

ТЕМА 5. КУЛЬТУРА МОВИ ТА ОСНОВИ ЕТИКЕТУ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ЮРИСТА

Мета: розкрити комплексні вимоги до професійної комунікації та поведінки юриста, включаючи мовленнєву культуру, невербальну комунікацію та етичні стандарти професійної взаємодії.

План:

1. Культура мови юриста.
2. Відрекомендування, привітання, прощання.
3. Візит в гості і прийом гостей, подарунки.
4. Правила поведінки за столом, паління тощо.
5. Зовнішній вигляд (одяг, зачіска, парфуми, прикраси, хода та осанка), атрибути і символіка.
6. Невербальна комунікація в професійній діяльності юриста.

Перелік ключових термінів і понять: культура мови, діловий етикет, невербальна комунікація, юридична термінологія, риторичні навички, професійна комунікація, діловий стиль одягу, мова тіла, службовий етикет, конфіденційність, комунікативна компетентність, професійна лексика, дипломатичне спілкування, міжособистісна взаємодія, комунікативні бар'єри.

1. Культура мови юриста

Культура мови юриста – це не просто володіння мовними нормами, це комплексне вміння, що включає грамотність, стилістичну майстерність, риторичні навички та етичне спілкування. Це фундамент професійної діяльності, що визначає ефективність комунікації та формування позитивного іміджу.

Грамотність:

Бездоганне володіння граматиною, орфографією та пунктуацією є абсолютно необхідним для юриста. Навіть незначні помилки можуть

спотворити зміст документів, рішень чи виступів, підірвати довіру до фахівця та призвести до негативних наслідків. Юридична термінологія вимагає особливої уваги. Кожне слово має чітке значення, і його неправильне вживання може кардинально змінити зміст. Наприклад, різниця між «зобов'язанням» та «правом» є критичною в юридичних документах. Неправильне вживання відмінків у договорі може призвести до його недійсності (наприклад, замість «відповідно до договору» написати «відповідно договору»).

Стилістика:

Юрист повинен вільно володіти різними стилями мовлення, адаптуючи їх до конкретної ситуації. *Офіційно-діловий стиль* характеризується чіткістю, лаконічністю та нейтральністю. Він використовується при складанні документів, веденні переговорів та виступах у суді. Наприклад, у позовній заяві слід використовувати формальні фрази, такі як «прошу суд...», «відповідно до статті...». *Науковий стиль* застосовується при написанні статей, монографій та інших наукових праць. Він вимагає логічності, аргументованості та використання спеціальної термінології. Наприклад, при аналізі судової практики необхідно використовувати наукові методи дослідження. *Публіцистичний стиль* може бути використаний при виступах у ЗМІ та на публічних заходах. Він характеризується емоційністю, образністю та доступністю для широкої аудиторії. Наприклад, при коментуванні резонансної справи юрист може використовувати яскраві метафори та аналогії.

Риторика:

Вміння ефективно виступати перед аудиторією є ключовим для юриста. Це включає навички аргументації, переконання, презентації та контролю над невербальною комунікацією. Важливо вміти чітко формулювати свої думки, використовувати логічні аргументи та підкріплювати їх доказами. Наприклад, у судовому засіданні юрист повинен вміти переконати суддю у своїй правоті. Контроль над голосом, жестами та мімікою допомагає створити позитивне

враження та підсилити вплив на аудиторію. Наприклад, впевнена хода та пряма постава демонструють професіоналізм. Вміння контролювати тон голосу, може допомогти переконати присяжних в суді.

Етика спілкування:

Юрист повинен дотримуватися високих стандартів етичного спілкування, що включає повагу до співрозмовника, толерантність, коректність та конфіденційність. Неприпустимі грубість, образливі висловлювання, дискримінація та використання нецензурної лексики. Важливо вміти слухати та розуміти співрозмовника, висловлювати свої думки тактовно та дипломатично, а також зберігати конфіденційність інформації. Навіть у конфліктних ситуаціях, юрист повинен зберігати спокій та повагу до опонента.

2. Відрекомендування, привітання, прощання

При *знайомстві* з новими людьми юрист повинен чітко та ясно назвати своє ім'я, прізвище та посаду. Це створює перше враження та встановлює професійний тон. Якщо знайомство відбувається в офіційній обстановці, слід використовувати повну форму імені та по батькові, а також назву організації, яку представляє юрист. При знайомстві з іноземцями слід дотримуватися міжнародних норм етикету, які можуть відрізнятися від українських.

Привітання повинно бути доброзичливим, щирим та відповідати ситуації. Слід враховувати час доби, статус співрозмовника та контекст зустрічі. При зустрічі з колегами та діловими партнерами можна використовувати рукостискання, яке повинно бути міцним, але не надто сильним. При зустрічі з жінками слід дочекатися, поки вони першими подадуть руку.

Прощання повинно бути ввічливим, коректним та завершувати зустріч на позитивній ноті. Слід подякувати співрозмовнику за зустріч, висловити надію на подальшу співпрацю та обмінятися контактами, якщо це необхідно.

При прощанні з колегами та діловими партнерами можна використовувати рукостискання.

3. Візит в гості і прийом гостей, подарунки

Перед *візитом в гості* необхідно уточнити час, місце зустрічі та дрескод, якщо такий є. Не слід приходити раніше або пізніше домовленого часу, щоб не порушити плани господаря. При візиті в гості прийнято приносити невеликий подарунок, наприклад, квіти, цукерки, вино або сувенір. Під час візиту слід дотримуватися правил пристойності, поводитися стримано, не нав'язувати свою думку та не порушувати особистий простір господаря.

Прийом гостей повинен бути організований на високому рівні, щоб створити комфортну та доброзичливу атмосферу. Необхідно заздалегідь підготувати приміщення, сервірувати стіл, підібрати музику та подбати про напої та закуски. Гостям слід запропонувати напої та закуски, а також підтримувати розмову, цікавлячись їхніми справами та поглядами. Під час прийому слід приділяти увагу кожному гостю, не виділяючи когось одного, та стежити за тим, щоб усі почувалися комфортно.

Подарунок повинен бути доречним, відповідати статусу людини та відображати повагу до неї. Не слід дарувати занадто дорогі або особисті подарунки, які можуть поставити людину в незручне становище. Подарунок слід вручати особисто, з посмішкою та добрими словами. При отриманні подарунка слід подякувати та висловити свою вдячність, навіть якщо подарунок не зовсім відповідає очікуванням. Наприклад, якщо ви запрошені на святкування дня народження колеги, гарним подарунком буде книга, якісний канцелярський набір або сертифікат в магазин.

4. Правила поведінки за столом, паління тощо.

За столом слід сидіти прямо, не сутулитися і не класти лікті на стіл. Руки повинні знаходитися на столі або на колінах. Не слід розмовляти з повним ротом, плямкати або видавати інші неприємні звуки під час їжі. При користуванні столовими приборами слід дотримуватися правил етикету. Виделку тримають у лівій руці, а ніж – у правій. Ложку використовують для супів та десертів. Не слід поспішати під час їжі. Їжте повільно, насолоджуючись смаком страв та підтримуючи розмову з колегами. Якщо ви не знаєте, як користуватися певним столовим прибором, краще запитати у офіціанта або поспостерігати за іншими. Якщо ви випадково розлили напій або забруднили одяг, не панікуйте. Вибачтеся та попросіть офіціанта допомогти. Після закінчення їжі слід подякувати господарям або офіціантам за смачну їжу та приємну атмосферу.

Паління в громадських місцях, офісах та ресторанах, як правило, заборонено. Дотримуйтеся цих правил та не паліть у присутності некурящих людей. Якщо ви палите, робіть це в спеціально відведених місцях. Ніколи не паліть під час ділових зустрічей або переговорів. Це вважається грубим та неповажним. Якщо ви запрошені на обід або вечерю, не паліть за столом.

Під час ділових зустрічей, переговорів та обідів вимкніть звук *мобільного телефону* або переведіть його в беззвучний режим. Не відповідайте на дзвінки та не перевіряйте повідомлення під час розмови. Якщо вам необхідно відповісти на терміновий дзвінок, вибачтеся та відійдіть убік. Не використовуйте мобільний телефон за столом під час їжі.

Під час ділових заходів слід вживати *алкоголь* помірно. Не напивайтеся до стану сп'яніння. Це може негативно вплинути на вашу репутацію. Якщо ви не п'єте алкоголь, не відчувайте себе зобов'язаним це робити.

Пунктуальність є важливою якістю для юриста. Приходьте на зустрічі та заходи вчасно. Якщо ви запізнюєтеся, обов'язково повідомте про це та вибачтеся.

Юрист повинен зберігати *конфіденційність* інформації, отриманої від клієнтів та колег. Не обговорюйте конфіденційні питання в громадських місцях або по телефону.

5. Зовнішній вигляд (одяг, зачіска, парфуми, прикраси, хода та осанка), атрибути і символіка.

В одязі слід дотримуватися *ділового стилю*, який має наступні особливості:

Класичний костюм: Темні кольори (чорний, темно-синій, сірий) є переважними. Костюм повинен бути добре пошитий, з якісної тканини, ідеально сидіти по фігурі.

Сорочка: Біла або світло-блакитна сорочка є класичним варіантом. Вона повинна бути бездоганно випрасувана.

Краватка: Краватка повинна гармоніювати з костюмом і сорочкою. Уникайте яскравих кольорів і надмірних візерунків.

Взуття: Класичні шкіряні туфлі темного кольору. Вони повинні бути чистими і відполірованими.

Для жінок: Класичний костюм або сукня-футляр, блузка, туфлі-човники на невеликому каблучці.

Одяг завжди повинен бути чистим, випрасуваним і бездоганим. Взуття повинно бути чистим і відполірованим.

Одяг повинен відповідати типу заходу (судове засідання, ділова зустріч, конференція). В деяких випадках, наприклад в судах, може існувати окремий дрес-код, такий як мантія.

Волосся повинно бути чистим і акуратно укладеним. Довге волосся слід зібрати в пучок або хвіст. Уникайте яскравих кольорів волосся і складних зачісок. *Зачіска* повинна бути стриманою і не відволікати увагу.

Парфуми: Використовуйте легкі, ненав'язливі аромати. Уникайте сильних, різких парфумів. Пам'ятайте, що парфуми повинні бути ледь відчутними. Парфум має доповнювати діловий образ, а не перекривати його.

Прикраси повинні бути мінімальними і не привертати надмірної уваги. Допускаються класичні годинники, обручки, невеликі сережки. Уникайте яскравих, масивних прикрас. Прикраси мають підкреслювати діловий стиль, а не виділятися з нього.

Хода повинна бути впевненою і гідною. Тримайте спину прямо і не сутультеся. Осанка повинна демонструвати професіоналізм і впевненість у собі.

Атрибути і символіка:

Візитна картка повинна бути якісною і містити всю необхідну контактну інформацію. Вона є важливим інструментом для встановлення ділових контактів.

Портфель повинен бути якісним і містити необхідні документи та матеріали. Він повинен відповідати діловому стилю.

Ручка, якою користується юрист, повинна бути якісною і презентабельною.

Використання *офіційної символіки*, такої як герб та прапор, має бути з повагою та дотриманням встановлених правил. Наприклад, під час судових засідань, використання символіки підкреслює офіційність та серйозність процесу.

6. Невербальна комунікація в професійній діяльності юриста

Невербальна комунікація – це мова тіла, жести, міміка, тон голосу, зоровий контакт та особистий простір. Дослідження показують, що до 93% інформації людина отримує саме через невербальні сигнали. Для юриста це означає, що:

– певнена невербаліка підсилює довіру до фахівця\$

– помилки в поведінці (наприклад, уникнення зорового контакту) можуть викликати сумніви у професійності.

Приклад із практики: Адвокат, який під час судового засідання тримає руки у кишенях, може сприйматися суддею як недостатньо відкритий або невпевнений у своїх аргументах.

Основні елементи невербальної комунікації:

1. Мова тіла:

Поза: Впевнений юрист тримає спину прямо, плечі розпрямлені. Сутулість може свідчити про нерішучість.

Жести: Відкриті долоні демонструють чесність. Захрещені руки можуть означати захист або несхвалення.

Контакт очима: Тривалість 60-70% часу розмови – оптимальна. Надто пильний погляд – тиск, уникнення – непевність.

Практична порада: Під час переговорів з клієнтом слід трохи нахилитися вперед – це сигналізує про зацікавленість.

2. Тон голосу та темп мовлення:

Голос: Спокійний, але не монотонний. Висота голосу в кінці речення вказує на питання, низька – на твердість.

Паузи: Використовуйте для наголошення ключових думок.

Приклад: Фраза «Ця умова є критичною» з паузою перед останнім словом звучить переконливіше.

3. Особистий простір:

Ділова зона: 1,2–1,5 метри – комфортна відстань для спілкування.

Порушення меж: Наближення менше ніж на метр може викликати дискомфорт (особливо в міжкультурному спілкуванні).

4. Міміка:

Посмішка: Демонструє доброзичливість, але не повинна бути натягнутою.

Наморщення лоба: Може свідчити про несхвалення або сумніви.

Важливо: Контролюйте міміку під час слухання опонента – кивання головою показує, що ви уважні.

Типові помилки невербальної комунікації та як їх уникнути:

| <i>Помилка</i> | <i>Наслідки</i> | <i>Виправлення</i> |
|-------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| Блукаючий погляд | Втрата довіри | Дивитися на перенісся або в очі |
| Надто швидка мова | Важко зрозуміти аргументи | Зменшити темп, робити паузи |
| Закриті пози | Сприймається як відстороненість | Тримати руки на столі, долоні вгору |

Вправи для розвитку невербальних навичок:

1. Дзеркальна техніка: Спробуйте незначно відображати жести співрозмовника (це підсилює взаєморозуміння).

2. Запис на відео: Запишіть свій виступ і проаналізуйте мову тіла.

3. Контроль голосу: Читайте текст з різною інтонацією, щоб знайти оптимальний варіант.

Невербальна комунікація в суді: Тримайте руки на столі – це символ відкритості. Уникайте різких жестів (наприклад, вказівки пальцем).

Невербальна комунікація з клієнтами: При першій зустрічі дотримуйтесь нейтральної міміки, щоб не нав'язувати емоції.

Висновки

Культура мови є фундаментом професійної діяльності юриста. Вона включає грамотність, стилістичну майстерність, риторичні навички та етичне спілкування. Бездоганне володіння мовою, термінологією та вміння адаптувати стиль до ситуації є критично важливими для ефективної комунікації та формування позитивного іміджу.

Діловий етикет охоплює всі аспекти професійної взаємодії: від знайомства, привітань і прощань до поведінки за столом та вручення подарунків. Дотримання цих норм демонструє повагу до колег, клієнтів та партнерів, сприяє встановленню довіри та ефективній співпраці.

Зовнішній вигляд відіграє ключову роль у створенні професійного образу. Діловий стиль одягу, акуратність, стриманість у використанні парфумів і прикрас, а також впевнена хода й осанка підкреслюють компетентність і серйозність юриста.

Невербальна комунікація є потужним інструментом у професійній діяльності. Мова тіла, тон голосу, міміка та контроль особистого простору можуть або підсилити довіру до фахівця, або підірвати його авторитет. Усвідомлене використання невербальних сигналів допомагає ефективно вести переговори, виступи в суді та спілкування з клієнтами.

Конфіденційність, пунктуальність і вміння поводитися в різних ситуаціях (наприклад, під час прийому гостей або у громадських місцях) є невід'ємними частинами професійної етики юриста. Вони сприяють збереженню репутації та довіри до фахівця.

Культура мови та діловий етикет – це не просто формальні правила, а важливі інструменти, які допомагають юристу досягати професійних цілей, будувати довірливі стосунки з клієнтами та колегами та підтримувати високий стандарт професійної діяльності. Володіння цими навичками робить юриста не лише компетентним фахівцем, але й харизматичним лідером, здатним ефективно впливати на оточення.