**Тема 13 Роль етикету в адміністративній діяльності.**

Кожна професія має свою власну мораль. Особливе місце в системі професійної етики посідає етика державного службовця, оскільки вона значною мірою характеризує взаємовідносини держави і громадянина.

Етика державного службовця і юридична відповідальність — категорії нерозривні. Сьогодні, у разі порушення державним службовцем етичних правил, які втілені у правових нормах, відразу викликає реакцію громадськості.

Таким чином, державне і громадське життя значною мірою залежить від моральних цінностей, що утвердилися в суспільстві, від моральних відносин держави і громадянина, соціальної справедливості, нетерпимості до моральних відхилень особи і державних інституцій.

**Поняття службового етикету**

**Етикет** – це зібрання застиглих правил. Він тісно зв’язаний з життям суспільства. Це складова частина культури суспільства.

Етикет службових взаємин, підсумовуючи і розвиваючи духовну культуру людства, є логічним вираженням кращих норм і правил поведінки. Він набуває сенсу обов’язковості повсякденного поважного відношення до людей, безвідносно до чи їхньої посади, чи до суспільного положення. Чемне поводження з жінкою, шанобливе ставлення до старших, дотримання форм вітання, правила ведення розмови, поводження за столом, виконання вимог, пропонованих до одягу – усі ці правила пристойності увібрали в себе загальні представлення про достоїнство людини, про норми взаємин між людьми в службовій сфері.

**Етикет службових взаємин** – це сукупність найбільш доцільних правил поведінки людей у трудових колективах, обумовлених найважливішими принципами загальнолюдської моралі і моральності.

На початку XX ст. була широко відома “Пам’ятка правил поведінки співробітників установи”, у якій, зокрема, говорилося: “ми проводимо на роботі кращу частину свого життя. Потрібно ж навчитися працювати так, щоб робота була легка і щоб вона була постійною життєвою школою”.

Виконуючи свої службові обов’язки, усі ми стаємо об’єктом уваги інших: як ми входимо, як здороваємося, як сідаємо, їмо, як розмовляємо і як слухаємо, як питаємо і як відповідаємо, усе це викликає обговорення й осуд, указує на придатність чи непридатність на роботі.

На роботі необхідно бути ввічливим у спілкуванні з людьми будь-якого рангу, у службовому приміщенні говорити мало і не голосно. По телефону розмовляти напівголосно і коротко, стежити за культурою мови, ніколи не дозволяти собі сваритися, бути акуратним в усьому. Час – матеріальна цінність і економія свого і чужого робочого часу є ефективне джерело виробничих успіхів усього колективу. Необхідно бути уважним до чужої думки, навіть якщо вона виявиться невірною, а спростовуючи її, бути терплячим, тактичним і ніколи не дратуватися. Безтактність ранить того, кому вона адресована і принижує того, від кого виходить.

Етикет службових взаємин стосується усіх – і підлеглих і керівників. Його правила і вимоги обов’язкові, тому що сприяють створенню здорового морально-психологічного клімату і гарного настрою. Добре, якщо людина має почуття гумору і цінує його в інших. Ученими доведено, що гарний настрій позитивно впливає на здоров’я людини і підвищує продуктивність його праці. Керівнику завжди необхідно пам’ятати, що **зауваження підлеглому варто робити віч-на-віч.** Треба уміти визнати свою помилку, якщо ваше розпорядження виявилося помилковим; уміти заохочувати, уміти карати; бути коректним, не дозволяти собі сперечатися по дріб’язках.

Треба бути доброзичливим у відносіннях з товаришами по службі і підлеглих; вести розмови в делікатній формі.

Співробітник любої установи повинний мати загальну культуру, інтелект, порядність. Однак завжди особливого значення набуває моральний потенціал.

Основною моральною умовою службових взаємин між керівниками і підлеглими є збереження достоїнства інших, так само як і свого власного, тому що справді інтелігентна людина не опускається до неправди, чванства, лицемірства, зазнайства й інших пороків, що принижують і ображають навколишніх його людей, а отже, і самого себе.

**Ввічливість**– головне правило етикету службових взаємин.

Правила службового етикету рекомендують залишати за межами установи, підприємства свої негоди і неприємності.

У службовому етикеті немаловажну роль грають і такі моральні якості працівника, як сумлінність, добропорядність, чуйність, поважність, коректність, тактовність, точність, делікатність, чуйність, скромність і простота, жаль і милосердя.

**Знання службового етикету** **– один з важливих показників професіоналізму працівника.**Саме в етикеті людина постійно, у самих різних ситуаціях засвоює на практиці “золоте правило моральності” – ***ставитися до інших так, як би ви хотіли, щоб ставились до вас інші.*** Етикетні правила – це мова культурного спілкування, його зовнішня формула.

Особливістю професійної діяльності є спрямованість інтересів державного службовця на виконання головної мети і сенсу життя – служіння державі. Саме це є джерелом натхнення для власного морального удосконалення. Державний службовець має володіти такими моральними якостями: чесність, порядність, ввічливість, тактовність, вихованість, ерудованість, компетентність, рішучість, уважність тощо.

Вміння поводити себе з людьми належним чином є одним з важливих факторів, який допомагає досягти успіху у службовій діяльності. Існує **шість основних принципів,** які дозволять це зробити, а саме:

1) пунктуальність,

2) конфіденційність,

3) доброзичливість,

4) увага до оточуючих,

5) зовнішній вигляд,

6) грамотність.

Але навіть найдосконаліше знання етикетних правил не гарантує правильності поведінки людини, якщо вона не здатна до емоційної підтримки співрозмовника. Реальні обставини настільки різноманітні, що ніякі правила та норми не в змозі охопити їх повністю. Визначити певну міру у висловлюваннях і діях, а також у прояві щирого інтересу до іншої людини дозволяє розвинений такт.

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

**Основні принципи службового етикету**

**Службовий етикет** – це загальноприйняті (або декларативно встановлені) правила соціальної поведінки у професійному спілкуванні в конкретній організації. Це система норм та атрибутів ділового етикету, притаманна конкретній організації: вимоги до естетизації внутрішнього середовища організації, стиль спілкування; стандарти спілкування, ведення справ з суб’єктами зовнішнього оточення організації; частка заходів щодо **формування іміджу організації.**

Керівники провідних організацій звертають особливу увагу на питання ділового спілкування. Відомий американський підприємець Дж. Рокфеллер, добре розуміючи значення спілкування для ділової діяльності, казав: “Вміння спілкуватися з людьми – такий же товар, як цукор або кава. Але воно є таким важливим, що я готовий платити за це вміння більше, ніж за будь-яких інший товар у цьому світі”.

Однією з функцій службового етикету є зближення людей з різними соціальними статусами, поліпшення їх взаєморозуміння та взаємоповаги. **Етикет сьогодні** – це, насамперед, засіб спілкування, засіб регуляції взаємовідносин людей, які спілкуються. Організаційна поведінка в сучасних умовах народжує нові ситуації спілкування, вносить нові етикетні вимоги. Запам’ятати їх всіх неможливо. Життя набагато складніше, аніж правила, і в ньому трапляються такі ситуації, які досить важко передбачити навіть у найповнішому зведенні правил етикету.

Можливо, **на сьогодні важливішим є не вивчити правила, а зрозуміти “дух”, сутність та зміст етикету, тобто засвоїти основні принципи.** Можна виокремити декілька таких принципів службового етикету, які є надзвичайно важливими для посадових осіб та працівників сільських, селищних рад та їх виконавчих комітетів.

***Перший***– ***це принцип гуманізму, людяності,*** який втілюється безпосередньо в моральних вимогах до культури взаємовідносин: ***ввічливість; тактовність; скромність; точність.***

**Ввічливість**– форма взаємовідносин між людьми, сутність яких – доброзичливість, бажання добра іншій людині. Ввічливість має такі вияви, як уважне ставлення, готовність надати послуги іншій людині. Добре ставлення до людей – це головна основа моральності службового етикету сучасної організації.

**Тактовність.** У латинській мові слово “такт” означало дотик, почуття. Це те чуття міри, яке підказує людині в певній конкретній ситуації передбачливо не зауважувати помилок від іншої людини, не робити їй зауважень у присутності інших осіб, не ставити запитань, які ставлять співрозмовника в невигідне 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. Усе це вияви комплексу сором’язливості, що виникають у разі недостатнього володіння навичками вільного культурного спілкування. Особа не знає, як розпочати розмову з іншими, про що говорити, боїться щось або зробити не так, як треба.

**Точність**– вміння цінувати своє слово, виконувати те, що було обіцяно, своєчасно приходити, не запізнюватися. Існують різні сторони або відтінки ввічливості:

* коректність;
* шанобливість, ґречність;
* люб’язність;
* делікатність.

**Коректність**– підкреслено офіційна, переважно службова й дещо сухувата, холодна ввічливість, особливе вміння стримувати себе в будь-яких обставинах, конфліктах.

**Шанобливість, ґречність** – ввічливість, яка підкреслює повагу до людини виявляється у ставленні до літніх людей, зокрема до жінок похилого віку.

**Люб’язність**– прагнення бути приємним і корисним (виявляється в дріб’язкових послугах, уважності).

**Делікатність** – ввічливість у поєднанні з особливою м’якістю й глибоким розумінням внутрішнього стану та настрою інших людей.

**Другий принцип службового етикету – доцільність дій.** Сучасний службовий етикет передбачає, що все у спілкуванні має бути поміркованими простим. Якщо ми не знаємо, як поводити себе в якійсь нестандартній для нас ситуації, то варто керуватись принципом доцільності і зручності. Треба пам’ятати, що зручно повинно бути не тільки нам, а й людям, з якими ми спілкуємося. Реальне життя складне й багатогранне, і тому виникають ситуації, що не регулюються встановленими правилами і нормами. Сучасний службовий етикет не догматичний, він передбачає можливість вибору.

**Третій принцип службового етикету** – це краса, або естетична привабливість поведінки.

Правила етикету визначаються вимогами естетики, їх логіка не проста; “непристойно, тому що некрасиво”.

Сучасний загальний етикет та службовий етикет державної установи зорієнтовані на єдність форми та змісту вчинків їх посадових осіб та працівників. Тому доброзичливе ставлення до людей має бути естетично оформлене, бо будь-який вишуканий і шляхетний за намірами вчинок може за формою виглядати непривабливо й безглуздо або й втратити свій благородний моральний зміст. Найбільше це виявляється в манерах, жестах, міміці.

Основним принципом поведінки з точки зору службового етикету можна вважати глибоку повагу до інтересів та почуттів інших співпрацівників, усіх громадян, які переступають не лише поріг державної установи місцевого самоврядування, а й контактують у неформальній ситуації.