послугу можна сказати *«Дякую!»*, *«Спасибі!»* Посилюють вдячність слова *«щиро»*, *«сердечно»*, *«уклінно»*, *«дуже»*, *«глибоко»*, *«вельми»*, наприклад: *«Дуже вдячний за Вашу турботу!»*, *«Щиро Вам дякую!»*

В офіційних ситуаціях слова подяки часто вживаються зі словами *«дозвольте»*, *«прийміть»*, *«складаю (складаємо)»*, наприклад: *«Дозвольте висловити Вам подяку!»*, *«Прийміть мою найщирішу вдячність!»*, *«Складаю щиру подяку!»*.

Записки від руки зі словами подяки на роботі – проста наліпка зі словом *«Дякую!»* – недорогий, але дієвий спосіб продемонструвати свій професіоналізм і підкреслити повагу до колег, висловлення компліменту і шани до їх праці.

Побажання

Сутність побажання полягає у висловленні адресантом зацікавленості у здійсненні чогось для адресата: побажання здоров'я, успіху, збереження добробуту, довгого віку, позбавлення негараздів. У побажанні закладається симпатія до співрозмовника і зацікавленість у взаємовідносинах.

Слова-побажання *«добрий»*, *«доброго»* використовуються у формулах привітань, які, до речі, часто використовуються і замість формул-звертань, компенсуючи дуже бідний набір останніх: *«доброго ранку»*, *«добрий день»*, *«добрий вечір»* та ін. Фактично формули вітань є усіченими формами побажальних конструкцій: *«(Я бажаю Вам) доброго ранку!»*, *«Доброго вечора!»*, *«Доброї ночі!»*

Про тісний зв'язок вітань і побажань свідчить і той факт, що формули-побажання становлять тісну діалогічну єдність із формулами-вітаннями. Так, досить часто у відповідь на привітання: *«Доброго ранку (дня, вечора)!»*, звучить: *«Доброго здоров'я!»*.

Вибачення

Вибачення має на меті позаяк зберегти з адресатом добрі стосунки і забезпечити продовження спілкування у потрібному напрямку. Коли людина говорить: «вибачте», вона визнає, що вже спричинила оточуючим певні незручності, або наперед просить вибачити її за те, що може це зробити.

Важливо використовувати слово «вибачте» при зверненні до незнайомої людини, при втручанні до розмови, проханні надати інформацію чи допомогу, що входить до компетенції (професійних обов'язків) особи, до якої звертаються.

Засудження своєї поведінки, намагання виправити ситуацію, що склалася між адресантами, передається дієсловом *засоромитись* та прислівником *соромно*, які трактуються як осудження дій адресанта та його обіцянка виправити становище.

Для вибачення за завдані адресатові незручності адресант вживає формулу соціального етикету *прошу пробащення*. Вибачення за дію, яка повинна була відбутися раніше, виражається формулою із дієсловом *перепрошувати*, ця формула використовується також, коли немає точної впевненості, що запланована на майбутнє справа зможе реалізуватися/ відбутися (на чому в подальшому мовленні і робиться наголос).

Уміння шанобливо зробити і тактовно прийняти вибачення («*вибачайте*» і «*мені дуже шкода*») є свідченням вихованості і моральної зрілості людини. Щиро вибачаючись можна швидко розрядити напружену ситуацію. Фраза «*мені дуже шкода*» – один із найбільш простих і доброзичливих способів висловити людині своє співчуття. Дана фраза зазвичай не потребує конкретизації та уточнень.

Вибачання-відмова:

- *На жаль, не можу... .*
- *Мені дуже шкода, але... .*
- *Шкодую, що не зміг... .*
- *Із задоволенням би, але... .*
- *Охоче, але... .*
- *Мені незручно відмовляти, але... .*
- *Я радий би дозволити, але... .*

Якщо не почули сказаного:

- *Пробачте, що Ви сказали?*
- *Прошу!*
- *Пробачте, я не почув Ваших останніх слів.*

Формули пробачення:

- *Пробачте! – Вибачте! – Даруйте.*
 - *Я хочу попросити у Вас пробачення.*
- Формула: *Я вибачаюсь!* – помилкова.

Компліменти

При офіційному знайомстві після вітання має слідувати діловий комплімент як вияв вищої форми мистецтва ділової бесіди. Комплімент – це приємні слова, що трохи перебільшують позитивні якості співрозмовника, які промовляються з метою зробити людині приємне, здобути прихильність до себе або до питання/ проблеми, що розглядається.

Умовно компліменти поділяють на світські і ділові. Світський – це комплімент зовнішності, особистим якостям людини (пунктуальності, зібраності, огрядності). Він призначений, як правило, для знайомих людей: родичів, близьких, друзів, знайомих, колег по роботі. При цьому в компліментах чоловікам, на відміну від жінок, виносяться здебільшого теми власності, розуму і здібностей. Світський комплімент надзвичайно поширений на неофіційних заходах.

Комплімент завжди звернений до співрозмовника, яскраво адресований, при цьому «Я» промовця дещо відступає в бік: «*Ви прекрасно виглядаєте!*», «*Вам дуже личить цей костюм*» і т.д. У відповідь на світський комплімент прийнято дякувати: «*Спасибі*», «*Ви дуже уважні*» та ін. Компліменти потрібно вміти не лише говорити, але й приймати. Так, репліки у відповідь: «*Ви мене аж надто хвалите*», «*Це лише комплімент*» вважаються неввічливими.

Діловий комплімент – це обмін люб'язностями між партнерами, колегами («*я радий Вас бачити*» і т.д.). Діловий комплімент починає і закінчує будь-яку ділову зустріч, бесіду, переговори. За протоколом – це взаємна й обов'язкова процедура.

У письмовому діловому етикеті діловий комплімент – це висловлення ввічливості, яким починається будь-який офіційний чи напівофіційний лист. Комплімент в кінці листа є обов'язковою частиною кореспонденції, в тому числі і приватної. У листі використовують наступні завершальні формули ввічливості: «*з повагою...*», «*щиро Ваш*» тощо. За своїм стилем і тоном кінцеві формули ввічливості мають бути гармонійними по відношенню до звернення й основного тексту листа.

Прощання

Прощання належить до такого акту, в якому завершується процес спілкування, взаємини учасників спілкування. Якщо адресант не сподівається в найближчий час поновити відносини, він послуговується виразом *прощай(те)*, *прощавай(те)*. Ці два варіанти є синонімічними, однак перший може ще означати «пробачити чиюсь вину», тому значення його можна розпізнати лише з контексту. Прощальними дієсловами *прощай(те)*, *прощавай(те)* адресант переважно дає зрозуміти адресатові про завершення спілкування. Водночас завершення контакту часто стає сигналом до наступного продовження взаємин. Синонімічною формулою «до побачення» адресант повідомляє про наступну зустріч з адресатом.

Прощатися – означає говорити слова прощання, тиснути один одному руки, поклонитися на прощання, зняти для вираження поваги до адресата капелюха чи шапку. Жести в усному мовленні замінюються в писемному спілкуванні такими фразами: «*тисну Вашу руку*», «*цілую ніжно*», «*щиро обіймаю*», «*клонюся*», «*підписуюся*».

Висловлення співчуття

Смерть близьких змушує нас переосмислити власну історію, призначення у житті, життєві сенси. Той, кого втрачаємо, лишає по собі власну біографію – історію, з якої близькі і родичі за можливості черпатимуть сили і сенси. Складеною, проговореною й емоційно пережитою в колі близьких людей ця історія дає сили зустрічати новий день.

Кожен із нас у момент втрати близьких потребує підтримки. Висловлення співчуття – річ непроста, адже потребує делікатності й стриманості, відчуття близькості й причетності до гірко переживання.

Співчуття цілковито спрямоване на особу адресата. Так, мовленнєвий акт співчуття складається з обов'язкового шанобливого звернення до адресата, оцінного ставлення до «третьої» особи, про яку йде мова, висловлення співчуття і розради адресатові, вираження до нього поваги. Заклик-спонукання адресанта пам'ятати «третю» особу виражається у формулах *світла пам'ять йому, вічний спокій, нехай над ним земля пером...*

Слід уникати	Варто використовувати
«Тепер він у кращому світі»	«Я так Вам співчуваю у зв'язку з Вашою втратою!»
«Якщо Вам буде потрібна моя допомога, телефонуйте»	«Можна мені завтра після роботи заїхати до Вас?»
«На все воля Божа»	«Вона була надзвичайною людиною»
«Я розумію, як Вам важко»	«Я всім серцем з Вами та завжди готовий допомогти»
«Тепер Ви в домі старший»	«Ваш батько був для всіх нас прикладом для наслідування»

Є фрази, що несуть у собі додаткову травматизацію, а не підтримку й співчуття рідним і близьким. Так, *не можна говорити*:

- ти ще молодий/молода, знайдеш собі іншого чоловіка/дружину;
- іншим набагато гірше, вони цілі сім'ї втратили;
- я розумію, як це боляче;
- ти маєш бути сильним/сильною;
- тримайся заради сім'ї, не розкисай;
- час лікує;
- зараз війна, усі когось втрачають.

Коментування постів із звісткою про смерть близької людини у *соціальних мережах* вимагає тактовності та емпатії. Будь-хто при втраті близької людини потребує слів підтримки і буде вдячний за них. Кілька порад і прикладів, як можна висловити свої співчуття:

Будьте щирими та стислими у своїх висловлюваннях. Уникайте довгих повідомлень, будьте щирими у словах.

Підтримка та емпатія. Покажіть, що розумієте біль і скорботу, яку переживає людина.

Пропозиція допомоги. Якщо ви знайомі, запропонуйте свою допомогу.

Уникання кліше. Використання загальних фраз може здаватися формальним, нещирим висловленням співчуття.

Повага до приватності. Не слід запитувати про обставини смерті, якщо це не було вказано у повідомленні.

3.3. Культура спілкування з громадянами

Приєм громадян

Громадянина, запрошеного на бесіду, намагайтеся прийняти чітко у призначений час. Проявіть зацікавленість у розмові. Не переглядайте документи, що не мають відношення до бесіди, оскільки найменша ознака байдужості з Вашого боку заважатиме створенню атмосфери довіри у бесіді з відвідувачем. Намагайтеся з ним розмовляти наодинці, оскільки в присутності третьої особи він може проявити нерішучість і піти, не розповівши про основні причини, що привели його до Вас.

Проявіть більше витримки і ніколи не втрачайте почуття міри. Якщо Ваш співрозмовник роздратований, голосно говорить, зберігайте спокій. Якщо ж він почуває себе незручно або соромиться, тримайтеся з ним так, щоби він пройнявся довірою до Вас. У випадку, коли відвідувач має письмово викласти свою заяву, але має труднощі із виконанням цього, надайте йому необхідну допомогу.

Можливо, питання, з яким звертається відвідувач, Ви розв'язати не можете. Дайте йому адресу або телефон осіб, до компетенції яких входить вирішення даного питання.

Регулярне поглядання на годинник є ознакою невихованості особи, даний жест є знаком завершення розмови. Вчіться «відчувати» час.

Не виключено, що Ви відмовите у проханні, з яким звертається відвідувач. У цьому випадку поясніть, на якій підставі Ви відмовляєте йому й розкажіть про порядок оскарження прийнятого Вами рішення.

Закінчивши розмову, попрощайтесь.

Чергова частина

У який би час і з якого б приводу не звернувся громадянин до чергової частини поліції, його потрібно уважно вислухати і дати зрозумілу, вичерпну відповідь. У жодному випадку не вказуйте громадянину на несуттєву причину його візиту чи дзвінка.

Не змушуйте заявника чекати, якщо телефонний дзвінок лунає тоді, коли Ви говорите по іншому телефону; зніміть слухавку і переадресуйте цей дзвінок іншому співробітнику наряду чергової частини або відповідальному керівнику.

При звертанні громадян з проханням про допомогу або із заявою про якийсь випадок, наприклад, про витік газу, псуванні

водопроводу тощо, ніколи не відсилайте їх до інших служб. Зв'яжіться з цими службами по телефону і домагайтеся прийняття необхідних заходів. Подякуйте громадянину за інформацію.

Якщо громадянин звернувся до вас по телефону, але від хвилювання не може ясно розповісти про подію, не переривайте його, заспокойте і, записавши повідомлення, подякуйте. Про здійснення злочину негайно сповістіть одного з керівників підрозділу і прийміть необхідні міри для своєчасного виїзду оперативної групи на місце злочину.

Список телефонів, які потрібні для роботи, має бути завжди під рукою.

Намагайтеся проводити розмову в межах до 5 хвилин. Якщо вся необхідна інформація Вами вже з'ясована, а заявник починає повторюватися, скористайтеся наступною фразою: *«Вибачаюсь, що перебиваю: я зрозумів суть Вашого звернення. По суті звернення у Вас це залишилися до мене питання?»*

Не можна використовувати у розмові вирази:

– *«я не знаю», «мені про це нічого не відомо», «ми нічого не можемо зробити»* – не варто повідомляти заявнику про свою некомпетентність;

– *«Ви повинні»* - заявник нічим не зобов'язаний;

– слова паразити: *«як би...», «ну, це...»* тощо.

Співробітник чергової частини має бути психологічно готовим до сприйняття заявника, який може бути надміру емоційним, багатослівним, навіть агресивним. Працівник поліції повинен володіти прийомами нейтралізації цих проявів і вміти спрямувати бесіду в спокійне русло.

Викликаючи громадянина до чергової частини поліції для з'ясування певних обставин, обов'язково вкажіть у повістці причину виклику. Неприпустимо змушувати відвідувача невинувато до довго очікувати прийому.

Є неприпустимою ситуація, коли відвідувач сам розшукує потрібний йому кабінет, блукає коридорами, і запитує стрічних про те, як пройти до такого-то кабінету або де зараз можна знайти певного працівника.

Ви повинні бути компетентними у питаннях, на які маєте давати відповіді громадянам. Для цього необхідно постійно удосконалювати свої професійні знання, обмінюватися оперативною інформацією з колегами, консультуватися зі спеціалістами відповідних підрозділів Національної поліції.

На посту, у патрулі

Знаходячись на посту, у патрулі завжди намагайтеся проявити чуйність до оточуючих. Не слід соромитися робити людям добро, проявляти вихованість, гарні манери.

Якщо до Вас звернулися з якимсь питанням, уважно вислухайте й спробуйте дати вичерпну відповідь. Якщо Ваша відповідь виявиться незрозумілою, не дратуйтеся і, не підвищуючи голосу, повторіть її, роз'ясніть смисл сказаного Вами. Врахуйте, що запальність не робить Ваше пояснення більш зрозумілим. Якщо Ви не можете відповісти на дане питання, то поясніть, куди можна звернутися для його вирішення.

Слідкуйте за своїм мовленням. Сучасна ділова мова активно впроваджує позаоціночні форми і звороти, рекомендуючи *уникати мови ненависті й ворожнечі, дискримінаційних формулювань, нетолерантності*. Так, вирази *«належність до вразливих груп населення», «людина у складних життєвих обставинах»* чи *«людина з низькою соціальною відповідальністю»* у діловому мовленні заміняють оціночні дискримінаційні кліше, знімаючи при цьому зайву емоційну напругу у спілкуванні.

Нарікання від громадян на свою службу отримують патрульні, які під час виконання службових обов'язків *відволікаються на мобільний телефон*: приватним розмовам, іграм, соціальним мережам не місце на роботі.

Людина, яка впала на вулиці, не обов'язково є п'яницею. Можливо вона хвора і потребує Вашої невідкладної допомоги. Здійсніть її: викличте машину швидкої допомоги, зупиніть автомашину, що проїжджає повз Вас, для транспортування хворого до лікарні, де йому буде надана невідкладна медична допомога. Вміти надати домедичну і першу медичну допомогу постраждалому – обов'язок працівника поліції.

При потребі переведіть через дорогу літню людину, інваліда. Зупиніть рух автотранспорту, щоб дати можливість малюкам із дитячого садка перейти вулицю.

У випадку, якщо буде необхідність зробити громадянину зауваження або притягнути його до адміністративної відповідальності за порушення встановлених правил, не потрібно без особливої на те потреби користуватися поліцейським свистком і підзивати його до себе пальцем або жезлом. Підійдіть до громадянина самі, назвіть своє звання і прізвище і в коректній формі, не вступаючи в суперечку, роз'ясніть, у чому полягає порушення і яка відповідальність за нього встановлена.

У випадку необхідності, в залежності від конкретної ситуації, запропонуйте громадянину пред'явити паспорт, посвідчення водія або інші документи. Перевіряючи документи, пам'ятайте, що будь-який громадянин, якого зупиняє працівник поліції за те чи інше порушення, відчуває, як правило, негативні почуття, що може корінним чином змінити його поведінку. Ввічлива людина може раптом стати грубою, привітлива – агресивною, врівноважена – нетерплячою, спокійна – дратівливою, і, нарешті, сором'язлива – рішучою. Для того, щоб уникнути неприємних інцидентів, працівник поліції має завжди залишатися спокійним, ввічливим, уважним, готовим до рішучих дій.

Якщо той, кого перевіряють, веде себе грубо, не підвищуйте голосу. Доведіть до його відома, що за образу службової особи він може бути притягнутий до відповідальності. Уважно вислухайте пояснення громадянина, і якщо в його діях присутні пом'якшувальні вини обставини, обов'язково врахуйте їх, приймаючи рішення. Недбало гортати документи, впускати їх на землю, розглядати під дощем у жодному випадку не дозволяється. Різкість та іронія у розмові з людиною, яку перевіряють, неприпустимі.

Закінчивши перевірку, складіть всі пред'явлені Вам довідки так, як вони були складені раніше, не роблячи нових загинань, і, якщо у затриманні громадянина, який піддавався перевірці, немає необхідності, поверніть його документи, вибачтесь, попросіть.

Будьте стримані з громадянином, котрий знаходиться у нетверезому стані, навіть якщо він поводить себе зухвало. Спочатку голосно, щоби чули оточуючі, вимагайте від такого громадянина зупинити порушення порядку. Якщо це не допоможе, роз'ясніть, яку відповідальність тягне за собою його поведінка, і після цього приймайте рішучі міри щодо запобігання порушення громадського порядку або доставляння порушника до чергової частини підрозділу.

Ніколи не відповідайте грубістю, особливо при затриманні правопорушників і осіб, підозрюваних у скоєнні злочину. Використовуючи найменшу помилку у поведінці працівника поліції, вони намагаються підбурювати до групових хуліганських дій осіб, схильних до порушення громадського порядку, щоби за їх допомогою зникнути. Слідкуйте за тим, щоб своєю поведінкою не спровокувати небажане розгортання подій.

При порушення водієм автомобіля правил вуличного руху зупиніть його, підійшовши, привітайтеся, назвіть своє звання,

прізвище і запропонуйте пред'явити документи на право керування транспортом. Якщо порушення є незначним, а документи не викликають зауважень, поясніть причину зупинки і ввічливо зробіть водію зауваження. Якщо ж порушення було серйозним, таким, що представляє загрозу для здоров'я і життя людей, застосуйте до водія належні міри впливу (попередження, штраф, складення протоколу, доставляння у підрозділ внутрішніх справ). Однак, перш ніж застосувати адміністративне покарання, переконайтеся у його правомірності і відповідності його тяжкості порушення.

Завжди намагайтеся вчиняти так, щоби Ваші дії були правомірними, зрозумілими для оточуючих і обов'язково виражені в тактовній формі.

Може трапитися, що працівнику поліції доведеться виконувати службові обов'язки недалеко від цвинтаря або приймати участь у поховальній процесії. При цьому потрібно пам'ятати наступне: військова честь віддається автомашині з тілом небіжчика, що проїжджає повз Вас, і при опусканні труни в могилу. Самій процесії військова честь не віддається.

Входячи на територію цвинтаря (у формі або у цивільному одязі), бажано зняти головний убір, щоби цим засвідчити свою повагу до померлих. Але якщо Ви, виконуючи службові обов'язки, входите на територію цвинтаря групою, то головні убори не знімаються.

Відвідання закладів

Під час виконання працівником поліції службових обов'язків може виникнути необхідність відвідати той чи інший заклад. У цьому випадку належить наперед домовитися про час зустрічі з людьми, які Вас цікавлять.

Прийшовши до закладу, зніміть пальто і головний убір. Отримавши запрошення увійти до кабінету, не затримуйтеся. Привітайтеся, представтеся, якщо потрібно, пред'явіть посвідчення особи. Коротко і чітко викладіть мету Вашого візиту. Не беріть на себе ініціативу першим подавати руку. Якщо Вас запрошують присісти, не відмовляйтеся.

Може скластися так, що особа, яка Вас запросила, продовжує з кимось бесіду або розмовляє по телефону, – проявляйте витримку, не вступаєте в розмову без запрошення прийняти в ній участь.

Під час бесіди будьте уважними. Не перебивайте свого співрозмовника і не змушуйте його повторювати одне й те саме

кілька разів. На поставлене питання дайте коротку вичерпну відповідь. В якому б напрямку не розвивалася бесіда, не втрачайте самоконтролю, будьте стримані, ввічливі.

Встаньте, якщо встав Ваш співрозмовник. Проявляйте інтерес до всього, про що з Вами говорять, і не поглядайте на годинник, висловлюючи бажання швидше закінчити зустріч.

Прощаючись, подякуйте за те, що Вам приділили увагу. Виходячи, Ви маєте йти попереду співрозмовника, якщо він проводить Вас до дверей.

Розстаючись, ще раз подякуйте за прийом.

Спілкування з людьми з інвалідністю

Знання правил коректного мовлення й етикету дозволяє не лише уникати конфліктів, що бувають спровокованими розбіжністю в розумінні одних і тих самих явищ, але й свідомо вибудовувати співробітництво для учасників діалогу. Складність спілкування з особами з особливими потребами обумовлена тим, що більшість особливостей та нюансів даної комунікації не регламентовано правовими нормами, оскільки сфера застосування правових норм вужча, ніж етичних. Так, етичні норми, а відповідно, і пов'язані з ними етикетні норми, охоплюють всі сфери життя суспільства, проникають у відносини, недоступні в повному обсязі правовому регулюванню.

Молоді і літні люди стають інвалідами в результаті найрізноманітніших захворювань і нещасних випадків. Перетворення людини у зрілому віці на інваліда, крім емоційного переживання, тягне за собою множину проблем фізичного і соціального характеру.

Людина з обмеженими можливостями часто викликає надто пильну увагу на вулиці. Є люди, які не соромляться висміювати каліцтво, а найбільш жалісливі – вголос висловити співчуття. І перші, і другі рівною мірою ображають більшість інвалідів: **за жодних умов не можна підкреслювати фізичну слабкість людини.** Звідси – **головне правило етикету у спілкуванні з інвалідами:** ставитися до них як до пересічних громадян. Необхідно не лише говорити, але й сприймати інваліда як таку саму людину, як і Ви: **те, що Ви не бачите в ньому рівного собі – образливо.** Разом із тим, потрібно бути готовим допомогти цій людині за першої необхідності на її прохання або за її згодою.

Слід зважати на те, що у людей з особливими потребами фізичні страждання, психічна надломленість, побоювання за

своє здоров'я опосередкованим шляхом можуть істотно впливати на взаємовідносини з працівником поліції. Працівник поліції в складних конфліктних ситуаціях з інвалідами зобов'язаний залишатися владарем своїх почуттів і прагнень, не втрачаючи гідності, орієнтирів у ситуації, зберігати тактовність і законну вимогливість, переборювати спроби схилити його до дій, протилежних власній совісті і вимогам законності.

Правила коректної мови

Міжнародний рух за права інвалідів вважає найбільш правильним таке визначення інвалідності: «Інвалідність – перешкоди або обмеження діяльності людини з фізичними, розумовими, сенсорними та психічними відхиленнями, викликані існуючими в суспільстві умовами, за яких люди виключаються з активного життя». Таким чином, інвалідність – це одна з форм соціальної нерівності. Це – соціальне, а не медичне поняття. А в контексті соціальної моделі інвалідності логічно і цілком доречно використовувати відповідну термінологію.

Більшість людей вважає слово «інвалід» прийнятним, оскільки воно є офіційним, часто вживається, стало абстрактним. Нині сталим виразом є «людина з інвалідністю», де наголос, в першу чергу, робиться на тому, що перед нами *людина*, яка має певні особливості, особливі потреби.

Коли Ви говорите або пишете про людей з інвалідністю

Використовуйте	Уникайте
інвалід, людина з інвалідністю, людина, яка має інвалідність, людина з обмеженими можливостями, людина з особливими потребами	хворий, каліка, покалічений, деформований, неповноцінний, дефективний
звичайна, типова людина (не про інвалідів)	нормальна, здорова людина
людина, яка використовує інвалідний візок, людина на візку	людина, прикута до інвалідного візка
вроджена інвалідність, інвалід з дитинства	вроджений дефект, нещастя
має ДЦП (або інше)	страждає ДЦП
людина, яка перенесла поліомієліт, має інвалідність у результаті поліомієліту, людина, яка перенесла хворобу, пережила хворобу, стала інвалідом у результаті...	страждає від поліомієліту, має інвалідність від наслідків поліомієліту, жертва поліомієліту
людина із затримкою в розвитку	відстала, розумово неповноцінна

дитина із затримкою в розвитку	«гальмо», недоумкуватий
людина із синдромом Дауна	«даун», «даунята»
людина з епілепсією люди, схильні до епілептичних випадків	епілептик, припадочний
душевнхвора людина, люди з душевним або емоційним розладом, людина з психіатричними проблемами	божевільний, псих
людина, яка погано бачить, інвалід по зору	сліпий, як кріт, абсолютно сліпий
людина, яка погано чує, людина з порушеннями слуху, інвалід по слуху	глухий
людина з труднощами в спілкуванні, утрудненнями в мові	німий

Загальні правила етикету у спілкуванні з людьми з інвалідністю

Коли Ви розмовляєте з інвалідом, звертайтеся безпосередньо до нього, а не до супроводжуючого або сурдоперекладача, які присутні при розмові.

За необхідності отримання будь-якої інформації про дитину-інваліда, яка досягнула старшого шкільного віку (прізвище та ім'я, дата народження, адреса тощо) слід звертатися особисто до неї, а не до супроводжуючого. Для дітей молодшого шкільного віку ці питання належить максимально спрощувати («Як тебе звати?», «З ким ти прийшов?»). Ігнорування дитини-інваліда при отриманні інформації про неї за її присутності категорично забороняється.

Супроводжуючи дитину-інваліда, не стискайте її руку.

Обов'язково інформуйте дитину і підлітка про правові наслідки їх дій, пов'язаних із підписанням будь-яких паперів.

Коли Вас знайомлять з інвалідом, цілком природно потиснути йому руку - навіть ті, кому важко рухати рукою, або хто користується протезом, цілком можуть потиснути руку – праву чи ліву, що цілком допустимо. Перед тим, як потиснути руку інваліду, потрібно сказати йому про це.

Допомогу слід пропонувати лише тоді, коли стає очевидним, що людина не зможе подолати проблему самостійно. Особливо це стосується людей з вадами зору. Якщо Ви пропонуєте допомогу, дочекайтесь, поки її приймуть, а потім запитуйте, що і як робити. Якщо Ви не зрозуміли, не соромтесь – перепитайте.

Коли Ви зустрічаєтеся з людиною, яка погано або зовсім не бачить, обов'язково називайте себе і тих людей, які прийшли з Вами. Якщо у Вас загальна бесіда в групі, не забувайте пояснити, до кого в даний момент Ви звертаєтесь і назвати себе.

Коли Ви пропонуєте незрячій людині сісти, не усаджуйте її, а направте руку на спинку стільця або підлокітник. Якщо Ви знайомите людину з новим предметом, не водить по поверхні його руку, а дайте їй можливість самостійно помацати предмет. Не змушуйте Вашого співрозмовника говорити в порожнечу: якщо Ви переміщуєтесь, попередьте його.

Поводьтесь з собаками-поводирями не так, як зі звичайними домашніми тваринам. Не командуйте, не чіпайте і не грайтеся з собакою-поводирем.

Пропонуючи свою допомогу при ході, спрямовуйте людину, не стискайте її руку, йдіть так, як Ви звичай ходите. Не слід силоміць тягнути людину, яка погано бачить, за собою. Поясніть коротко, куди і навіщо треба йти. Попереджайте про перешкоди: сходи, калюжі, ями, низькі одвірки, труби тощо. Зверніть увагу на наявність предметів, що б'ються. Наявність окулярів у інвалідів по зору полегшує сприйняття, але не вирішує проблем, пов'язаних із поганим зором, тому на всі прохання цієї людини, пов'язані з використанням зору, слід відповідати так само, як і людині, яка зовсім не бачить.

Якщо Ви помітили, що незряча людина збилася з маршруту, не керуйте її рухом на відстані, підійдіть і допоможіть вийти на потрібний шлях. При спуску або підйомі сходами ведіть людину з вадами зору перпендикулярно до них. Пересуваючись, не робіть ривків, різких рухів. Не забирайте і не стискайте тростину людини.

Завжди з'ясовуйте, в якій формі людина хоче отримати інформацію: Брайль, великий шрифт, дискета, аудіокасета. Якщо у вас немає можливості перевести інформацію в потрібний формат, віддайте її в тому вигляді, в якому вона є - це краще, ніж нічого.

Якщо Ви маєте читати незрячій людині, спочатку попередьте про це. Говоріть нормальним голосом. Не пропускайте інформацію, якщо Вас про це не попросять. Не заміняйте прочитання будь-якого документа його переказом, особливо якщо інваліду по зору слід його підписати. Інвалідність не звільняє людину від відповідальності, обумовленої завізованим нею документом.

Поводьтеся з дорослими інвалідами як з дорослими людьми. Звертається до них на ім'я і на «ти» можна тільки в тому випадку, якщо ви добре знайомі.

Спіратися або повиснути на чиємусь інвалідному візку – те ж саме, що спіратися або повиснути на його володареві. Інвалідний візок – це частина недоторканого простору людини, яка його використовує. Почати котити коляску без дозволу – те ж саме, що схопити і понести людину без її дозволу.

Коли Ви говорите з людиною, яка користується інвалідним візком або милицями, розташуйтеся так, щоб ваші і її очі були на одному рівні, тоді Вам буде легше розмовляти, і Вашому співрозмовнику не доведеться закидати голову.

Спілкуючись із людиною, яка має труднощі в спілкуванні, слухайте її уважно. Будьте терплячі, чекайте, коли людина сама закінчить фразу. Не виправляйте її і не договорюйте за неї. Ніколи не вдавайте, що Ви розумієте, якщо насправді це не так. Повторіть, що Ви зрозуміли, це допоможе людині відповісти Вам, а Вам – зрозуміти її.

Намагайтеся задавати питання, які вимагають коротких відповідей або кивка. Не намагайтеся прискорити розмову. Будьте готові до того, що розмова з людиною з утрудненою мовою забере у Вас більше часу. Якщо Ви поспішаєте, краще, вибачившись, домовтеся про інший, більш вільний час.

Не говоріть різко з людиною, яка має психічні порушення, навіть якщо у Вас є для цього підстави. Однак не слід думати, що люди з психічними порушеннями більше за інших схильні до насильства. Це міф. Якщо Ви доброзичливі, вони відчуватимуть себе спокійно.

Щоб привернути увагу людини, яка погано чує, назвіть її на ім'я. Якщо відповіді немає, можна злегка торкнутися людини за руку або плече або ж помахати рукою.

Дивіться в очі і говоріть чітко, хоча майте на увазі, що не всі люди, які погано чують, можуть читати по губах. Розмовляючи з тими, хто може читати по губах, розташуйтеся так, щоб на Вас падало світло, і Вас було добре видно, постарайтеся, щоб Вам нічого (їжа, цигарки, жести – будь-що, що приховує рот) не заважало. Не затемнюйте своє обличчя і не закривайте його руками, волоссям або якимись предметами. Ваш співрозмовник повинен мати можливість стежити за виразом вашого обличчя.

Не забувайте про середовище, яке Вас оточує. У великих або багатолюдних приміщеннях важко спілкуватися з людьми,

які погано чують. Яскраве сонце або тінь теж можуть бути бар'єрами у спілкуванні.

Не міняйте тему розмови без попередження. Використовуйте перехідні фрази на кшталт: «Гаразд, тепер нам потрібно обговорити...». Вираз: «Нічого, це неважливо» вживати не бажано. Якщо існують труднощі при усному спілкуванні, запитайте, чи не буде простіше листуватися. Повідомлення у листуванні повинні бути простими.

Якщо Ви повідомляєте інформацію, яка включає в себе номер, технічний або інший складний термін, адресу, напишіть її, повідомте факсом, електронною поштою або будь-яким іншим способом, але так, щоб вона була гарантовано зрозуміла. Якщо це необхідно, можете записати своє повідомлення або пропозицію на папері, запропонуйте Вашому співрозмовнику обговорити його з другом або родиною. У записці вкажіть свій номер телефону, запропонуйте обговорити це при наступній зустрічі.

Не бентежтеся, якщо випадково сказали: «Побачимося», або: «Ви чули про це?» – тому, хто насправді не може бачити і чути.

Норми спілкування з людьми з інвалідністю є складовою *програми безбар'єрності* – творення суспільства рівних можливостей для кожного з нас. Бар'єри шкодять не лише певній групі людей, а й усьому суспільству. Відмова взаємодіяти з різними людьми з унікальним досвідом і стилем життя призводить до втрат значимого соціального капіталу. Втрачений потенціал – це втрачені можливості. Безбар'єрне, відкрите суспільство, де кожен відчуває, що до нього ставляться з повагою попри будь-які ознаки й статуси, і знає, що у нього є рівний доступ до можливостей, має нині в нашій державі перспективи для розвитку.

3.4. Телефонна розмова

Специфіка службової діяльності поліцейських вимагає особливої лаконічності, чіткості у розмові. Погана підготовка, невміння виділяти головне, чітко і граматно висловлювати свої думки призводять до значних витрат робочого часу. Зайва емоційність також подовжує час телефонної розмови.

Телефонна розмова має бути побудована таким чином, щоб проблема кожного громадянина була вирішена і у нього

залишилося присмне враження від спілкування з працівником поліції.

Існує ряд обов'язкових правил спілкування телефоном у службовий та позаслужбовий час.

По телефону прийнято говорити коротко, тільки по справі. Потрібно привітатися і представитися своєму співрозмовнику.

За необхідності передати важливе розпорядження (наказ, вказівку) телефоном, керівник підрозділу має робити це особисто, а не перекладати виконання на секретаря або підлеглих. Як правило, чим більш дистанційовано знаходиться керівник від виконавця, тим менш відповідально та якісно буде виконана робота.

Розмову слід вести у нормальному темпі, звертаючи увагу на чіткість вимови прізвищ, назв та цифр.

Потрібно вислухати співрозмовника, потім давати відповідь. Відповідаючи на телефонний дзвінок, назвати своє звання, прізвище й обов'язково дати зрозумілу, вичерпну довідку. Якщо Ви не можете відповісти на поставлене питання, назвіть абоненту прізвище і телефон співробітника, який може надати необхідну консультацію. У випадку його відсутності повідомте, коли він буде.

У випадку, якщо працівника, якому телефонують немає на місці, потрібно повідомити, коли він з'явиться; покликати того, хто його заміщує, або дати номер телефону. Якщо буде прохання щось передати, потрібно записати зміст прохання і покласти на стіл тому, кому це адресоване.

Не розібравши по телефону прізвища чи адреси, не перебивайте громадянина. Краще після прийняття всього повідомлення попросити: *«Уточніть, будь ласка...»* або *«Чи правильно я записав ці прізвища?»*

Знаходячись на робочому місці, навіть попри надмірну зайнятість, все одно, піднявши слухавку, вислухайте співрозмовника, з'ясуйте, що саме його цікавить, і попросіть подзвонити через певний проміжок часу або запишіть телефон, за яким Ви могли б подзвонити йому, коли звільнитесь. У кінці розмови не забудьте подякувати співрозмовника за інформацію.

Правила ввічливості передбачають:

– не можна турбувати людей по домашньому телефону вранці до дев'ятої чи ввечері після двадцять першої години, без дозволу адресата або без вагомих на те причин, також нетактовно телефонувати вночі;

- не телефонуйте незнайомим людям додому, використовуючи стаціонарний телефон, якщо ж в цьому є нагальна потреба, то обов'язково вибачтесь, поясніть хто телефонує, в якій справі і хто дав Вам номер телефону;
- перед тим, як зателефонувати з робочого питання незнайомій публічній людині, варто їй написати про запит розмови в один із соціальних меседжерів або SMS-повідомленням;
- неприпустимо розпочинати розмову зі слів: «*Хто говорить?*», «*Хто мене слухає?*» - такі запитання неввічливі;
- якщо Вас просять покликати до телефону когось іншого, то скажіть люб'язно: «*Зачекайте, будь ласка, хвилинку*»;
- якщо ж того, кого просять до телефону, немає на місці, неввічливо з'ясовувати, хто телефонує, обмежтеся, наприклад, фразою: «*Його/її зараз немає, а що їй/йому передати?*»;
- телефонуючи на мобільний, не зайвим буде запитати: «*Чи зручно Вам зараз говорити?*»;
- телефонну розмову не перетворюйте в монолог, дайте можливість співрозмовнику долучитись до неї;
- не слід інформативно переобтяжувати розмову чи затягувати її в часі. Першими ознаками перенасиченості телефонного спілкування є поява роздратованості й образливості;
- неприпустимим є звертання до співрозмовника: «*жіночка*», «*мужчина*», «*дівчина*» тощо. Краще звертатись на ім'я та по-батькові, або використовувати безособові звернення: «*будьте ласкаві*», «*скажіть, будь ласка*», «*вибачте*»;
- у розмові про третю особу називайте її на ім'я та по-батькові або на прізвище: говорити в третій особі - *він, вона* не шанобливо;
- вітати телефоном зі святків чи з нагоди сімейної урочистості можна лише близьких друзів, знайомих, рідних;
- не бажано послуговуватись службовим телефоном для приватних розмов;
- висловлювати співчуття телефоном неприпустимо (лише особисто або листом);
- просити про послугу можна тільки близьких людей;
- розмову завершує той, хто зателефонував або людина старша за віком чи посадою (іноді той, хто має невідкладні справи: він тактовно вибачається, просить закінчити розмову);
- кінець розмови включає вирази, що сигналізують про завершення спілкування: *Не буду більше зловживати Вашим терпінням. /Щиро Вам вдячна за розмову. /Дякую Вам за увагу до мене. /Телефонуйте, якщо буде нагода.*

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.

Типові варіанти невихованої поведінки під час телефонної розмови

У приватній розмові такі порушення сприймаються як незначні огріхи, у ділових телефонних переговорах – як ознака непрофесіоналізму:

– розмова «на два фронти»: дозволяється говорити з людиною, яка знаходиться поруч, і – одночасно – вести телефонну розмову лише в тих рідкісних випадках, коли думка третьої особи важлива для змісту телефонної бесіди. При цьому належить вибачитися і перепитати: *«Гадаю, Ви не проти, якщо я спитаю думку товариша полковника/ пана Андрія з цього приводу?»*;

– робити кілька справ одразу: якщо під час телефонної розмови Ви стукаєте по клавіатурі комп'ютера, маєте посуд або шарудите паперами на столі, співрозмовнику зрозуміло, що у розмові Ви не зацікавлені;

– споживання їжі: розмова по телефону з повним ротом вважається виявом не лише неввічливості, але й відвертих грубощів;

– жування гумки: плямкання під час розмови може відволікти від її змісту Вашого співрозмовника;

– кашель і чхання в слухавку: слід вибачитися, покласти слухавку, прочистити дихальні шляхи, – і лише після цього повернутися до розмови;

– неакуратне поводження зі слухавкою: грюкання нею по поверхні столу, впускання на підлогу тощо.

Загальні правила користування SMS-послугою

Абревіатура SMS розшифровується як Short Message Service, що перекладається як «служба коротких повідомлень». Це найбільш популярна на сьогоднішній день технологія, що має

незаперечну перевагу: можливість обмінюватися інформацією в будь-який час і в будь-якому місці. SMS-повідомлення носять більш безпосередній, приватний характер, на відміну від, скажімо, повідомлень, відправлених електронною поштою; у такий спосіб передають дуже стислу і неофіційну інформацію.

Якщо потрібно повідомити іншу людину про серйозну і важливу справу (по роботі, термінова нарада, пригода з кимось із близьких), можна відправити SMS тільки в якості попереднього кроку. Згодом при можливості обов'язково слід зателефонувати і надати більш повну інформацію.

Не слід забувати у повідомленні про шанобливе вітання і прощання («бувай», «до зустрічі»). Варто враховувати, що адресат не завжди має змогу миттєво реагувати на повідомлення.

Під час SMS-спілкування слід:

- формулювати інформацію якомога стисліше; ставити лише ті питання, на які можна дати короткі відповіді;
- бути уважним щодо телефонної адреси того, кому адресоване SMS: необережне натискання клавіатури, – і Вам доведеться телефонувати й вибачатися за «незрозуміле» послання;
- у випадку отримання SMS, призначеному іншому абоненту, а не Вам, – не звертати уваги. Шукати справжнього адресата не потрібно;
- відправляючи SMS незнайомій людині, у якої не позначений Ваш номер телефону, привітатися і назватися;
- за можливості підтверджувати отримання текстового послання SMS-відповіддю, у соціальних меседжерах – реакцією;
- за можливістю – на людях – не використовувати звукове супроводження текстового набору повідомлення.

Отже, головне правило використання телефонного зв'язку, що стосується всієї без виключення публічної поведінки особи: ввічлива людина має якомога менше заважати оточуючим, особливо перебуваючи у громадських місцях.

3.5. Нетикет (мережевий етикет)

Поняття «нетикет» з'явилося в середині 80-х років ХХ століття і поєднує у собі 2 слова – «мережа» (англ. net) і «етикет» (фр. etiquette). Інколи його ще називають «мережевий етикет» або «онлайн-етикет».

Нетикет створений для того, щоб всім (і досвідченим користувачам, і новачкам) було в рівній мірі комфортно

спілкуватися між собою в Інтернет-просторі. Дотримуватися мережевого етикету просто, адже мережа – це громадське місце. У безособовому віртуальному просторі, біля екрану комп'ютерного монітора слід дотримуватися основного правила ввічливості – «золотого правила моралі»: належить ставитися до інших так, як Ви бажаєте, щоб ставилися у відповідь особисто до Вас. Тому не можна робити ті речі, які не заохочуються в будь-якій цивілізованій спільноті, наприклад, вживати ненормативну лексику, розпалювати національну ворожнечу, ображати людей або брехати.

Вихідні позиції нетикету:

Особистий контакт і людський фактор не втратили свого значення. Особистий характер взаємин не зникає під час спілкування в електронному просторі. У віртуальному спілкуванні не слід обговорювати речі, які можуть бути озвучені виключно у приватній бесіді: питання особистих взаємин, просування по службі, підвищення платні, преміювання тощо.

Належить слідкувати за тим, про що і як говорити. Незмінним дороговказом мають виступати коректність і ввічливість.

Підвищена уважність і завбачливість перед відправленням повідомлення. Те, що посилається в електронний простір, повернути вже не можна. Нічого вже не можна буде виправити, як тільки-но виконати команду «надіслати». Будь-який користувач Інтернету зможе прочитати і зберегти Ваше повідомлення. Написані у запалі слова можуть зіпсувати дружні відносини або зруйнувати кар'єру.

Найважливіше правило: у службовий час Інтернет слід використовувати лише для роботи, а не для розваг.

Правила зразкового користування електронною поштою

Зростання популярності і масовості повідомлень, відправлених за допомогою електронної пошти, пов'язане з терміновістю (за лічені секунди) їх доставляння до адресата. Завдяки електронній пошті відновлюються і як ніколи зміцнюються ділові контакти і розцвітають дружні взаємовідносини між родичами і знайомими.

Створюючи власну електронну скриньку, приділіть увагу її назві. Ділова людина ніколи не дозволить собі направляти електронні листи з адреси «*bog@com.ua*», «*kvitochka@gmail.com*», «*kotunia@example.com*» тощо.

Система електронної пошти на робочому місці має використовуватися виключно для службових цілей, а не для

обміну плітками, останніми анекдотами або приватними посланнями. Найдоцільніше мати дві електронні адреси: для роботи, яка змінюється зі зміною місця роботи, і для приватного листування з друзями, спілкування у соціальних мережах.

Що можна і чого не слід робити в електронному листуванні:

Правильно вказувати адресу. Якщо Ви збираєтесь відправити електронне повідомлення однакового змісту групі осіб (кільком адресатам), не слід проставляти їх електронні адреси списком. Багатьом може не сподобатися, що їх адреса (часто разом із повним ім'ям та прізвищем) стане відомою стороннім особам. Радимо або по черзі відправляти копію повідомлення кожному адресату окремо, або скористатись функцією сліпого копіювання, коли копія відправляється тому, кого немає у вихідному списку отримувачів. Це дозволить показувати лише одну електронну адресу.

Укажіть тему повідомлення (навіть приватного), щоб в отримувача одразу склалося уявлення про характер та терміновість Вашого послання. Без відповідного позначення отримувач може залишити надіслане повідомлення без уваги протягом тривалого часу, а якщо не впізнає знайому адресу – то й видалити лист, так його і не прочитавши. Зайнята людина, яка відкриє електронний лист з поміткою «без теми», може відчути роздратування через втрачений дорогий час на інформацію, яка могла б зачекати до вечора. Поміткою «терміново» слід користуватися лише за крайньої потреби.

Будьте ввічливими, пишіть стисло. Оперативність і лаконічність – саме в цьому полягають переваги електронної пошти.

Більш розгорнуті повідомлення рекомендується направляти у вигляді вкладений («прикріплених») файлів до електронних листів, звичайною (паперовою) поштою або повідомляти необхідну інформацію особисто. Перш ніж відправляти вкладні файли електронною поштою, дізнайтеся у потенційного отримувача, чи не заперечує він з приводу такого роду кореспонденції. Також не слід відправляти такого роду інформацію, якщо немає впевненості в тому, що отримувач зможе їх відкрити.

Не підвищуйте голос: за можливості уникайте великих літер на письмі – в електронному повідомленні прописні літери рівнозначні вигуку. Прописні літери також символізують надзвичайно емоційний, сердитий або образливий характер

повідомлення. До того ж, повідомлення, написані прописними літерами, важко читати.

Зверніть увагу: у діловому листуванні використання емо-знаків («☺», «☹» тощо) не вітається. Так само, не варто зловживати ними у приватному листуванні з малознайомими людьми.

Ретельно перевіряйте написаний лист перед відправленням: у ньому має бути чітко структурована інформація, дотримана логічність і несуперечливість у викладенні матеріалу, витримана стилістична і граматична грамотність.

Вимоги до ділового листування електронною поштою:

– *стиліст* та *ефективність* повідомлення: повідомлення має бути спрямоване на цільового адресата, конкретне і лаконічне. Обов'язково слід враховувати, який об'єм інформації (включно з вкладеними файлами) необхідний для роботи кожному адресату;

– *своєчасність*: візьміть за правило перевіряти кореспонденцію як тільки приходите на роботу, в середині та в кінці робочого дня. Підключати звукове оповіщення надходження листів до робочого столу комп'ютера не рекомендується – звукові сигнали заважають зосередитися на безпосередніх службових обов'язках.

Можна ігнорувати жартівливі повідомлення, рекламну інформацію й переадресовані листи на інші, реальні повідомлення обов'язково слід відповідати. На особисту кореспонденцію можна відповісти через один-два дні. У діловому листуванні в залежності від терміновості питання належить відповідати протягом доби.

Під час відпустки та вихідних намагайтеся перевіряти пошту і не лишати без відповіді електронні листи, написані в цей час;

– *обережність*: все, що пишеться й розповсюджується через електронні засоби зв'язку, є публічною інформацією. Якщо Ви не готові робити інформацію доступною – не слід довіряти її електронній пошті. У всьому цивілізованому світі роботодавець/ керівник державної установи має право доступу до будь-якої інформації, яка відсилається або надходить на адресу його компанії/ державної установи поштою;

– *доцільність і конфіденційність*: чим важливіший документ, тим менш доцільно використовувати електронну пошту для його складання та відправлення. Інформацію, що має конфіденційний або суто службовий характер, направляють традиційними каналами зв'язку.

Ніколи не направляйте скарги або критичні зауваження електронною поштою. Замість цього рекомендується домовитися про особисту зустріч або сформулювати претензії у письмовій скарзі, а пропозиції конфіденційно у доповідній записці;

– *нерозголошення*: інформацію, отриману з кореспонденції, слід сприймати критично; не всі повідомлення, отримані електронною поштою, підлягають оприлюдненню в колективі;

– *емоційність*: емоції в електронному спілкуванні слід тримати під контролем. Фрази: «*я розстроїлася до смерті*», «*у нього поїхав дах*» тощо, - краще залишити для електронного спілкування з друзями.

Не припустимо використовувати електронну пошту з метою уникнення складної розмови віч-на-віч.

Пересилання *порнографії* через електронну пошту слугує підґрунтям для звільнення працівника. Якщо за заголовком або адресою електронного листа є вагомі підстави вважати його зміст порнографічним, можна звернутися до служби технічної підтримки і комп'ютерного забезпечення з проханням відкрити це повідомлення. Таким чином керівництво буде поінформовано, що Ви не маєте жодного відношення до поширення порнографії, зможе виявити її джерело і зупинити подальше поширення подібної інформації.

Якщо Ви їдете у відрядження, змінюєте місце роботи, звільняєтеся з органів, перевірте свою електронну пошту, перешліть всю необхідну ділову кореспонденцію Вашому наступнику. Обов'язково повідомте знайомим і колегам Вашу нову електронну адресу.

Хороші манери у кіберпросторі

Кіберпростір – сукупність віртуальних співтовариств, окремих осіб і груп людей, поєднаних електронними засобами зв'язку, котрі регулярно обмінюються думками з найширшого кола питань. Не залежно від сфери зацікавлень всі, хто спілкується за допомогою комп'ютерних мереж, мають дотримуватися певних норм і правил поведінки.

У кіберпросторі, як і повсякденному житті, поняття «хорошого тону» або «пристойності» не абстрактні, а ситуативно обумовлені. Дотримуйтеся загальної етики спілкування. Якщо зустрічаєтесь з проблемою етичного характеру в кіберпросторі, уявіть, що Ви в реальному житті, – тоді Ви швидко знайдете розв'язання проблеми.

Наявність чатів, дискусійних груп або форумів дозволяє користувачам електронної пошти здійснювати обмін інформацією з іншими людьми, які мають схожі інтереси. Перш, ніж зайти на інтерактивний сайт, уважно ознайомтеся з правилами, потім перегляньте перелік тем, що найчастіше обговорюються, щоб мати більш повне уявлення про коло інтересів цієї групи користувачів і про правила спілкування на цьому форумі. Те, що без вагань приймається в одному місці, можуть вважати за грубощі в іншому. Наприклад, якщо в конференціях обговорюються телевізійні програми, різні чутки й плітки – це цілком нормальне явище. Але якщо Ви втрутитесь з цих питань в журналістську дискусію, популярності це Вам не додасть.

Використовуйте переваги анонімності. У мережі (наприклад, у конференціях) Ви можете зустрітися з тими, кого ніколи не зустріли б у реальному житті, і ніхто не засудить Вас за колір шкіри, очей, волосся, за Вашу вагу, вік або манеру одягатися. Однак Вас будуть оцінювати з погляду того, як Ви пишете. Для тих, хто перебуває в мережі, знання правил граматики має неабияке значення.

Ваші послання мають бути зрозумілими й логічно витриманими. Можна вигадати параграф тексту, що матиме бездоганний вигляд з погляду граматики, але буде цілком безглуздим. Це часто трапляється, якщо Ви хочете переконати когось у вашій правоті, використовуючи безліч складних і довгих слів, Вам не дуже знайомих.

Несіть відповідальність за те, що кажете. Коли Ви хочете сказати щось на зразок *«мені здається...»* або *«я чув, що...»*, не зайвим буде перевірити ще раз достовірність фактів, на які Ви хочете послатися. Неточна інформація здатна викликати цілий шквал емоцій у мережі. І якщо це повторюється другий і третій раз, може статися, як у грі «зіпсований телефон»: Ваші слова будуть спотворені до невпізнанності.

Не втручайтеся у конфлікти й не допускайте їх. Причиною конфліктів нерідко стають флейми – емоційні зауваження, висловлені без урахування думки інших учасників розмови. Будучи повідомленнями, вони викликають реакцію користувачів: *«Ну, скажи, що ти насправді думаєш про це?»*

Мережевий етикет виступає проти флеймів, що переростають у «війни» – серії злісних послань, якими обмінюються, як правило, два або три учасники дискусії. Такі «війни» можуть буквально захопити конференцію і зруйнувати дружню атмосферу. Це несправедливо стосовно інших учасників

конференції. І дуже швидко люди, які не беруть участі у дискусії, стомлюються від конфліктів. Фактично відбувається неприпустима монополізація ресурсів.

Навчіться вибачати іншим їхні помилки. Коли хтось припускається помилки (це може бути помилка в слові, необережний флейм, безглузде запитання або невинувато довга відповідь), виявляйте до цього поблажливість. Якщо у Вас гарні манери, це ще не значить, що Ви маєте ліцензію на викладання цих манер усім іншим. Якщо ж Ви вирішили звернути увагу користувача на його помилку, зробіть це коректно й краще не в конференції, а у приватному листі.

Як бачимо, електронні засоби зв'язку є досить об'ємним каналом інформації, який можна використовувати як у службових, так і в особистих цілях. Ніколи не жалкуйте часу, аби допомогти колегам опанувати сучасні електронні засоби зв'язку – це пришвидшить обмін інформації і зробить вашу роботу більш продуктивною.

Перебуваючи в соціальних мережах чи на сайтах знайомств, на формах і чатах, у службових справах чи з приватних питань, пам'ятайте, що все сказане Вами з віртуального простору не зникає і в певний час може бути використане проти Вас або близьких Вам людей. Немає ніякого сорому в наш час у спілкуванні з друзями через соціальні мережі або ж спробам влаштувати своє особисте життя завдяки сайтам знайомств. Однак брутальна лайка, особисті образи, ксенофобія, надто відверті світлини, викладені на особистій сторінці, честі працівнику поліції, як і будь-якій людині, не роблять.

Разом із тим не слід забувати, що перехід спілкування до інтернет-мережі підсилює соціальну ентропію, самотність людей. Тому не зловживайте електронною поштою, месенджерами і телефонним зв'язком як на роботі, так і в приватному житті. За будь-якої нагоди не втрачайте можливість живого спілкування, підтримуйте його.

3.6. Культура спілкування працівників поліції в екстремальних ситуаціях

Виконання працівника поліції службових обов'язків майже завжди відбувається за екстремальних умов. Так, оперативно-службова діяльність поліції відбувається в царині

заборон нормами права і пов'язана зі злочинними діями чи порушеннями норм і правил громадської поведінки.

Екстремальні умови службового спілкування характеризуються авторитарним стилем керівництва: *відносини* набувають строго дворівневого характеру – функціонально-офіційні чи неформально дружні; *зв'язки* будуються у формі кола – лідер у центрі, підлеглі – довкола; *групова мораль* має чіткий розподіл «біле» – «чорне», «свій» – «чужий», без компромісів; *санкції управління* передбачають граничну жорсткість, адже від цього залежить життя групи.

В екстремальних ситуаціях від працівника поліції вимагаються рішучість, відвага, особиста мужність, стійкість, навіть, героїчні вчинки, які неможливо спланувати, але він має бути морально і психологічно готовим діяти в таких умовах. Професіонал має бути готовим до взаємодії з будь-якою людиною – постраждалим чи правопорушником – незалежно від особистих симпатій. Важливим чинником ефективності спілкування в екстремальних умовах є вивчення і врахування психологічних особливостей індивіда та його поведінки в конкретній ситуації.

За цих умов спілкування вимагає від працівника дипломатичних здібностей, зважання на психічні особливості поведінки людини. Так, у людей знижується здатність до самоконтролю, підвищується нервово-психологічне напруження, активізуються негативні емоції; з'являються почуття страху, відчаю, безнадії, гніву. На поведінку таких людей важче впливати раціональними, логічними аргументами. Працівник поліції має протиставляти їх негативу здатність стримувати себе і долати некеровані емоції, виявляти розважливість, холоднокривність, волю.

Принциповими моментами сутності спілкування для працівників поліції з громадянами в екстремальних ситуаціях є вміння точно і лаконічно висловлюватися, розуміти співрозмовників, приймати рішення, виходячи зі звичної системи координат людини.

В екстремальних ситуаціях одним з основних видів спілкування є переговори. Найефективнішим способом їх організації є переговори «обличчям до обличчя».

Взаємовідносини між сторонами мають бути рівноправними, при цьому працівник поліції зобов'язаний контролювати та коригувати як власний емоційний стан, так і стан свого опонента. Це рекомендується робити через чітке

викладення думок, тембр та гучність голосу, міміку обличчя, емоційність мовлення, жести.

У перемовинах головним завданням є заспокоєння людини, тому не слід робити різких рухів, а попереджати опонента про свої дії, приймати його точку зору, але не йти у нього в поводу, уважно стежити за його поведінкою, не повертатися до нього спиною, дивитися прямо в очі, мова має бути без підтексту, простою, чіткою і доступною.

Певні моральні особливості має спілкування працівників поліції з постраждалими у катастрофах, із заручниками, коли спілкування не має прямого зорового контакту. Головне завдання тут – стабілізація ситуації та емоційного стану потерпілих; етичні прийоми за таких умов ґрунтуються на співучасті та співпереживанні.

Працівникові поліції у спілкуванні слід особливу увагу приділяти моральному станові людей, підтриманню їхньої волі й духу. Для постраждалих надзвичайно важливо відчувати увагу і підтримку органів влади, переконатися в тому, що задіяні всі засоби на боротьбу з лихом, що все робиться послідовно, цілеспрямовано, за єдиним планом, і ситуація є керованою. Люди мають бачити, що працівник поліції не втратив волі, спокою і впевненості у власних силах.

Вміння працівника поліції встановити контакт, впливати на людину шляхом спілкування, є передумовою успішного вирішення оперативно-службових завдань за екстремальних умов.

Спілкування людей надто строкате, завчити всі правила спілкування, звичайно ж, не можливо. Якщо маєте сумнів, розраховуйте на свій здоровий глузд і здатність до співчуття. Будьте спокійними і доброзичливими. Якщо не знаєте, як правильно вчинити, спитайте про це свого співрозмовника – особу з явними ознаками інвалідності. Не бійтеся образити її цим – Ви засвідчуєте, що щиро зацікавлені у комфортності і безпеці людини. Не бійтеся висловити доброзичливість через усмішку – жарт, тактовний і доречний, лише допоможе Вам налагодити спілкування і розрядити ситуацію. Ставтеся до іншої людини, як до самого себе, так само поважайте її, і тоді все буде гаразд.

ТЕМА 4

ДІЛОВИЙ СТИЛЬ ТА ІМІДЖ

4.1. Основні вимоги до зовнішнього вигляду

Зовнішній вигляд є важливою складовою успіху сучасної ділової людини. Слово «зовнішність» часто використовується у вузькому значенні, коли під ним розуміють лише обличчя, зачіску людини. Однак «зовнішність» – поняття більш широке. Це і одяг, і хода, і стиль поведінки, і мода. Потрібно також враховувати, що під виглядом мається на увазі сукупність зовнішніх ознак, особливостей будь-кого, що створює відповідне враження. Привабливий зовнішній вигляд – це поєднання багатьох компонентів: одяг і макіяж, колір обличчя, доглянута шкіра, укладене волосся та ін.

Культура поведінки починається з охайної зовнішності. Це означає, що «людина з гарними манерами» володіє і відповідним зовнішнім виглядом, і вмінням узгоджувати, визначати співвимірність прояву своїх емоцій з правилами пристойності. Зовнішній вигляд людини зазвичай характеризує її внутрішню культуру й найчастіше обумовлює відношення до неї оточуючих. Правила етикету визначають такі загальні вимоги до зовнішнього вигляду: акуратність, охайність, підтягнутість.

Величезну роль у сьогоdnішньому житті відіграє імідж – рекламний, представницький образ будь-кого, що створюється для населення; цей образ поширюється у формі певних емоційно забарвлених стереотипних уявлень. Працівник поліції – це людина, імідж якої на сьогоdnішній день залежить від професійних навичок, а також, що не менш важливо, від знання ділового етикету. Робота над створенням іміджу ділової людини не зводиться лише до створення зовнішнього образу, який може маскувати реальну сутність людини. Зовнішній вигляд – це лише стиль, обумовлений внутрішнім складом особистості.

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.

Надзвичайно важливу роль у формуванні зовнішності ділової людини має одяг. Під дрес-кодом прийнято розуміти професійний, діловий одяг або ж уніформу, а також правила вибору вбрання з урахуванням певної ситуації.

Сучасне акцентування на необхідність використання дрес-коду в діловій сфері пояснюється багатьма чинниками. Так, 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 добробуту;

– 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.

Основні характеристики ділового стилю: солідний, упевнений у собі, привабливий, такий, що викликає довіру, не без претензії на витонченість та елегантність. *Висока якість, лаконічні фасони і традиційні забарвлення* – три кити, на яких тримається хороший діловий гардероб. Ідеальний одяг для офісної роботи – це одяг, який не привертає до себе уваги ні керівників, ні оточуючих людей. Зовнішній вигляд ділової людини має повною мірою довершувати образ зрілого і досвідченого професіонала.

Здійснюючи вибір костюма, враховуючи всі супутні компоненти, потрібно керуватись такими загальними правилами:

- єдність стилю;
- відповідність стилю конкретній ситуації;
- розумна мінімізація колірної гамми (діловий стиль допускає використання не більше трьох кольорів);
- зіставність кольорів в колірній гаммі;
- сумісність фактури матеріалу;
- зіставність характеру малюнка в різних компонентах одягу;
- відповідність якісного рівня аксесуарів (взуття, папки для паперів, портфеля тощо) якості основного костюма.

Головне правило, яке потрібно виконувати підбираючи діловий костюм та всі його компоненти, – загальне враження охайності, акуратності і навіть деякої педантичності в одязі. Це повинно змусити оточуючих думати, що така акуратність присутня й у справах.

Останнім часом такі аксесуари, як годинник, окуляри, ручки стали не стільки «засобами виробництва» провідного спеціаліста, керівника, скільки символами його добробуту, проте вони не повинні відволікати партнера від загального сприйняття вашої зовнішності як кваліфікованого фахівця і приємного співрозмовника. Разом із тим, новітні тенденції ділового стилю рухаються в бік «показової демократизації», свідомо орієнтуючись на аксесуари й одяг ділової людини середнього статку, не залежно від рівня особистих доходів. Показна розкіш вбрання на людях, так само, як і на робочому місці, скидається на моветон.

Красиво й модно одягнена лише та людина, одяг якої відповідає особливостям зовнішності й повноті, порі року і температурі повітря, роду занять та обстановці.

Зовнішній вигляд ділової людини доповнює зачіска. Вибір зачіски залежить від індивідуальних смаків, однак волосся завжди повинно бути охайним і чистим. Головна вимога до зачіски ділової людини – акуратність, компактність. Якщо чоловік вирішив відростити невелику бороду і вуса – вони повинні бути завжди охайно підстрижені. Зачіска ділової жінки має бути строгою та елегантною. При носінні форменого одягу довге волосся має бути зібране в зачіску.

Купуючи парфуми чи одеколон недостатньо просто оцінити їхній аромат. Необхідно перевірити, як він поєднується з запахом вашої шкіри (у кожної людини свій, неповторний запах).

Ніколи не змішуйте запахи. Якщо у вас відсутній дезодорант з аналогічним запахом парфумів, краще скористайтесь дезодорантом без запаху. Діловим жінкам користуватися парфумами слід стримано, запах має бути ледь відчутним. Запах парфумів не повинен відчуватися на відстані, більшій ніж 45 см. Аромати з амбровими і прямими нотами прийнято використовувати тільки у другій половині дня.

Ще кілька практичних порад:

- Не слід зачісуватися, чистити нігті, впорядковувати костюм тощо на прийомі, в громадських місцях або на вулиці.

- Не кладіть у зовнішні кишені ручку, олівець, окуляри, гребінець та інші предмети.

- Не слід виходити на вулицю в нечищеному взутті. Взуття завжди має бути чистим.

- Потрібно стежити за своєю походою. Не варто ходити перевалуючись, сутулячись і вимахувати руками при ході. Ходити слід твердо, прямо, не згинаючись. Гарна постава – це рівна спина, ненапружені розправлені плечі, високо піднята голова.

- Важливим елементом гарних манер є вміння правильно сидіти. Не слід класти ногу на ногу, особливо коли сидите на стільці чи в низькому кріслі. Ноги треба тримати, притиснувши коліна одне до одного, трохи схиливши в бік, чи легко схрестивши ноги в щиколотках.

- Завжди тримайте під контролем свої руки (руки в кишенях не варто тримати). Не жестикулюйте без потреби.

- Не слід забувати, що на ваш зовнішній вигляд і на ваші манери звертає увагу оточення.

Дзеркало і домашні ваги – найкращі поради тим, хто хоче виглядати елегантно. Зважуватися потрібно хоча б раз на місяць, дивитися у дзеркало – щодня. Воно підкаже кожному, чи достатньо вишукано й охайно він одягнений, чи відповідає його зовнішність і туалет майбутньому виходу на люди.

Елегантність залежить від смаку, почуття моди і вашого інтелекту. Головне тут – знайти свій стиль і зуміти приладнати до нього сучасні модні тенденції. Необхідною долею здібностей у цій царині наділена кожна людина, які, безумовно, належить розвивати. Прагнучи до елегантності й гармонії, надзвичайно важливо виховувати в собі почуття пропорції й кольору.

Зовнішній вигляд ділової людини є наочною багатовимірною інформацією: про економічні можливості, естетичний смак, належність до певного професійного прошарку, відношення до навколишніх людей тощо. Отже, зовнішній вигляд працівників свідчить про рівень їх ділової культури, надає їм впевненості у собі, позначається на кар'єрному зростанні.

4.2. Вимоги дрес-коду щодо ділового костюма

Дистанційна робота під час епідемії COVID-19 та перших місяців повномасштабного вторгнення російських військ в Україну у лютому 2022 року неминуче позначилися на сучасному діловому стилі українців. У тих організаціях і підрозділах, де передбачено носіння цивільного (не форменого) одягу, відбулася поступова демократизація офісного стилю, його поєднання з вуличним стилем одягу, що базується, насамперед, на функціональності, для якого характерні зручність, практичність, комфорт і стриманість. Одяг увібрав у себе елементи спортивного стилю, класики і навіть стилю неформалів. Це підштовхнуло ряд організацій і підрозділів до просування внутрішніх етичних кодексів поведінки із детально прописаним й оговореним дрес-кодом. Як правило, офісних «репресій» зазнають такі елементи одягу, як майки, шорти, короткі спідниці, спортивні костюми – яскраві елементи сучасної вуличної моди.

Проте є провазакисні організації, в яких на сьогоднішній день класний дрес-код є загальнообов'язковим як ознака професіоналізму високого класу. Тому присвяtimo увагу знаковим елементам класичного костюму.

Сучасна ділова людина найчастіше обирає стриманий діловий стиль одягу, який надає авторитетності і свідчить про компетентність працівника. Такий стиль викликає повагу, довіру, дає змогу контролювати партнерів і тримати дистанцію. Костюм має бути підібраним із проявом смаку, бути стильним, він не повинен бути надто яскравим чи зухвалим.

Під час вибору одягу слід урахувувати особливості фігури людини (зріст, поставу, повноту), колір шкіри, очей, волосся, а також вік. Не обов'язково дотримуватися модних віянь, слід знайти свій індивідуальний стиль, який потім може варіюватися відповідно до змін моди.

Елегантність одягу також досягається шляхом вдалого і гармонійного поєднання кольорів. Діловому вбранню

притаманні традиційні забарвлення, які можна назвати класичними: темно-синій, сірий, бежевий, темно-коричневий, оливковий, кремовий, колір слонової кістки. Перевага надається синьому і сірому кольорам, їх темним відтінкам у холодну пору року та світлим, пастельним – у тепло. Чорний колір вбрання доречний під час урочистих та жалобних заходів.

Основні вимоги до одягу – акуратність, стриманість і охайність. Костюм має бути завжди добре випрасуваний, сорочка, блуза – свіжою, взуття – начищене і без збитих підборів. Одяг повинен відповідати місцю, часу і характеру діяльності працівника.

Діловий етикет рекомендує не використовувати на робочому місці одне й те саме вбрання кілька днів поспіль.

Чоловіче ділове вбрання

Стандартний набір чоловічого одягу повинен містити кілька класичних костюмів (з вовняної чи напівшерстяної тканини), піджак, темні, у тон піджака брюки, набір сорочок, краватки, білизну, темні довгі шкарпетки чи гольфи, тонкий трикотажний пуловер з Y-подібним вирізом чи жилет, туфлі, класичні черевики.

У чоловічому гардеробі бажано мати кілька костюмів: вихідний (святковий), і кілька робочих, на щодня. Костюм-трийка вважається сьогодні консервативним одягом.

Піджак костюма може бути однобортним чи двобортним. Двобортний піджак вважається більш формальним, ніж однобортний. До нього завжди вдягають краватку. Двобортний піджак завжди повинен бути застібнутим. Якщо на однобортному піджаку два гудзики – нижній не застібають. Якщо гудзиків три, то застібають лише середній. В офіційній обстановці піджак повинен бути застібнутим. У застібнутому піджаку входять до кабінету на нараду, сидять у президії чи виступають перед людьми. Нижній гудзик піджака ніколи не застібають. Розстібнути гудзики можна за столом під час сніданку, обіду, вечері чи сидячи у кріслі. Правильною є така довжина піджака, коли кінчики пальців (руки вільно опущені, долоні звернуті до тіла) торкаються його низу.

За класичної довжини брюк спереду штанини повинні лежати невеликою складкою на черевиках чи туфлях, а ззаду закривати п'ятку та діставати до підбора. У класичному костюмі брюки не повинні занадто обтягувати стегна; стрілка на брюках має проходити точно посередині ноги і взуття. Правила етикету офісного стилю встановлюють, що за будь-якої погоди чоловік

повинен бути у піджаку. Однак він може зняти його, перебуваючи у приміщенні або за інших обставин.

Сорочка під діловий костюм має бути світлою з довгими рукавами і бажано бавовняною (у спеку допускаються короткі рукава, але у цьому випадку краватку не носять). Згідно з правилами етикету манжети сорочки повинні виступати на 2 сантиметри з-під рукавів піджака, а комір сорочки повинен бути на 1–1,5 сантиметра вищим за комір піджака. Сорочка з гудзиками в куточках комірка виглядає спортивно, але справляє менш формальне враження і пасує до костюмів, піджаків спортивного крою.

Краватка – це типовий атрибут чоловічого вбрання, який додає своєрідного акценту діловому образу, та один з не багатьох предметів чоловічого туалету, який допоможе підкреслити індивідуальність. Матеріал, колір і малюнок краватки мають певне символічне навантаження. Саме краватка, як правило, виступає головним акцентом ділового «луку» (образу), що збирає всі елементи одягу й аксесуари в єдине ціле.

Класичні правила підбору краватки до костюма такі: краватки з малюнком – до однотонних сорочок, однотонні краватки – до сорочок у клітинку та смужку, причому колір краватки повинен збігатися з кольором смужок, бути темнішим за колір сорочки, але світлішим – костюма. Довжина краватки у зав'язаному стані повинна бути до середини пряжки паска брюк, ширина – відповідати ширині лацканів піджака.

Слід пам'ятати, що вузол краватки привертає увагу: надто великий чи малий вузол можуть негативно впливати на пропорції шиї та форму обличчя. Краватка повинна добре «сидіти» під застібнутим комірцем, а не теліпатися навколо нього, оскільки це розцінюється як неповага до оточуючих. Можна носити спеціальний затискач чи спеціальну шпильку для фіксації кінців краватки.

Взуття як дуже важливий елемент іміджу чоловіка має бути елегантним, хорошої якості і відповідати обраній тоновій гамі костюма (м'яку матову шкіру можна носити практично завжди).

Взуття має відповідати сезону та стилю одягу. Підшва взуття не повинна бути занадто товстою і важкою. Взуття спортивного типу, замшеве краще підходить до неформальних випадків, воно не поєднується з офіційним костюмом. Лаковане взуття – виключна приналежність смокінга чи фракного костюма.

Слід уникати комбінованого взуття, з великими блискучими деталями (пряжками, емблемами тощо). Бажано, щоб черевики були темнішими за брюки. У літній час до світлого костюма підбирається взуття світлих кольорів. Шкарпетки обирають під колір брюк або взуття, вони повинні бути довгими, без візерунка, з тугою резинкою (щоб при сидінні нога залишалася закритою). В ідеалі колір чоловічих шкарпеток повинен бути темнішим, ніж колір костюма, але дещо світлішим за колір взуття.

Пасок підбирається під колір взуття та портфеля. Пряжка не повинна кидатися в очі, перевага надається пряжці матового кольору. Ширина паска у поєднанні з класичним костюмом і краваткою – приблизно 3–3,5 сантиметра.

Ділове вбрання жінки

На робочому місці жінка має виглядати жіночно, стильно, елегантно, мати індивідуальний стиль, незважаючи на деякі обмеження ділового етикету. Головне у зовнішньому вигляді ділової жінки – доглянутість, відчуття міри, елегантність та доцільність.

Існує ряд обмежень для жіночого вбрання ділового стилю:

- не носити одяг, що повністю відкриває руки (навіть за сильної спеки відкриті плечі повинні бути прикриті легким жакетом (довжина рукавів має бути до ліктя);

- не рекомендується глибоке декольте на блузах чи сукнях;

- не вдягати надто вузькі і короткі спідниці (класична довжина – до середини коліна) та спідниці з глибокими розрізами спереду, ззаду чи збоку;

- не вдягати прозорі сукні чи блузи, через які просвічує спідня білизна;

- утриматися від трикотажних жакетів, костюмів, светрів (для офіційного ділового костюма вони неприйнятні, у неофіційній обстановці – можливі, але речі мають бути цупкими, високої якості);

- не вдягати сукні, що щільно облягають фігуру;

- не варто носити одяг із синтетичних тканин, які електризуються; з еластичних тканин з додатком лайкри; прозорих тканин, мережива, блискучого шовку, джинсової тканини. Неприпустимі ажур, гіпюр і мереживо, люрекс, стрази;

- не рекомендується одяг із тканин у квіточки, інші малюнки, з використанням живописних полотен, друкованих текстів, портретів людей чи зображень тварин тощо;

не рекомендується використовувати масивні та яскраві прикраси, а також рюші, волани, бахрому, пір'я, банти; в оформленні ділового костюма варто уникати численних накладних деталей. Для ділового одягу не використовують оксамит, тафту, шифон, мереживо, атлас, парчу і не прикрашають його блискучими вишивками, бісером, штучними перлами.

Жіноча мода пропонує ширший вибір фасону одягу, кольору тканини, але деякі традиції і правила існують і для неї. Найголовніше – кольорова гама вбрання; сукня, взуття та аксесуари повинні природно доповнювати одне одного, а фасон одягу – відповідати особливостям фігури.

Стандартний гардероб ділового жіночого вбрання містить костюми класичного крою, пошиті з високоякісної вовняної, напівшерстяної тканини; для спекотної пори – з шовку, льону чи віскози, що складаються з жакета та спідниці; одну-дві прямі спідниці, що поєднуються за кольором з жакетом від костюма (довжина – до середини коліна, на 5 сантиметрів нижче або вище коліна); брюки прямі чи брючний костюм (брюки прямі, жакет); кілька однотонних блуз, туфлі-човники з підборами висотою 4–5 сантиметрів; колготи чи панчохи (колір повинен бути наближеним до кольору шкіри жінки і не повинен бути темнішим за колір туфель). Діловий костюм жінки допускає наявність хусточки на шії, шарфу, краватки, які повинні гармоніювати з костюмом.

У спекотні літні дні слід вдягатися так, щоб виглядати по-діловому і не знемагати від спеки. Для літньої пори найкраще підходить комплект із блузи на бретельках (але не топа) і легкого жакета вільного крою з короткими рукавами. Може бути і сукня прямого крою у комплекті з болеро або коротким жакетом.

Діловий одяг має бути зручним і функціональним. Комфортний одяг дає змогу не думати про нього, а почувати себе впевнено. Ділове взуття має бути стильним. Рекомендується туфлі з матової шкіри на невисокому підборі. У літню пору року їх можна замінити на літні закриті босоніжки з відкритою п'ятою та фіксуємим ремінцем. Діловий етикет не рекомендує взувати сандалії, відкриті босоніжки, сплетені з ремінців, бо вони не поєднуються з колготами.

Низ брюк має спереду лежати на туфлях, а ззаду діставати до середини підбору, не торкатися підлоги і не закривати підбори взуття. На стегнах брюки не повинні обтягувати фігуру; пояс має бути таким, щоб під нього можна було закласти два

пальці; блискавки чи інші застібки повинні лежати гладко; кишені не повинні відтягуватися чи відкриватися.

Застібнутий на гудзики жакет, коли під ним вдягнута блуза, не повинен тягнути на плечах і стегнах; довжина рукава має бути такою, щоб було видно 0,5–1 сантиметр рукава блузки.

Макіяж не повинен бути надто яскравим (робити його вранці за робочим столом чи підправляти щось у присутності інших – правило поганого тону); вибір губної помади і тіней для повік повинен відповідати природному колориту жінки. Денний макіяж має бути стриманим, помірним, особливо у спекотні дні – шар тіней, тонального крему і пудри повинен бути гранично тонким, а туш – вологостійкою. Серед модних нинішніх тенденцій ділового стилю – максимальна відмова від декоративного макіяжу максимальне збереження і підсилення природних даних завдяки відповідним косметологічним засобам і послугам.

Підбираючи парфуми, слід орієнтуватися не тільки на власні смаки, а й на смаки оточуючих людей. Слід також враховувати, що природна здібність сприймати запахи у жінок розвинута краще, ніж у чоловіків, тому вони можуть дратуватися, якщо відчувають неприємний для себе запах на відстані понад півметра. У кабінеті, в якому одночасно працюють кілька осіб, неприємний для когось запах може спровокувати конфлікт. Тому в діловій обстановці краще використовувати не концентровані парфуми, а туалетну воду зі свіжим, легким ароматом.

Ювелірні прикраси та біжутерія допомагають жінці підкреслити її індивідуальність. Призначення прикрас – надати жінці витонченості, створити закінчений, зібраний образ. Кольорова хусточка, фігурна шпилька, оригінальний пасочок, елегантна сумка – ці та інші нехитрі деталі жіночого туалету надають зовнішньому вигляду жінки індивідуальності.

Носіння прикрас – це показник не фінансових можливостей жінки, а її культури та вишуканого смаку. Спеціалісти з питань ділового іміджу вважають, що коректною прикрасою є обручка (яка може використовуватися як елемент ділового стилю не залежно від соціального статусу жінки). Бажано, щоб прикраси були комплектними, але не химерними чи надто масивними (висячі довгі сережки, браслети, що дзвенять, неприйнятні для ділового стилю).

Прикраси мають відповідати обраному стилю та ситуації. Прикраси зі срібла органічно доповнюють вбрання холодних тонів, а золото прекрасно поєднується з тканинами теплих

відтінків. Слід мати на увазі, що сережки мають гармоніювати з очима; брошки акцентують увагу на обличчі і на верхній частині фігури; а намиста та ланцюжки візуально пов'язані з шиєю (короткі – повнять, а досить довгі та контрастні з вбранням – візуально зменшують зріст жінки). Прийнято вважати – як данина аристократичній культурі, – що дорогі камені (діаманти, смарагди, сапфіри, рубіни) носять переважно заміжні жінки, дівчатам більше підходять перли, бірюза, гірський кришталь та інші оздоби з напівкоштовним камінням.

Слід завжди пам'ятати, що Ви спілкуєтеся не тільки з колегами, співробітниками, а й з громадянами, які звертаються до вас з проханням допомогти у розв'язанні тієї чи іншої проблеми, зарадити у чомусь і допомогти. Сумлінність у роботі, шанобливе ставлення до громадян, дотримання високої культури спілкування та етикету, належний зовнішній вигляд є важливими складовими поведінки осіб під час виконання службових обов'язків, з урахуванням яких громадськість оцінює добросовісність, неупередженість та ефективність діяльності працівників поліції.

ТЕМА 5

ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ В ГРОМАДСЬКИХ МІСЦЯХ

5.1. Правила поведінки в громадському транспорті

Ми часто змушені користуватися громадським транспортом, нам, міським жителям важко уявити навіть один день без нього. Тому необхідно пам'ятати про певні вимоги до поведінки в транспорті.

Слід спочатку надати можливість вийти всім бажаючим з автобуса або тролейбуса і лише після цього заходити. Першими виходять чоловіки, щоб – при потребі – допомогти вийти жінкам, літнім людям та інвалідам. Заходять першими до громадського транспорту літні люди, діти, жінки. Якщо чоловік виявить бажання при посадці допомогти цим категоріям громадян, він повинен спитати на це дозволу (*«Чи можу я Вам допомогти?»*), наприклад).

Виходити прийнято через передні, а заходити через задні двері. Право входу через передні двері мають вагітні жінки, літні люди, діти, інваліди. Навіть якщо поспішаєте, не варто заходити до переповненого вагону.

Увійшовши до вагону, не слід зупинятися в дверях, а проходити вперед, звільняючи місце іншим пасажиром. Стояти і проходити повз інших потрібно так, щоб не заважати та не штовхати їх. Якщо Ви стоїте біля дверей і у Вас немає можливості пройти в середину вагону, то на кожній зупинці доведеться виходити з транспорту, щоб дати можливість вийти іншим пасажиром, і з новими пасажиром заходити до салону.

Не забувайте дякувати за увагу і допомогу оточуючих.

До виходу слід готуватися завчасно. Рухаючись до виходу, не штовхати тих, хто стоїть попереду, – краще попросити дозволу пройти; вибачитись, якщо когось потурбували.

Якщо у Вас із собою велика сумка, багаж, прилаштуйте їх так, щоб вони не заважали оточуючим. Якщо Ви із рюкзаком, то варто повернутися спиною до вікна або стіни, чи зняти його з плечей. Пакети і сумки можна ставити на сидіння тільки в тому випадку, якщо у транспорті є вільні місця. Не можна розвалюватися на сидінні і займати його повністю, якщо воно розраховане на двох.

Сидячими місцями слід поступатися людям похилого віку, жінкам із дітьми (сідає жінка і тримає на колінах дитину). Перед тим, як поступитися місцем у громадському транспорті, бажано запитати людину, чи згодна вона присісти. Поступаючись місцем, не слід різко підводитись. Дайте зрозуміти людині, що поступаєтесь їй місцем, запропонуйте їй присісти; це дасть час людині зорієнтуватися і допоможе уникнути непорозумінь (хто саме має присісти) серед пасажирів. Декого з нас поступання місцем може образити, слід пам'ятати про це. Якщо вам поступилися місцем, слід подякувати за це, навіть якщо Ви і не скористаєтесь даною пропозицією.

У вагоні не приводять до ладу свою зовнішність; не чистять нігті; не їдять; не кидають на підлогу сміття і, звичайно ж, не лускають насіння. Не слід заглядати в газету або книгу сусіда. Тим більше, не розглядають – як при погляді на телеекран – пасажирів, їх вбрання та манери.

Гучний сміх і розмови заважають іншим. В транспорті не говорять про сімейні та службові справи, не прислухаються до чужих розмов. Слід намагатися врегульовувати конфлікти, якщо вони мають місце: спокійно і розважливо нагадати конфліктуючим, де вони знаходяться, і попросити заспокоїтись.

Якщо ваш супутник оплатив проїзд собі і вам, то слід подякувати йому за це і не сперечатися через оплату. Якщо той, хто сплатив проїзд, відмовляється прийняти гроші, то розмову на цю тему слід припинити. У випадку, коли жінка сама хоче купити собі квиток, чоловік з нею не сперечається.

Слід бути готовим до того, що більшість людей не дотримується етикету. Публічне навчання манерам проводити не варто. Якщо має місце грубе порушення етикету, про це слід спокійно сказати порушнику. Зазвичай впливу присутності свідків є достатньо, щоб він виправився і вибачився за неналежну поведінку. Найголовніше, щоб Ви самі дотримувалися загальноприйнятих поведінкових норм.

5.2. Правила поведінки на вулиці

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. Ці вимоги є як ніколи на часі: втрата навичок публічної комунікації і взаємодії ми спостерігаємо чи не щодня у публічному просторі.

Правила хорошого тону не рекомендують виходити з дому в домашніх капцях, трико чи халаті, навіть якщо потрібно пройти до сусіднього під'їзду.

Коли Ви бачите, що хтось поспішає, слід поступитися йому дорогою. Якщо Вам необхідно обігнати людину, яка йде попереду, то зробіть це зліва, при цьому постарайтеся не зачепити її. Штовхнувши когось на вулиці, потрібно вибачитися.

У тому випадку, коли на вулиці Ви зустрічаєте знайомого, якого супроводжує незнайома або малознайома Вам людина, слова вітання належить адресувати їм обом. При зустрічі на вулиці близького знайомого, родича із незнайомою жінкою (знайомої, родички із незнайомим чоловіком) достатньо привітання; якщо після короткого привітання Ваш знайомий і його супутниця повернуться до своєї розмови, Вам краще рушити далі.

Зустрівши знайомого, старшого за віком або званням, буде прийнятним підлаштуватися до його ходи, запитавши дозволу провести його (якщо, звичайно, знайомий не буде заперечувати). Це ж правило працює при зустрічі чоловіка із знайомою жінкою, колегою. За відсутності теми для розмови достатньо буде простого привітання.

Якщо Ви призначили зустріч на вулиці, то слід прийти, особливо в погану погоду, з точністю до хвилини. На роботу, збори, лекцію, в театр, в кіно, на побачення приходять вчасно. Це правило стосується всіх – як чоловіків, так і жінок. Тільки невихована людина може змушувати іншу людину чекати.

Коли до Вас на вулиці звертаються за допомогою (інформаційна довідка), не відмахуйтеся, не грубіть, а спокійно і чітко поясніть, якщо знаєте самі, як людині пройти чи проїхати.

Коли Ви з друзями йдете тротуаром, то рекомендується йти по двох, один за одним, залишаючи місце іншим перехожим. Потрібно триматися правої сторони тротуару, звільняючи ліву зустрічним пішоходам. Зустрівши знайомого і заговоривши з ним, не стійте посередині тротуару, краще відійдіть у бік.

Згідно з етикетом, вітати слід усіх знайомих людей, навіть якщо зустріч із кимось є не дуже приємною для Вас. Відвертатися і не відповідати на вітання людини, з якою Ви не бажаєте розмовляти, вважається вчинком непристойним і

неввічливим. Разом із тим, зустрічаючись із знайомим, віддаючи честь першим, не ображайтеся, якщо хтось із розсіяності не відповідає на Ваше привітання.

На вулиці не їдять. Для поліцейського є неприпустимим споживання їжі на ходу. Якщо немає можливості зайти до кав'ярні чи їдальні, слід звернути на алею парку чи скверу, де менше людей. Оточуючим зовсім не обов'язково знати наскільки Ви зголодніли і ставати свідками поїдання їжі на швидкість. Все сміття викидається лише у призначені для цього смітники.

На вулиці не пліють, не лузають насіння. Також на вулиці не співають, не насвистують, ознакою невихованості постане і голосна розмова, сварка. Образливим буде виглядати надто голосний сміх, гамір, уважне розглядування перехожих.

Дзеркало у вітрині не використовують для того, щоб приводити себе в порядок. Чепуритися слід лише у безлюдному місці або у спеціально відведених для цього місцях у туалетних кімнатах.

Куріння – шкідлива звичка і залежність, у публічному місці курити заборонено; можна курити лише у спеціально відведених для цього місцях. Куріння під час руху вулицею для працівника поліції – не лише адміністративне порушення, а й аморальний вчинок.

Для того, щоб на вулиці зав'язати шнурок на взутті або одягнути плащ, відходять у бік тротуару.

Парасолою завжди потрібно тримати вертикально. Користуючись парасолею, слідкують, щоб вода з неї не стікала на перехожих. При зустрічі з іншими парасолою підіймають або відхиляють в інший бік. Працівнику у формі рекомендують обирати однотонну парасолою темних, приглушених тонів, уникаючи яскравих і різнокольорових парасоль, які прикрашають дощову погоду у вихідний день.

Працівникові поліції не можна тримати руки в кишенях, руки мають бути вільними. Неприємно виглядає людина у форменому одязі, якщо вона несе важкий або громіздкий предмет. Людина в цивільному вбранні сумку, пакет, портфель носить у правій руці, щоб не заважати перехожим.

Не турбується про свій авторитет працівник поліції, який намагається здійснити без черги покупку в магазині, розрахуватися за обід у їдальні тощо.

Неввічливим, безцеремонним є розглядання перехожих, глузування з їхнього зовнішнього вигляду. На те, що Вас зацікавило, вказують рукою, кивком голови, але ніяк не пальцем.

Некоректною буде поведінка чоловіка, котрий привертатиме увагу незнайомої жінки на вулиці вихваланням її краси та вишуканості. Це невдалий приклад для знайомства. Особливо недоречно, коли чоловік іде вулицею із супутницею. Ніколи не варто торкатися іншої людини без її бажання, брати її за руку, торкатися її під час розмови, штовхати або брати її за руку вище ліктя.

Правила поведінки на вулиці проходять перевірку часом щодо доцільності і зручності. Щоденне дотримання зазначених правил неодмінно позначатиметься на комфортності і безпеці громадян.

5.3. Правила поведінки в кіно, театрі, на концерті

Значну кількість часу ми проводимо на роботі. Тим ціннішими є час дозвілля – час, який можна присвятити своїй сім'ї або отриманню нових вражень, самопізнанню. Найкращий спосіб поєднати це – рушити на кінопрем'єру або переглянути театральну виставу всією родиною. Час, проведений із приємністю разом, – запам'ятовується, це об'єднує людей.

В кіно приходять у буденному одязі, а в театр і на концерт – в святковому. Галантні правила поведінки передбачають певний церемоніал дій пари, яка прийшла на виставу; це як данина традиційному консерватизму.

Підійшовши до дверей театру, чоловік тримає квитки так, щоб їх міг бачити контролер, супутниця при цьому проходить вперед. У гардеробі чоловік допомагає жінці знати пальто і здає його в гардероб, бере номерки, лишаючи свою супутницю наодинці із дзеркалом (не варто чепуритися у глядацькій залі, за столиком у кав'ярні).

До зали чоловік входить першим, супутниця іде за ним. Якщо проходять дві пари, першим іде чоловік, потім дві дами і за ними другий чоловік. Сідають так: жінки посередині, чоловіки – по краях. Діти так само сідають між батьками. Чоловік допомагає своїй супутниці присісти, опускаючи сидіння крісла, і лише потім сідає.

Нагадаємо, лише природність і легкість гарантуватимуть такій поведінці привабливість. *Штучність, затягнутість у часі церемоніалу, необізнаність одного з двох осіб із цими правилами поведінки виключає можливість їх реалізації на людях.*

Якщо Ваші місця в середині ряду, слід зайняти їх, не чекаючи останнього дзвінка, щоб не турбувати інших глядачів. В іншому випадку, Ви повинні вибачитися, а потривожений глядач не робить невдоволеного виразу обличчя. Проходити на свої місця потрібно лицем до тих, хто вже зайняв свої місця, виключення складають ті випадки, коли концерт або вистава розпочалася, тоді слід проходити обличчям до сцени, висловлюючи повагу до акторів.

Програму і бінокль кожен придбає для себе, а не позичає у сусіда. Театральний бінокль передбачено для того, щоб слідкувати за сценою, а не розглядати тих, хто знаходиться в залі.

На чуже місце сідати не слід, так як це може викликати певні неприємності, якщо власник цього місця запізнюється. Якщо ви з певних причин запізнилися, то зайдіть в зал тихо, станьте біля дверей або безшумно сядьте в найближче вільне крісло.

Коли починається програма, слід припинити будь-які розмови. Під час вистави або кіносеансу не прийнято коментувати події на сцені або на екрані. Навіть якщо програма нецікава, ввічливість зобов'язує людину сидіти мовчки. Зал можна залишити під час перерви (антракту). В залі не можна займатися тим, що здатне спричинити неприємності сусідам: шарудіти фантиками або програмою, відстукувати такт по кріслу сусіда, підспівувати.

У театрі слід дочекатися, коли опуститься завіса, перед тим, як залишити зал.

На фестивалних прем'єрах, різноманітних днях кіно діють ті самі правила поведінки, як і під час відвідування театру, в тому числі оплески під час перегляду стрічки та після її закінчення.

Провести супутницю додому після спектаклю чи перегляду фільму – обов'язок вихованого, ввічливого чоловіка.

Інтелігентність, інтелектуальність, розважливості – якості, необхідні будь-якому професіоналу – це не лише здатність оперувати статистичними даними, відмінне знання законодавчої бази та геополітичної ситуації країни. Це і розвинена емоційно-чуттєва культура особи, і вміння вдало подати, «презентувати» себе соціуму. До того ж, кожна особа, яка претендує на високий соціальний статус, має бути обізнаною в культурно-мистецькому житті свого міста, держави, слідкувати за сучасними світовими тенденціями – тобто володіти тими знаннями, які на чуттєвому, емпатичному рівні пов'язують її з оточуючими, дозволяють налагоджувати безпосередній контакт у роботі з людьми.

ТЕМА 6

ЕТИКЕТ ДОЗВІЛЛЯ

6.1. Свята України та пов'язані з ними етикетні норми

Війна, загроза нашому життю і перебування в небезпеці близьких людей травмують нас. Повсякденність зводить до мінімуму нові враження, щоденні клопоти і міркування про них стишують гостроту сприйняття людиною світу і самої себе. Бракує несподіванок, чарівності, щастя. Кожній людині хочеться миру і свята.

Свято – одна з найбільш сталих форм культури, в якій відображаються не лише давні культури і ритуали, але й характер суспільного укладу, сімейно-побутових відносин, мораль, психологія. Кожне свято несе у собі ті цінності, навколо яких відбувається духовний розвиток суспільства. Час від часу ціннісні установки суспільства змінюються, система узвичаєних традицій і норм руйнується, – виникають нові традиції, нові свята.

Свято існує лише для тих, хто бере в ньому участь, знає суть святкування й урочистостей, підтримує традиції та ритуали. Якщо немає охочих відзначати ту чи іншу подію – свято зникає, відходить в історію.

Типологія свят багатоманітна: народні (національні), релігійні, державні, професійні, особисті тощо. Народним святкам властива природність, органічність, самостійність; державні – вирізняє високий ступінь протокольної регламентованості, виражена ідеологічна спрямованість; релігійні – являються відображенням тієї чи іншої форми вірувань.

Державні свята сприяють об'єднанню суспільства: спільне відзначення свят надає громадянам відчуття причетності до загальнонаціональної спільноти, саме ці свята дозволяють зробити значимими для суспільства ключові події загальнонаціональної історії та культури. Державні свята сприяють «озвученню» пріоритетів держави в сфері державотворення, відтворення та збереження традицій народу, встановлення «місць пам'яті» у календарному просторі.

Травмуючий досвід війни актуалізував народні традиції, націлені на захист і збереження спільноти. Релігійні обряди, традиції пращурів виконують свою захисну роль, захищаючи психіку від руйнівних впливів. Наші предки завжди і

психологічно, і фізично готувалися до свят: тиша і піст суворо дотримувалися перед кульмінацією святкового дійства. Піст, як стверджує сучасна медицина, потрібен не лише для фізичного очищення організму, а й для перебудови його на новий раціон харчування, що складається відповідно до появи нових сезонних продуктів.

Свята – найкращий привід для привітань, вияву уваги, що підкреслює значущість певної події або колеги, партнера. Загальним правилом для привітань є умова, що людина, яку будете вітати, визнає значимість цієї події. І навпаки, приймаючи вітання з незначного для Вас приводу, Ви зберігаєте репутацію того, хто Вас вітає.

Надзвичайно важливою у привітанні є своєчасність та індивідуальна форма звернення до адресата. В ієрархії форм привітання цінується те, скільки зусиль затрачено на привітання і наскільки воно є індивідуальним (від саме цього суб'єкта саме цьому суб'єкту). Так, за рівних умов найціннішою є письмова форма вітання, наступною буде усна, до того ж особистісна форма звернення цінніша за привітання по телефону. У даному випадку помітно, як етикетні норми відстають від технічних засобів спілкування, виступаючи своєрідним консервантом норм спілкування між людьми.

Кожного дня людина своїми вчинками пише нову історію. Ким вона буде в цій історії, яка роль їй належатиме – вона до кінця не знає. Ця невизначеність, а, можливо, і постійне занепокоєння «правильністю» своїх дій змушує людину ідеалізувати минулі часи, в яких теж жили люди зі своїм щоденними сумнівами та надіями. Однак про їхні вагання знає лише вузьке коло інтелектуалів і науковців – дослідників цієї історичної доби. Звідси – однозначність сприйняття або неприйняття громадою тих чи інших історичних свят; відсутність єдності й порозуміння, дискусійність та неоднозначність у бажанні запроваджувати нові свята.

Свято – слово, однокореневе зі святістю. Свята завжди поєднували людей, допомагали їм переборювати почуття самотності, ізольованості, відчуження, згуртовували різні прошарки населення; без них людина відчула б себе самотньою, ізольованою від спільноти. Духовна чистота, відчуття причетності до великого народу України, наближення і праця на перемогу нашої країни – це те, що привносить в наше життя загальнонаціональне свято; єдність родини, спільність і непорушність любові в сім'ї – дарує свято родинне.

6.2. Подарунковий етикет

Подарунки, а точніше кажучи, звичай робити їх, укорінений у нашому побуті. Крім сімейних дат (день народження, річниця весілля, отримання диплому тощо), «подарунковими» днями давно вже стали загальнонародні свята (Різдво, Новий рік, День Матері, День Батька та ін.).

Робити подарунки – це мистецтво, якому можна і потрібно навчитися. Без перебільшення, подарунок – це найяскравіший прояв внутрішньої культури людини: у плануванні і виборі подарунку проявляються смак, фантазія, винахідливість і такт того, хто його робить.

Подарунки не робляться малознайомим людям. Не варто дарувати персональні подарунки своїм керівникам, тим, хто стоїть на службовому щаблі вище за Вас. Крім того, що це порушує чинне законодавство, такий подарунок може бути витлумачений як підлабузництво, як прагнення виділитися. І той, кому призначений подарунок, також може опинитися у двозначній ситуації. Тому прийнято у виключних випадках (ювілеї, вихід на заслужений відпочинок тощо) робити колективні подарунки для керівника: від відділу, управління і т.д.

Цінність подарунка визначається зовсім не його грошовою вартістю. Не варто дарувати друзям або знайомим дорогі подарунки. Вручення коштовних подарунків є не проявом людської близькості, а символом матеріального статку. Вони припустимі тільки серед близьких родичів.

Універсальним подарунком є квіти – символ краси, свіжості, символ життя. Вважається, що квіти – найбільш безкорисливий подарунок. За повір'ям, яскраво червоні троянди дарують лише близьким людям (нареченій, дружині, подрузі, матері, батькові, сестрі), оскільки червоний колір вважається символом любові. На противагу цьому, не доречно дарувати близьким людям квіти жовтого кольору – «кольору розлуки».

Дарують лише непарну кількість квітів; на похорон приносять парне число.

На великий званий обід чи бенкет, на прийом, що дається в ресторані з приводу якоїсь річниці або дня народження, приходити з квітами не варто.

Краще не дарувати тварин, не обговоривши з іменинником цю ідею заздалегідь. Картини, репродукції, олов'яні лампи, гіпсові чи скляні фігурки, інші предмети декоративного оздоблення дарують лише колекціонерам або людям, яким

подобаються такі речі. З речей, що були у вжитку, для подарунка підходять ті, які мають антикварну цінність, ювелірні вироби.

Дарчі написи на книгах робляться в тих випадках, якщо вибір книги має визначену мету, на чому й наголошуватиме напис. Напис робиться не на тій сторінці, де повторений заголовок книги, а на лівій – порожній: приємніше зберегти титульний лист чистим. Там, де надрукована назва та ім'я автора, розписувати може тільки автор.

Варто пам'ятати, що окремі предмети як подарунок іноді пов'язуються з забобонами. Так, носові хустки начебто налаштовують на сльози і сварки, гвоздики не приносять щастя в любові... Люди мають різний ступінь вразливості, і окремим особам такі подарунки можуть не принести задоволення.

Подарунок вручається тому, кого прийшли поздоровити. Зазвичай подарунок підносять лівою рукою, лишаючи правицю для рукостискання або дружніх обіймів. Неприпустимими є вирази: *«Вибач, це все, що я міг знайти»*, *«Відчуй, нарешті, себе людиною»*, *«Якби ти знав, стільки клопоту завдав мені цей подарунок»*, *«Дорогувати, але виглядає пристойно»* тощо.

Бажано, щоб особа, яка приймає подарунок, відразу, у присутності дарувальника його відкрила, похвалила і подякувала. Неввічливо відкласти подарунок, не розгорнувши його. Однак не всі подарунки варто відкривати на людях. Так, інколи на фабричних упаковках є повне зображення того, що Вам подарували. Також не варто цього робити, якщо у подарунку від близької людини закладений інтимний зміст.

Подарунок не тільки не слід критикувати, але навіть натяком виявляти невдоволення. Неприпустимо також порівнювати подарунки, принесені гостями. У різних людей можуть бути різні смаки і неоднакові фінансові можливості.

У випадку, якщо Ви одержуєте, як Вам здається, занадто дорогий подарунок, варто сказати: *«Спасибі, але мені не пристало його приймати. Очевидно, тепер уже нічого не поробиш, але повірте, що такий подарунок мене більше засмутив, ніж порадував»*. Хоча і не дуже приємно говорити такі речі, однак зовсім неприємно їх вислуховувати.

Не обов'язково спеціально дякувати за отримані поштою письмові поздоровлення, можна це зробити при черговій зустрічі усно. За надіслані квіти слід обов'язково подякувати телефоном або повідомленням.

Подарунок потрібний і доречний, але форма його вручення може виявитися настільки образливою, що той, кому

подарунок призначений, може від подарунку відмовитися. Пам'ятайте, повернення подарунка поштою загрожує припиненням знайомства.

Від подарунку відмовляються, коли приймати його непристойно, коли це надто інтимний, особистісний предмет або коли подарунок є настільки коштовним, що, прийнявши його, Ви будете почувати себе боржником. При відмові підкреслюють подяку за увагу і мотивують свою відмову. Якщо Ви вирішили не приймати подарунок, відмовляйтеся ввічливо й категорично і поверніть його. Подібна незручність, як правило, не означає повного припинення дружніх відносин із дарувальником.

Умови прийняття подарунку від колег, малознайомих осіб поза оцінкою його грошової вартості, покладаючись виключно на традиції і норми подарункового етикету:

По-перше, *дотримання вимоги публічності дії дарування*. Перевірте себе, чи готові ви оприлюднити подарунок і ім'я того, хто його подарував? Так, згідно із загальновизнаними нормами про гостинність, бажано, щоб особа, яка приймає подарунок, відразу, у присутності дарувальника його відкрила, похвалила і подякувала. Неввічливо відкласти подарунок, не розгорнувши його.

По-друге, *здійснення акту рівноцінного віддарування*. Якщо подарунок для вас надто коштовний і ви не зможете подарувати рівний по ціні навзаєм, то від такого подарунку слід одразу і категорично відмовитись. Це допоможе уникнути несиметричних відносин залежності і наперед зобов'язаності. Особливо делікатними й уважними слід бути до цієї умови у «нерівних» взаємовідносинах: між людьми, різними за віком, статтю, соціальним статусом. Поза родинним колом віддарування увагою, щиросердям, підтримкою є нерівноцінним і неприпустимим.

По-третє, *дотримання акту гостинності*: чи готові ви запросити до свого приватного кола спілкування, до кола близьких того, хто робить вам подарунок? Якщо ні, то від подарунку слід відмовитись.

Причиною відмови від подарунку може бути не лише почуття власної гідності і такту, але й елементарна законослухняність громадянина (*Закон України «Про запобігання корупції»*), особливо коли взаємини між дарувальником і тим, хто приймає подарунок, мають не лише приватний, а й публічний характер.

Як бачимо, норми подарункового етикету не суперечать нормам антикорупційного законодавства; знання і розуміння

етикетних норм поведінки надає можливість прийняття правильного рішення, не даючи товариствості колег вийти на межу панібратства, де солідарності співробітників протистоять «дружяцтво» і компанійство як дифузні і небажані у сфері професійної діяльності форми міжособистісної взаємодії.

У житті є багато можливостей приносити радість оточуючим. У розділі 3.2. йшлося про знакові, значимі й *безкоштовні, проте безцінні за своєю вартістю речі*, такі, як *знаки уваги, вітання, подяка і комплімент*. І робити це потрібно не лише на свята, але й у будні дні. Невеличкий знак уваги – і напружений, важкий день може постати святом.

6.3. Правила поведінки за столом

З давніх часів дружба і ворожнеча, довіра і зрада проявляють себе не в намірах людей, а в їх поведінці (відповідних тілесних практиках), до якої належить і спільне споживання їжі. Їжа – це не лише спільність куштування, не лише найінтимніший процес, співучасники якого можуть стати найближчими друзями, але і певним чином організоване місце, що дозволяє проявити тісний, сильний взаємозв'язок в атмосфері знайомих образів, приємних звуків та запахів, спільних смаків. Можливо тому, не так далеко стоять один від одного спільна їжа родини біля вогнища печери і сучасна інтимна вечеря на двох при свічках.

Практика відвідування сім'єю піцерій, кав'ярень дає можливість створити спільну історію родини, спільні спогади, відпочити і відновитися, поспілкуватися на людях про відірвані від побуту теми. Не варто навіть під час війни забувати про ці можливості – бути соціально активним, бути разом зі своєю спільнотою.

Існуючі правила поведінки за столом не вигадані, вони пройшли довгий шлях формування і закріплення; ці правила ґрунтуються на повазі до тих, хто сидить поруч із Вами. Ось деякі з них.

За стіл можна сідати тільки після запрошення господарів дому. Чоловіки чекають поки сядуть жінки. Якщо Ви чоловік, проявіть увагу до жінок, які сидять поруч із Вами, незалежно від того, представлені Ви чи ні.

Сидячи за столом, не розставляють лікті, вони мають бути притиснені до боків. Перед їжею не варто витирати серветкою

тарілку, ложку, виделку. Коштувати їжу можна лише після того, як Вас запросять, і всі запрошені будуть обслуговані.

За столом не можна:

- плямкати, чавкати, накладати занадто великі порції на тарілку, натикати великі шматки на виделку, утримувати на своїй тарілці безлад, говорити з повним ротом, їсти занадто швидко;

- кришити хліб у суп і витирати ним тарілку, їсти з ножа, брати страви із загального блюда своєю виделкою;

- схрещувати під столом ноги: обидві стопи мають спокійно стояти на підлозі;

- опирати лікті на стіл;

- знімати під столом взуття.

На кріслі, стільці потрібно сидіти спокійно та прямо. Руки завжди тримати на столі, а не під ним.

Перед тим, як ковтнути води, вина чи іншого напою, витріть губи серветкою, щоб на келиху або склянці не залишилося жирних слідів. Після завершення їжі, піднімаючись з-за столу, покладіть серветку зліва від Вашої тарілки.

Подане до столу м'ясо відрізають ножем по шматочку. Виделку тримають у лівій руці, а ніж у правій. Якщо ножем не користуються, то виделку тримають у правій руці. Слід пам'ятати, що використані столові прибори не повинні знову опинитися на скатертині, завжди слід класти їх на тарілку.

Хліб беріть рукою: із загальної тарілки покладіть на свою тарілку, призначену для цього. Не треба відламувати від шматка частину собі, а решту класти назад до тарілки: якщо Ви взяли шматок хліба, булочку і т. ін. у руку, це Ваша їжа. Хліб у тарілці ножем не ріжуть.

Якщо Ви хочете дістати страву, що стоїть осторонь, не тягніться через тарілку сусіда. Попросіть, він подасть Вам це блюдо.

Коли одне блюдо закінчене (або гість більше не хоче їсти), варто покласти ніж і виделку на тарілку паралельно разом. Це означає для офіціанта, що тарілку можна віднести. І навпаки, якщо виделка і ложка на тарілці лежать порізно, то це означає, що гість робить перерву і потім поїсть.

Коли подані чай або кава, цукор беруть щипчиками і обережно опускають у чашку, щоб не виплескати з неї кип'яток. Якщо на столі немає щипчиків, цукор можна взяти ложечкою або рукою, намагаючись не доторкнутися до інших шматочків. Брати цукор ложечкою, яка вже була опущена в чай або каву, не можна.

За столом спілкуються. За можливості утримайтеся від критики того, що подається до столу, і не відмовляйтеся від страви, посилаючись на те, що вона Вам не подобається або шкідлива. Краще за все відмовитися без оголошення причини. Розповідати про свої хвороби за столом не рекомендується. Господарі прийому мають подбати про те, щоб гості почували себе комфортно; слід завчасно обміркувати, чим їх зайняти і про що говорити.

Будучи господарем або господинею, ніколи не закінчуйте коштувати страву першим. Зачекайте, коли закінчать куштування гості. Це особливо важливо, коли подано останнє блюдо.

Першою з-за столу підводиться господиня. Чоловіки встають з-за столу після жінок.

За столом слід вести себе невимушено. Бажання не робити помилок у поведінці може лише привернути до Вас увагу оточуючих. Розв'язність, так само, як і надмірна скутість, – ознака поганого тону. Тому до ділового ланчу, скажімо, слід готуватися завчасно, попередньо ознайомившись із прийнятими в товаристві, до якого йдете, нормами поведінки за столом. Цілком прийнятно попередньо з'ясувати, чи потрібен на ланчі відповідний дрес-код. В даному разі до поняття «дрес-код» входиме не лише опис певної форми одягу, а й очікуваного стилю поведінки за столом (ділового, дипломатичного чи неформального).

Порядок садження гостей за стіл: почесний гість сидить праворуч від хазяйки, дружина почесного гостя - праворуч від хазяїна, всі інші гості розташовуються по чину або за віком, причому чоловіки чергуються з жінками. На офіційних прийомах практикується використання так званих столових карток: на місцях, де повинні сидіти гості, розташовуються таблички з їхніми прізвищами.

Святкова трапеза – це не просто прийом їжі, а цілий ритуал. Не варто порушувати застольні традиції чи звичаї: можна ризикнути потрапити до «чорного списку» осіб, яких не запрошують в гості і не відвідують. До того ж, незнання або недотримання етикетного поведіння за столом можуть розцінити як неповагу до господарів.

Дбаючи про своє дозвілля і дозвілля своїх близьких, не забувайте про висловлення шанування і вдячності близьким, родичам і друзям. Їх добрі вчинки і готовність надати свою допомогу є не обов'язком, а висловленням почуттів, вартих подяки. Недаремно одне з найафористичніших звернень до товариства в нашій культурі звучить так: ШАНУЙМОСЯ. Шануймося, бо ми того варті.

ПІСЛЯМОВА

Людина дізнається про саму себе лише з власних вчинків.

Ж.-П. Сартр

Поліція – важливий механізм забезпечення успішного функціонування державної влади. Тому передбачено низку вимог, яким мають відповідати працівники поліції. Передусім це особистісні риси, а саме: почуття справедливості, гуманність, відповідальність, неупередженість. Крім цього, працівник поліції має втілювати етичні принципи у відповідні форми зовнішньої поведінки, підґрунтям якої є повага до людини та її гідності, ввічливість, тактовність, скромність, точність, естетична привабливість вчинків у поєднанні з доцільністю та здоровим глуздом.

Важливе значення має турбота про те, щоб одна людина не заважала іншій, щоб люди в спільноті почувалися комфортно. Саме поведінка особи є способом виявлення ставлення до навколишніх. За вчинками, а не за намірами оцінюють діяльність професіонала.

Вихованість людини полягає не лише в знаннях, а й у здатності до порозуміння. Вона охоплює комплекс деталей: уміння дискутувати, не втрачаючи поваги до опонента; чемну поведінку за столом; непомітну допомогу іншому; привітну усмішку перехожому; збереження довкілля (не смітити довкола себе – не смітити недопалками або лайкою, нездоровими ідеями чи ганебними вчинками). Слід плекати в собі не стільки манери, скільки їх компоненти: дбайливе ставлення до світу, суспільства, природи, минулого.

Підґрунтям як загального, так і службового етикету є три обов'язкові компоненти – *шанобливість, уважність і чесність*. Ми можемо вивчити чимало правил, однак вони залишаться чимось зовнішнім, ситуативним, випадковим стосовно нашого життя. Завдання ж етикету – стати допоміжним засобом для порозуміння та психологічного комфорту людей у суспільстві, службовому колективі, сім'ї.

Найвагомішою умовою дієвості етикетних норм є їх добровільне дотримання. Людина, яка правильно поводить себе та свідомо обирає таку лінію поведінки, заслуговує на повагу та шану. Для службового колективу, у якому працюють шановані люди, характерними є дисципліна, згуртованість, психологічний

комфорт кожного працівника. Лише тоді професіонал має безсумнівне моральне переконання в правомірності своєї діяльності стосовно інших людей: застосування санкцій, озвучення зауваження тощо. Ні бездоганний зовнішній вигляд, ні матеріальні статки такої загальної моральної правомірності здійснення професійної діяльності не забезпечують.

Дотримуючись правил етикету, ми зобов'язуємо поводитися відповідно людям, з якими спілкуємося. Особа, яка не вміє поводитися чемно, заслуговує на стримано жорстку реакцію. За таких обставин відповідна реакція буде визнана навколишніми виправданою.

Усі ми потребуємо внутрішнього порядку та гармонії: кожен самостійно обирає професію, за необхідності змінює службовий колектив, має піклуватися про коло спілкування, що стимулюватиме вияв найкращих рис характеру, внутрішнє зростання, якість і змістовність власного дозвілля. Ось чому в житті кожної людини таке вагоме значення має сім'я – і як основа для формування вихованості, і як «джерело енергії» звичаєвості в щоденній рутині.

Оточення безпосередньо впливає на нашу поведінку, нівелюючи особистісні риси. Лише надзвичайно сильні духом мають здатність протистояти негативному впливу середовища та постають героями, героями повсякдення.

Ми вчимося. Відвідуємо тренінги, курси підвищення кваліфікації, спортзали та басейни. Щодня відстоюємо честь і гідність народу. Боронимо країну. Підтримуємо співгромадян. Ми – різні, об'єднані вихованістю, толерантністю та взаємоповагою, водночас непримиренністю до ворогів нашої країни, і в цьому різноманітті – наша міць і наше майбутнє.

Довідкове видання

ПЕТРОВА Ганна Миколаївна

ДЕОНТОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ
СЛУЖБОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ:
СЛУЖБОВИЙ ЕТИКЕТ ПРАВООХОРОНЦЯ
(ПОЛІЦЕЙСЬКОГО)

Пам'ятка

Комп'ютерна верстка Яни ШУМКО

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного реєстру видавців, виготовників і розповсюджувачів видавничої продукції Дк № 4155 від 13.09.2011.

Підписано до друку 29.08.2024. Формат 60x84/16. Папір офсетний.

Обл.-вид. арк. 6,0. Ум. друк. арк. 5,58.

Тираж 30 прим.
