

Правила служебного общения и служебного этикета сотрудника ОВД РФ

1. Понятие, нравственные принципы и формы профессионального общения сотрудников органов внутренних дел.
2. Понятие и принципы служебного этикета сотрудников ОВД.

Общение



– сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности

Культура делового общения включает следующие компоненты:

- Техника делового общения
- Психология делового общения
- Этика делового общения
- Служебный этикет (этикетные правила делового общения)

Служебное общение

- это коммуникативная предметно-целевая и по преимуществу профессиональная деятельность в сфере социально-правовых и экономических отношений

Виды общения:

* *прямое*

* *вербальное*

* *косвенное*

* *невербальное*

Прямое общение – непосредственный контакт между партнерами (беседы, поступки, личный пример)

Косвенное общение – общение через посредников (слухи, TV передачи, поступки)

Этика делового общения

– это сумма выработанных наукой, практикой и мировым опытом нравственно-этический требований, принципов, норм и правил, соблюдение которых обеспечивает взаимопонимание и взаимное доверие субъектов делового общения, повышает эффективность контактов и конечных результатов их совместных действий

Нравственные принципы общения

1. Доброжелательность
2. Порядочность
3. Уважительность
4. Приоритет интересов дела
5. Целесообразность и разумность

«Другие»

нравственные принципы

- Пунктуальность
- Конфиденциальность
- Любезность, доброжелательность и приветливость
- Внимание к окружающим
- Внешний облик
- Грамотность

Формы профессионального общения сотрудников ОВД:

1. Повседневное служебное общение.

- 1) Беседы, встречи, переговоры.
- 2) Прием посетителей.
- 3) Совещания, собрания, заседания, конференции.
- 4) Посещение организаций, учреждений.
- 5) Посещение граждан по месту жительства.
- 6) Дежурство, патрулирование, охрана.



II. Специфические формы служебного общения.

- 1) Общение в служебном коллективе:
 - а) субординированные формы общения;
 - б) общение между коллегами.
- 2) Общение преподавателей со слушателями в процессе обучения.
- 3) Деловые контакты с иностранными гражданами.



III. Экстремальные формы служебного общения

- 1) Общение в условиях конфликтной ситуации.
- 2) Общение с участниками митингов, демонстраций, публичных демаршей.
- 3) Общение с задержанными, во время обыска.
- 4) Общение со спецконтингентом.



IV. Невербальные и неспецифические формы общения

- 1) Публичные контакты с журналистами, интервью.
- 2) Выступления по радио, телевидению, в печати.
- 3) Телефон, телетайп, радиосвязь.
- 4) Деловая переписка, резолюции



Общие правила

- не допускать силового давления, угроз наказанием
- избегать форм обращения, которые унижают партнера
- избегать проявлений нетерпимости, раздражительности
- избегать «негативных» разговоров
- избегать немотивированных споров
- избегать демонстративного противопоставления себя другим

Людовик XIV (1638–1715)

ввел порядок поведения
приглашенных гостей,
изложенный на
специальных
карточках

(по франц. *etiquette* –
этикетка)





Этикет

«хорошие манеры»,
«хороший тон»

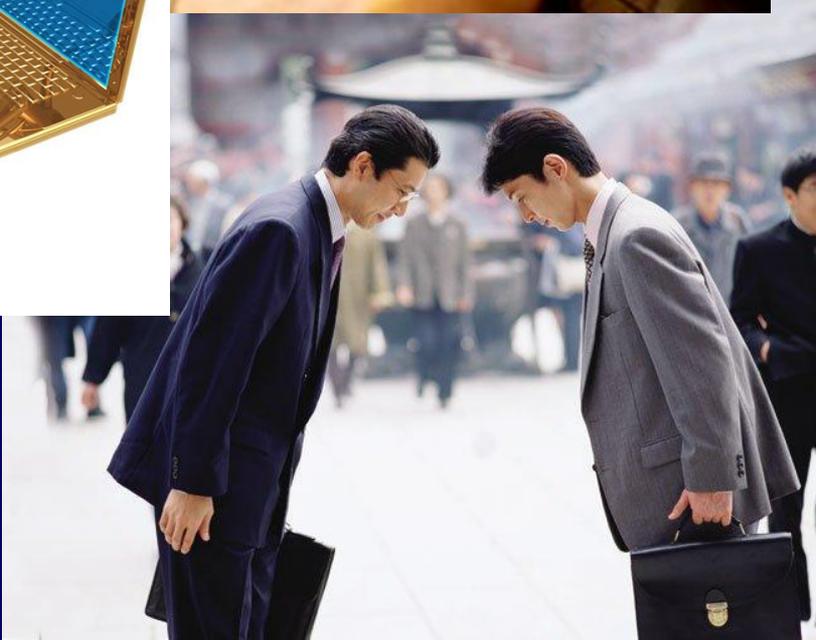
совокупность правил
поведения, установленных в
обществе и принятых как
норма общения в различных
ситуациях

Виды этикета

- придворный этикет — порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;
- дипломатический этикет — правила поведения дипломатов и других официальных лиц;
- воинский этикет — свод правил, норм и манер поведения военнослужащих;
- общегражданский этикет — совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом

Общегражданский этикет

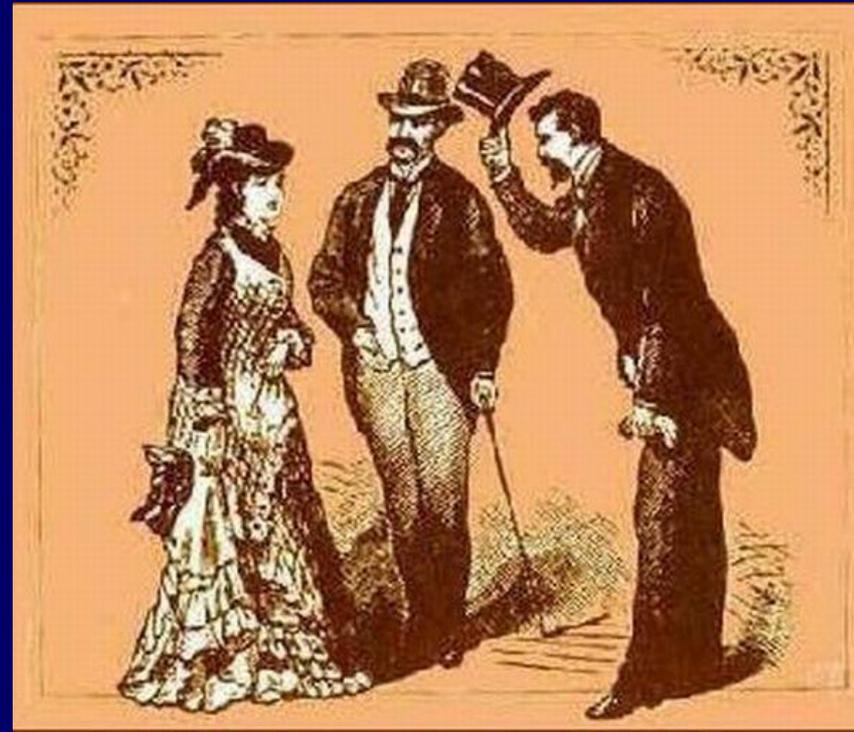
- *присутственный этикет* (гости, приемы, рестораны, театры и др.);
- *брачный этикет*;
- *семейный этикет*;
- *спортивный этикет*;
- *этикет путешествий*;
- *корпоративный этикет*;
- *деловой этикет*





Элементарную основу общегражданского этикета составляет

- этикет приветствий
- обращений
- знакомств





Этикет приветствий

а) невербальные формы

приветствий (поклон, рукопожатие, «воздушный поцелуй», приветственное положение головы);

б) вербальные формы

(разнообразные словесные выражения: «здравствуйте», «до свидания», «добрый вечер», «до встречи» и т.д.)

Этикет обращения

- а) обращение «ты – вы»
- б) обращение по имени и отчеству
- в) обращения–клички
- г) слова-обращения к незнакомым людям

Этикет знакомства

- представление в обществе
- представление в гостях

Правила хорошего тона требуют, чтобы был посредник в лице общего знакомого, к которому может обратиться молодой человек или девушка с просьбой, чтобы они были представлены друг другу

Требования этикета не являются абсолютными: их соблюдение зависит от -

- места,
- времени,
- обстоятельств



Первое печатное пособие по этикету появилось в 1717 г. при Петре I и называлось **«Показания к житейскому обхождению»**.

По указанию Петра I была издана книга Эразма Роттердамского **«О правилах хорошего тона»**

Воинский этикет диктует строгие правила этикетных отношений между начальниками и подчиненными. Это касается приветствий, проведения совещаний, вызова подчиненного, поведения в конфликтной ситуации, отношения равных по званию.

Военный этикет строго предписывает поведение военных и в общественных местах

*Невежливость между равными
некрасива, со стороны же
начальника она есть тирания.*

Лопе де Вега

*В этикете следует
рассматривать две стороны:*

- морально-этическую (нормы поведения);
- эстетическую (внешние формы проявления этих норм)

Манеры

- это способ держать себя, внешние формы поведения и обращения с другими людьми, совокупность свойств речи (употребляемые выражения, тон, интонация) и характерные для человека походка, жестикауляция, мимика, а также то, что принято называть «манера одеваться»

Служебный этикет

- это свод правил и норм, включающий в себя отношения сотрудников друг к другу и их отношения к гражданам.

Этикет – практическое
воплощение нравственности
применительно к той или
иной конкретной ситуации

Общие принципы культуры поведения конкретизируются основными требованиями этикета:

- вежливость,
- тактичность,
- скромность,
- точность,
- корректность,
- деликатность,
- естественность поведения,
- обязательность

По тому, как организованы взаимоотношения, как одеваются и ведут себя деловые люди, следует судить об их интеллектуальных и профессиональных качествах, о статусе учреждения, в котором они работают.

Субординация предполагает:

- власть и подчинение,
- исполнительность, контроль, координацию своих действий с действиями других сотрудников аналогичного уровня,
- запрет на действия подчиненного, минуя своего непосредственного руководителя, обозначение «рамок компетентности» в принятии управленческих решений,
- четкую фиксацию служебных прав и обязанностей

Вежливость

моральное качество,
характеризующее поведение
человека, для которого уважение к
людям стало повседневной нормой
поведения и привычным способом
обращения с окружающими

Всем известно выражение «холодная вежливость», эпитет «холодная» по отношению к прекрасному человеческому качеству не только убивает его сущность, но и превращает его в свою полную противоположность

Тактичность и чуткость

Эти два качества включают в себя такое понятие, как чувство меры, которую следует соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях, т. е. умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает незаслуженная обида, огорчение, а иногда и боль. Тактичный человек всегда учитывает возрастную разницу с собеседником, половую принадлежность, общественное положение, место разговора, наличие или отсутствие посторонних

Основные подсистемы этикета:

- 1) речевой, или вербальный этикет (словесные формулы приветствия, знакомства, поздравления, пожелания, благодарности, извинения, просьбы, приглашения, предложения, утешения, сочувствия, соболезнования, комплимента, одобрения; манеру разговаривать и искусство вести беседу);
- 2) мимика и жесты;
- 3) этикетная проксемика (организация пространства в этикете);
- 4) этикетная атрибутика (одежда, украшения и головной убор, подарки, цветы, визитные карточки и др.).