

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
КАРАГАНДИНСКАЯ АКАДЕМИЯ им. БАРИМБЕКА БЕЙСЕНОВА

Юридический институт

Кафедра общеобразовательных дисциплин

Лекция по курсу «Профессиональная этика сотрудников ОВД»

**КУЛЬТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ
ОВД.**

Караганды
2016

Лекция подготовлен старшим преподавателем кафедры общеобразовательных дисциплин, м.ю.н., майором полиции Уалиевым М.Е.

Лекция рассмотрен на заседании ПМС кафедры общеобразовательных дисциплин. Протокол № 9 от 3 мая 2016 г.

Лекция обсужден и утвержден на заседании кафедры. Протокол № 19 от 24 мая 2016 г.

Рецензенты: профессор кафедры общеобразовательных дисциплин Карагандинской Академии «Болашак», доктор философских наук Еликбаев Н.Е.;

Профессор кафедры юридических дисциплин Карагандинской Академии «Болашак», кандидат юридических наук Оспанова Г.С.

доцент кафедры уголовного права и криминологии Карагандинской академии МВД РК им. Б. Бейсенова, кандидат юридических наук Кошегулов Б.Б.

План лекции:

Введение

1. Природа и сущность этики деловых общении.
2. Основные принципы этики делового общения. Виды делового общения.

Заключение

Введение

Общение (коммуникация) - это способ бытия человека в условиях взаимных отношений, взаимодействия с другими людьми. В процессе общения люди обмениваются информацией - мыслями, идеями и эмоциями, в результате чего между людьми устанавливается определенная форма взаимоотношений и взаимовлияния, направленная на достижение определенного делового целесообразного результата. 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. В основе делового общения лежит решение важного служебного вопроса, ответственное конкретное дело, касающееся судеб людей, материальных и финансовых затрат, а нередко и правовых отношений с весьма малоприятными последствиями для субъектов общения.

Поэтому нравственная сторона позиций, решения и социального результата общения играет огромную роль. Кроме того, когда речь идет о руководителе, этическое содержание общения прямо влияет на нравственные воззрения подчиненных и, следовательно, на качество их служебной деятельности. Поэтому знание и владение этикой делового общения является показателем профессиональной культуры сотрудника правоохранительных органов, степени его соответствия современным требованиям. Обмен

информацией формирует определенную психологическую установку у субъекта общения.

1. Природа и сущность этики деловых общения.

В зависимости от установки характер общения происходит на одном из четырех уровней общения:

1). Позиция контактера основывается на ложных идеях и поэтому она должна быть преодолена и отброшена.

2). Идеи, обусловившие позицию контактера, верны по своей сути, но являются помехой для достижения желательного результата, поэтому необходимо их преодолеть и развенчать.

3). Идеи, лежащие в основе позиции контактера, правильные, но не имеют к данному вопросу никакого отношения.

4). Позиция контактера основана на правильных и плодотворных идеях, необходимо их проанализировать в соответствии с собственными идеями.

Деловое общение должно основываться на определенных нравственных принципах, среди которых главными являются следующие:

1. В основе делового контакта лежат интересы дела, но ни в коем случае не личные интересы и не собственные амбиции. Несмотря на его кажущуюся банальность, именно этот принцип нарушается чаще всего, ибо далеко не каждый и далеко не всегда находит в себе способность поступиться с личными интересами, когда они входят в противоречие с интересами дела, особенно, когда это можно сделать безнаказанно и единственным судьей содеянного будет собственная совесть.

2. Порядочность, то есть органичная неспособность к бесчестному поступку или поведению, основывающаяся на таких выработанных нравственных качествах, как : - обостренная совесть; - постоянное стремление сохранить незапятнанной свою честь как высшую степень честности и благородства и утвердить собственное достоинство как признаваемое окружающими право на самоуважение; - умение держать себя одинаково с любым человеком, независимо от его служебного или социального статуса (Ж.-

Ж. Руссо утверждал: "Высшая добродетель - быть одинаковым с нищим и принцем"); - моральная устойчивость, проявляющаяся прежде всего в том, что ни при каких условиях человек не поступает своими принципами; - обязательность, точность, ответственность, верность своему слову.

3. Доброжелательность, то есть органичная потребность делать людям добро (добро - главная категория этики).

4. Уважительность, то есть уважение достоинства контактера, реализующееся через такие воспитанные нравственные качества, как: вежливость, деликатность, тактичность, учтивость, заботливость.

Этикет - это устойчивый порядок поведения, совокупность правил вежливого обхождения в обществе. Этикетные правила представляют собой поведенческий язык культурного общения. В служебном этикете главным является соответствие манер, внешнего вида, речи, жестов, мимики, позы, осанки, тона, одежды характеру социальной роли, в которой происходит общение. Это требование приобретает особенную значимость при участии в строго регламентированном церемониале, где определенные официальные формы поведения должностных лиц должны не выходить за пределы жестко установленных рамок, неисполнение требований этикета по причине их незнания или неуважения к ним воспринимаются как оскорбление личного достоинства и часто становится причиной конфликтов или, по крайней мере, вызывает оправданное неодобрение.

Строгое соблюдение правил этикета - важное условие высокой культуры поведения. Это та "одежка", по которой "встречают", по которой составляют первое впечатление о человеке. Но даже самое скрупулезное знание и соблюдение этих правил не гарантирует соответствующего поведения человека, ибо реальные обстоятельства настолько разнообразны, что никакие правила и нормы не в состоянии охватить их полностью. Чтобы избежать всех ошибок, необходимо выработать в себе чувство эмоционального сопереживания с контактером, которое называется тактом. Развитое чувство такта позволяет человеку определить должную меру в выражениях и поступках, в проявлении

интереса к другому человеку.

Профессиональный такт - это проявление по отношению к другим сдержанности, предусмотрительности и приличия при общении. Такт предполагает бережное, внимательное отношение к личности собеседника, исключающее возможность задеть какие-то его "больные струны". Это умение тактично, корректно обойти по возможности вопросы, могущие вызвать неловкость у окружающих. Это умение что-то сказать или сделать кстати, без ненужных "перегибов", назойливости и бесцеремонности.

Проявление бестактности - безошибочное свидетельство отсутствия культуры, показатель грубости и невоспитанности. Важно постоянно помнить, что соблюдение этикета и проявление такта - это не просто обязательный элемент общения, но неотъемлемая составная часть духовной культуры личности, тем более личности руководителя - неременное условие позитивных результатов делового общения и авторитета правоохранительных органов в целом. Деловое общение сотрудников правоохранительных органов как между собой, в служебных коллективах, так и с гражданами может происходить в условиях различных ситуаций и принимать разнообразные формы.

Укажем на основные: I. 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.

Кроме того, во всех этих формах общения большое значение придается так называемым аксессуарам, которые входят в качестве элементов в этикетные правила общения. К ним относятся: культура речи, текста, внешнего вида, мимика, тон, жестикация. В отношении каждого из этих элементов существует свод определенных правил, которых также следует тщательно придерживаться.

Этика деловых бесед, встреч, переговоров. Результаты профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов во многом зависят от личных встреч, бесед, совещаний. Этические требования к их проведению являются тем необходимым условием, которое позволяет найти правильное решение, сглаживать острые углы и с достоинством выходить из затруднительных или неприятных ситуаций. Правильно проведенная беседа является наиболее благоприятной и нередко единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции, заставить его принять ваше решение и условия.

В правоохранительной деятельности существуют ситуации, когда возникает потребность в получении той или иной информации от человека, уклоняющегося от беседы. Даже в этих ситуациях нужно помнить, что человек, которого вы смогли расположить к себе, окажет вам значительно большую помощь, чем тот, кого вы пытаетесь заставить говорить с вами. При подготовке к беседе рекомендуется изучить собеседника. Какое положение он занимает? Как он к вам относится? Что он за человек? Каковы его намерения? Неплохо знать основные моменты биографии собеседника, круг его личных интересов, включая любимое занятие, хобби. Время, предназначенное для встречи, должно быть освобождено от других дел. На это время нельзя назначать другие встречи и заставлять приглашенных ожидать в приемной. Не принято затягивать встречу сверх отведенного для нее времени, если, конечно, это не связано с

решением важного вопроса. При проведении встречи и беседы важно учитывать не только их стратегию и тактику, но и обращать внимание на "мелочи" этикета, которые могут вырасти в обстоятельства, серьезно влияющие на результат встречи. Большое значение в беседе, переговорах имеют речь и стиль изложения. Тембр, интонация, четкость произношения, громкость голоса - это факты, которые психологически воздействуют на собеседника, вызывают у него уважение, симпатию к вам или, напротив, негативные эмоции. Нужно быть осторожными с употреблением иностранных слов и выражений. Употребление непонятных собеседнику слов - не лучший способ показать свою эрудицию и образованность. Это не только не способствует лучшему взаимопониманию, но и вызывает раздражение. В народе давно подмечено: кто ясно мыслит, тот ясно излагает. Беседу необходимо вести спокойно, не повышая голоса и не показывая своего раздражения даже тогда, когда для этого есть основания. Горячность, торопливость - плохие помощники в беседе. Будьте внимательны и предупредительны к собеседнику, цените его аргументы, даже если они слабы. Специалисты полагают, что ничто так отрицательно не влияет на атмосферу деловой беседы, как презрительный жест, означающий, что одна сторона отбрасывает аргументы другой без малейших усилий вникнуть в их содержание. В деловом общении особенно важно умение внимательно слушать. Умение слушать собеседника в сложной ситуации - залог взаимопонимания, без которого деловые взаимоотношения могут и не сложиться.

Поэтому разработаны основные этические правила эффективного слушания в таком общении. К ним относятся: - умение настроить себя на волну внутренней заинтересованности в теме деловой беседы, спора, совещания; - выделение для себя главных мыслей говорящего (сообщающего информацию) и стремление правильно понять их; - быстрое сопоставление полученной информации с собственной и немедленный мысленный возврат к основному содержанию сообщения, спора, беседы. Внимательно слушая и даже не высказывая своего мнения, сотрудник все равно должен быть активным, а не

пассивным участником беседы, обсуждения, спора. Не делайте поспешных выводов. Именно такие субъективные оценки заставляют гражданина занять по отношению к сотруднику оборонительную позицию. Всегда помните, что такие оценки - барьер содержательного общения. Не дайте "поймать" себя в споре на невнимательности. Когда вы мысленно не соглашаетесь с говорящим, то, как правило, прекращаете слушать и ждете своей очереди высказаться. Старайтесь выразить понимание.

Во время слушания осмысливайте сказанное, чтобы понять, что в действительности чувствует собеседник и какую по значимости информацию пытается до вас донести. Попробуйте мысленно представить себя на месте собеседника. Такое общение означает не только одобрение говорящего, но и позволяет точнее понять сообщение. Не задавайте слишком много вопросов. Старайтесь ограничиваться вопросами для уточнения уже сказанного. Чрезмерно большое количество вопросов в известной степени подавляет человека, отнимает у него инициативу, ставит в оборонительную позицию. Никогда не говорите собеседнику о том, что вы хорошо понимаете его чувства, такое заявление служит больше для оправдания собственных (не всегда успешных) попыток убедить собеседника в том, что вы его слушаете. К тому же такое общение поставит под сомнение доверие к вам, и беседа, скорее всего, вообще прекратится. Не давайте совета, пока вас не попросят. Но в тех случаях, когда у вас действительно просят совета, примените приемы анализирующего слушания, чтобы установить, что собеседник хочет узнать на самом деле. Приходится признать, что далеко не все профессионалы правоохранительных органов умеют слушать.

Подводя некоторые итоги сказанному, выделим несколько необходимых этических заповедей, помогающих научиться слушать с пользой для себя и для дела. Слушая, надо: - забыть личные предубеждения против собеседника; - не спешить с ответами и заключениями; - разграничивать факты и мнения; - следить за тем, чтобы ваша речь была предельно ясной и точной; - быть беспристрастным в оценке того, что вы услышали от собеседника; -

действительно слушать, а не делать вид, будто слушаете, не отвлекаться на посторонние мысли. Часто мы невнимательно слушаем собеседника из-за отсутствия терпения. Собеседник, по нашему мнению, слишком долго подходит к сути разговора. Мы раздражаемся: нам кажется, что на его месте мы бы вели разговор иначе. Такая позиция не приносит пользы. Надо быть терпеливым, считаться с манерой разговора собеседника. Все формы деловых разговоров должны иметь один итог - правильное понимание, которое невозможно, если вы не умеете слушать собеседника.

Понимание - это прежде всего способность прогнозировать. Если, выслушав собеседника, вы можете представить, какие действия последуют за разговором, значит, сумели правильно понять его. Постарайтесь логически планировать весь процесс слушания, запоминайте прежде всего главные мысли, высказанные собеседником. За время беседы постарайтесь 2-3 раза мысленно обобщить услышанное и лучше это сделать во время пауз в разговоре. Помните, что ваше стремление по ходу слушания предугадать то, что будет сказано дальше - признак активного мышления, являющийся хорошим методом запоминания главных положений беседы.

Если обобщить сказанное, то успех в деловой беседе, на переговорах может быть во многом облегчен, если придерживаться определенных правил, которые составлены специалистами в области делового общения: - заранее написать план беседы, отработать наиболее важные формулировки; - применять положения психологии о периодическом воздействии на собеседника в ходе беседы, а именно: неблагоприятные моменты чередовать с благоприятными, начало и конец беседы должны быть положительными; - постоянно помнить о движущих мотивах собеседника, его интересах, его ожиданиях, его позиции, чувстве собственного достоинства, самолюбии; - излагать свои мысли и предложения ясно, кратко и понятно; - никогда и ни в какой ситуации не оскорблять и не обижать собеседника, быть с ним вежливым, предупредительным, тактичным и деликатным; - никогда не относиться к другим пренебрежительно; - комплименты говорить умеренно; - всегда, когда

есть возможность, признавать правоту собеседника; - избегать пустого разговора, отвлечений на посторонние темы, нарушающих логический ход беседы.

Прием населения. Прием граждан ответственными сотрудниками органов, подразделений, учреждений и учебных заведений является одним из главных факторов, способствующих пропаганде деятельности сотрудников правоохранительных органов и укрепления их связи с населением. Для реализации этой установки необходимо предварительно провести работу по доведению до населения через средства массовой информации дни и часы приема с указанием, какое конкретное руководящее лицо принимает посетителей. Кроме того, непосредственно в подразделении на видном месте вывешивается информация для посетителей, в которой даются графики приема посетителей с конкретным указанием, какие руководители отделов и служб ведут прием, к которым посетитель может обратиться для принятия решения по интересующему его вопросу.

В дежурной части или у секретаря, помощника заводится специальный журнал, в котором записываются фамилия, имя и отчество, адрес, телефон и вопрос, с которым заявитель обращается к тому или иному должностному лицу. Руководящий работник должен быть компетентен в вопросах, на которые ему приходится давать ответы посетителям, для чего, зная заранее вопросы, их интересующие, он консультируется со специалистами соответствующих служб. Принимающий посетителей руководитель обязан быть внимательным к заявителю, выслушивать каждого без торопливости, не перебивая, проявляя уважительность и такт, должен быть психологически готов к восприятию заявителя, который может быть излишне эмоционален, многословен, даже агрессивен. Он должен владеть приемами нейтрализации этих проявлений и уметь ввести беседу в спокойное русло.

Руководитель, ведущий прием, должен стремиться давать максимально исчерпывающие ответы на вопросы заявителей, решая их как со специалистами служб или подразделений, так и с соответствующими органами и

управлениями, от которых зависит решение поставленных посетителями проблем. В том же зависит решение поставленных посетителями проблем. В том же случае, когда принимающий руководитель не в состоянии ответить на вопрос, он сообщает посетителю, что ему будет дан письменный (если требуется) или устный ответ, определяя при этом срок ответа. Это делается для того, чтобы посетитель покинул подразделение удовлетворенным как характером встречи с руководящим лицом, так и результатами этой встречи. В последнее время появились и такие формы общения с населением как телефон доверия (так называемая "прямая линия") или же выставленный в дежурных частях специальный ящик для писем, жалоб и заявлений граждан, в которых они сообщают о тех или иных действиях сотрудников правоохранительных органов. Эти формы также дают возможность руководящему составу быть в курсе общественного мнения о деятельности правоохранительных органов, нуждающихся в разрешении.

По итогам года дежурной части (или сотрудниками секретариата) готовится аналитическая справка о письмах, заявлениях и жалобах граждан, которые были на приеме или прислали соответствующие устные или письменные сообщения. Желательно, чтобы этот устный или письменный материал был доведен до населения через средства массовой информации, что, безусловно, будет способствовать повышению авторитета правоохранительных органов среди населения и усилению их возможностей в бескомпромиссной борьбе с преступностью. Выше приведенный материал содержит рекомендации применительно к условиям деятельности низовых органов. Если же речь идет об вышестоящих органах, то функции, изложенные в данном материале как относящиеся к компетенции дежурных частей, переносятся в ведение штабных подразделений или специальных приемных, существующих в некоторых ведомствах.

2.Основные принципы этики делового общения. Виды делового общения.

Служебные отношения влияют на настроение людей, создают тот нравственный микроклимат, без которого невозможно существование коллектива. Нормальные служебные отношения формируются на основе двух основных требований: ответственность за дело и уважение к коллегам. Ответственность предполагает честное и обязательное отношение к своему слову и делу. Необязательный человек, болтун приносит вред не только своим личным поведением, но и создает вокруг себя атмосферу безответственности, недисциплинированности. Деловая обстановка в немалой степени зависит и от уважения к коллегам, умения на чем-то настоять, а в чем-то и уступить, способности разрядить конфликтную ситуацию. Уважение к коллегам в немалой степени проявляется в умении учитывать их интересы, проявлять заботу, делать небольшие, но приятные услуги.

Служебные отношения несколько отличаются от бытовых, что накладывает свой отпечаток и на требования к поведению сослуживцев. Если, например, в кафе или ресторане главным в отношении женщин и мужчин является приоритет дамы, то в служебных отношениях этот приоритет нередко отступает на второй план и замещается приоритетом начальника. Правоохранительная деятельность связана со сложными, быстро меняющимися ситуациями, значительным риском, что вызывает повышенную вероятность возникновения различных конфликтов - межличностных и межгрупповых. Для успешной работы важно предвидеть возможность возникновения конфликтных ситуаций и знать, как из них выходить. Если избежать конфликта все же не удалось, то нужно уметь безболезненно и с минимальными потерями разрешить возникающие проблемы.

Жизнь служебного коллектива не может обходиться без критических замечаний в адрес коллег. И здесь особенно важно, чтобы эта критика носила конструктивный характер, а не была результатом каких-то обид или интересов. Она должна восприниматься человеком как заслуженная. А для этого она

должна отвечать основным требованиям, предъявляемым к ней.

Во-первых, быть деловой и предметной. К сожалению, существует и так называемая псевдокритика.

Во-вторых, критика должна быть тактичной и доброжелательной, учитывать положительные качества и заслуги критикуемого. Ее задача - не унижить человека, а помочь ему исправиться, показать пути выхода из создавшегося положения. Критика всегда воспринимается как несправедливая, если она несет лишь негативный заряд. И наоборот, справедливая оценка положительных и отрицательных моментов в деятельности сотрудников оказывает благотворное влияние.

В-третьих, критика должна иметь свой конкретный предмет. Большой вред наносится, когда вместо оценки конкретных действий человека критикуется его личность, характер. Это может вызвать гнев, возмущение критикуемого, желание оправдаться во что бы то ни стало, поскольку человек считает себя, и вполне обоснованно, незаслуженно обиженным. А конкретные указания на определенные действия или поведение сотрудника снимают напряженность. Поэтому они всегда предпочтительнее.

В-четвертых, критика требует конкретного подхода, учета особенностей темперамента и характера человека. Один отнесется к замечаниям болезненно, но быстро успокоится и придет в норму, до другого они могут, как говорят, и "не дойти", третьего - могут толкнуть на путь переживаний, а четвертый - настолько внутренне пережил свой проступок, что по отношению к нему взыскания будет излишним.

Особые требования предъявляются к взаимоотношениям начальника и подчиненного. Обычно руководитель - ключевая фигура в коллективе. От того, как он ведет себя с людьми, каким образом и во что он вмешивается (или не вмешивается), что он делает для своих подчиненных зависит очень многое. Руководитель всегда должен помнить, что его действия и действия рядового члена коллектива оцениваются этим коллективом по-разному. Всякий поступок начальника в отношении подчиненного воспринимается не только как

отношение одной личности к другой, а как действие лица, наделенного властью над другим. Руководитель никогда не приобретет высокий авторитет и уважение, если будет строить служебные отношения на основе личных симпатий. Поэтому начальник должен быть предельно объективен в отношении подчиненных и выдержан в своих поступках. Руководитель обязан постоянно помнить о нормах поведения, воспитывать в себе привычку и потребность соблюдать их в любых ситуациях. Хорошему руководителю чужды высокомерие, надменность, раздражительность, капризность, стремление силой своей власти навязать подчиненным свои манеры и привычки. Он всячески избегает ситуаций, в которых можно было бы унижить подчиненного, оскорбить его личное достоинство и честь.

Положительным качеством руководителя является сдержанность, которая нужна во всем - в принятии решений, в словах, в действиях. Важно помнить правило: чем полнее в отношениях с людьми руководитель опирается на позитивные неформальные средства, тем меньше создается ситуаций, вызывающих потребность применять административные санкции.

Проведение деловых совещаний. Существует несколько правил, которые обязан помнить руководитель, собирающийся провести совещание: - совещание должно быть предельно кратким: затянутое совещание вызывает у его участников потерю интереса к рассматриваемым вопросам и "отторжение" даже той информации, которая до этого вызывала интерес; - на совещание следует приглашать только тех сотрудников, которые действительно необходимы, то есть тех, которые должны действительно реализовать полученную здесь информацию и тех, мнения которых необходимы для принятия решения; - совещание должно проводиться только тогда, когда оно действительно необходимо, когда иной путь выработки определенных решений будет более длителен и менее результативен; излишне частое проведение совещаний говорит о слабости руководства или об его административной трусости, а также о бесполезной растрате служебного времени сотрудников.

Всякое совещание требует тщательной подготовки. Чем лучше проведена

подготовка совещания, тем меньше времени затрачивается на его проведение. Существует четыре вида совещаний: оперативное совещание, инструктивное совещание, проблемное совещание, итоговое совещание.

Кроме того, по характеру проведения совещания разделяются на следующие типы:

а) диктаторские - ведет и обладает фактическим правом голоса лишь руководитель, остальным участникам предоставляется право лишь задавать вопросы, но отнюдь не высказывать собственные мнения;

б) автократические - основываются на вопросах руководителя к участникам и их ответах на них; здесь нет широкой дискуссии, возможен лишь диалог; в)

сегрегативные - доклад обсуждают лишь выбранные руководителем участники, остальные лишь слушают и принимают к сведению;

г) дискуссионные - свободный обмен мнениями и выработка общего решения; право принимать решение в его окончательной формулировке, как правило, остается за руководителем;

д) свободное - на них не принимается четкая повестка дня, иногда отсутствует и председатель, оно не обязательно заканчивается принятием решения и сводится в основном к обмену мнениями. Начинать совещание следует в точно обозначенное время.

Вступительное слово, как правило, делает начальник подразделения. Во вступительном слове необходимо четко очертить контуры обсуждаемой проблемы (или проблем), сформулировать цель обсуждения, показать ее практическую значимость и определить регламент. Основная задача ведущего собрания заключается в обеспечении возможности выслушать мнения выступающих и проанализировать их. Он должен корректно указать на повороты, отсекал лишнее, не имеющее отношение к делу, настаивать на аргументации высказываемых мнений. Важный признак культуры ведущего собрания - четкое соблюдение регламента. Руководителю не следует злоупотреблять заседаниями в своем кабинете. Здесь сама обстановка

подчеркивает неравноправие между руководителем, сидящим в кресле за собственным столом и остальными собеседниками. Подчиненные держатся в этих условиях более скованно. Важнейшим критерием совещания является отношение участников к его итогам. Важно, чтобы у них не было чувства бесполезно затраченного времени, чтобы у каждого сложилось ясное понимание принятых решений и своей роли в их исполнении. По степени конкретности принимаемых решений можно судить о компетентности начальника, его управленческой культуре и его нравственной воспитанности.

Общение есть индивидуализированная форма общественных отношений, одна из форм человеческого взаимодействия, благодаря которой «индивиды» как физически, так и духовно творят друг друга.

Люди не могут нормально жить, обмениваться опытом, трудовыми и бытовыми навыками, не контактируя друг с другом, не влияя друг на друга.

Общение – это обмен действиями поступками, мыслями, чувствами и переживаниями с другими людьми. Для культурно развитого человека общение становится потребностью. Его отсутствие воспринимается как тяжкая, невозполнимая утрата.

Общение – одновременно процесс воспитания и самовоспитания. Общение помогает выявить и раскрыть лучшие стороны личности. «Тайна» общения состоит в стремлении и умении жить с другими людьми в согласии и доброжелательности, щедро делясь богатством собственной души.

Профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел самым непосредственным образом связана с общением, сфера которого является тем фокусом, где сливаются как непреходящие, так и сиюминутные человеческие проблемы. Овладеть наукой и культурой общения стремятся, наверное, все культурные люди.

Как показывает практика, овладеть мастерством жить с людьми – дело для сотрудников органов внутренних дел настолько сложное, насколько и необходимое. Важно выработать в себе правильную оценку людей и

обстоятельств на основе знаний принципов и норм гуманистических отношений.

Сколько ненужных ссор, нареканий, конфликтов могли бы мы избежать, если бы знали и умели формировать высокую культуру взаимоотношений. Этика общения учит предупреждать межличностные конфликты, поступать по отношению к другим, основываясь на принципе справедливости и благородства, помогает решить многие жизненные проблемы, как на работе, так и дома.

Процессы общения всегда носят осмысленный характер. Важно также определить их направленность и ценностные ориентиры. Ценности общения – это те значимые ориентиры процесса общения, которые определяют его основные содержательные характеристики.

Гуманистическая этика общения ориентирована на честь и достоинство человека как на высшую ценность. И. Кант, формулируя свой категорический императив, указывал, что к человеку надо всегда относиться как к цели, а не как к средству. Дополняя данный императив, Дейл Карнеги в книге «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей» пишет: «Существует один важнейший закон человеческого поведения. Подчиняясь этому закону, мы почти никогда не попадаем в беду. Фактически этот закон при условии его соблюдения приносит нам бесчисленных друзей и неизменное счастье. Но стоит Вам нарушить его, и мы тут же навлечем на себя бесконечные беды. Закон этот таков: всегда внушайте своему собеседнику сознание его значительности. Глубочайшим свойством людей является страстное стремление быть оцененным по достоинству. Именно оно лежит в основе самой цивилизации».

Служебный этикет как свод правил и норм включает в себя правила отношений сотрудников органов внутренних дел друг к другу. Отличительной чертой служебного этикета работников органов внутренних дел является его нормативный характер: общение здесь регламентируется уставами, приказами, наставлениями, инструкциями, выполнение которых обязательно.

Так (тактичность) – повышенное чувство меры. Это способность человека тонко и точно соизмерить свои чувства и действия с чувствами и действиями других людей в сложившейся ситуации, умение выбирать такую форму поведения, благодаря которой противоречия разрешаются с сохранением чести и достоинства человека.

Такт – необходимое условие успешного общения между людьми. Что же такое тактичный человек? Тактичного человека чаще всего называют воспитанным. Воспитанный – это умеющий хорошо вести себя. Воспитанный человек обладает достаточным тактом, он умеет вести себя в обществе, обладает хорошими манерами.

Тактичность – это нравственно-эстетический феномен. Она возможна на основе высокого развития нравственной, эстетической и интеллектуальной культуры человека.

Несовместим с понятием воспитанного человека цинизм – наглое, бесстыдное поведение, пронизанное презрением к людям и культуре. Цинизм – это проявление невоспитанности, отсутствие подлинной внутренней культуры, неуважение к людям и обществу.

Культура общения и поведения – это зеркало, в котором каждый показывает свой истинный характер.

Служебный этикет, как свод правил и норм, включает в себя правила отношений сотрудников друг к другу и их отношения к гражданам.

Отличительной чертой служебного этикета работников органов внутренних дел является его нормативный характер: общение здесь регламентировано уставами, приказами, наставлениями, инструкциями, выполнение которых строго обязательно.

Основными нормами и правилами, обеспечивающими красоту отношений между сотрудниками, являются : строгая воинская субординация, сознательная дисциплина, взаимное уважение, уважение к старшему по званию, должности, возрасту, исполнительность, пунктуальность, инициатива, выдержка, спокойствие и т.п.

Основные нормы далеко не исчерпывают всех норм служебного этикета. В настоящее время ученые разрабатывают специальные напоминатели, содержащие правила поведения. Назначение этих напоминателей – помочь руководителям в организации своего личного поведения для создания благоприятного психологического климата в коллективе.

Приведем некоторые рекомендации напоминателей:

умей говорить «нет»;

без нужды не критикуй, критика – средство, а не цель;

не повторяй ни публично, ни один на один критические замечания в адрес человека, исправившего положение дела;

без надобности в дела подчиненного не вмешивайся;

начальник не обижается, он анализирует;

умение отказываться от своего неверного решения важнее ложного престижа;

убеждая, не пользуйся властью, пока не исчерпал все остальные средства;

всегда благодари за хорошую работу, но не благодари за плохую;

не делай замечания подчиненным в присутствии посторонних лиц;

объектом критики чаще всего должна быть плохо выполненная работа, а не человек;

критика ошибок подчиненных не должна убивать в них чувства самостоятельности;

чем выше ранг руководителя, тем больше внимания и времени он должен посвящать перспективам;

чем выше ранг руководителя, тем больше внимания и времени он должен уделять человеческим отношениям;

умей говорить, разговаривать, слушать;

никогда не раздражайся, имей терпение;

никогда не бранись;

не стыдись элегантности;

позаботься о том, чтобы твои работники были освобождены от забот, отвлекающих их от работы;

учись на своих ошибках;

будь внимателен к чужому мнению;

будь объективен в оценке предложений, исходящих от неприятных для тебя людей;

будь внимателен и объективен к бесполезным предложениям. Отвергнуть грубо бесполезные предложения сейчас, значит лишить себя возможности получать полезные предложения в будущем;

при отклонении предложений будь тактичен и вежлив, однако стремление к вежливости не должно менять существа решения;

работа не может проходить успешно, если создана атмосфера незаменимого руководителя;

не бойся талантливых подчиненных;

критика не должна нарушать доверия между сотрудниками; но ради доверия нельзя замазывать промахи и неудачи;

знание возможностей своих сотрудников – достоинство и преимущество хорошего начальника;

умение сочетать гуманность с требовательностью – предпосылка здорового морального климата в коллективе;

задержка работы в твоём личном звене – самое лучшее средство утратить авторитет;

отдавая распоряжения, будь краток;

высшая форма неуважения к подчиненным – задержать начало работы из-за опоздания руководителя или неподготовленности совещания;

хороший начальник делает замечания по мере обнаружения недостатков в работе подчиненных, плохой – копит их для публичного разноса;

твоя уверенность в успехе дела – уверенность всего коллектива;

сообщать о месте нахождения, если покидаешь служебный кабинет в рабочее время. Сообщать точное время возврата.

будь краток в телефонных разговорах;

умей подчиняться;

если хочешь, чтобы подчиненные обладали полезными для работы качествами, выработай их у себя;

достоинство начальника – сильнейший фактор успеха управления;

выбор и обучение подчиненного всегда более приятная задача, чем выполнение дела самим руководителем;

занимайся только теми вопросами, для решения которых твое участие обязательно (твой опыт, кругозор, авторитет);

ничто так не разлагает работу, как приписывание заслуг коллектива одному лицу;

критикуя любого работника, создай обстановку, побуждающую к деловым ответам и замечаниям;

прежде чем поручить определенную работу определенному работнику, объективно оцени соответствие возможностей работника с трудностями работы;

будь самокритичен;

будь начальником лишь на работе. Вне трудового процесса ты равен любому работнику из членов коллектива;

культурный человек здоровается первым;

помни, что сомнительные источники информации (сплетни, пересуды) вредны прежде всего тебе;

будь справедлив к служебной характеристике человека, даже если ваши отношения оставляют желать лучшего. Вполне возможно, что его отношение к тебе – следствие твоих несовершенств;

начиная служебную деятельность, позаботься о том, чтобы твои рациональные принципы работы с самого начала стали известны подчиненным;

ты можешь иногда не проверять положительной оценки человека. Но не имеешь права использовать без проверки любые отрицательные характеристики своих подчиненных;

будь бдителен к хвалящим тебя. Ищи мотивы их действий;

не пренебрегай знаниями мелочей жизни подчиненных, но не афишируй этих знаний (не делай из них без нужды предмета публичных выступлений);

знание мотивов поступков людей – одна из основ формирования делового настроения;

не забывай, что у подчиненных семья, а у членов семей знаменательные даты;

требуй выполнения определенных правил, проверь, выполняешь ли ты их сам;

предпочитай приятному, но неинициативному работнику, «ершистого»;

помни, что твои недостатки умножаются на число подчиненных, для которых ты большой авторитет и объект подражания.

Заключение

Служебная этика выполняет много различных функций. Она способствует сплочению сотрудников, организации здорового психологического климата, обеспечению эффективности служебной деятельности, нравственному и эстетическому воспитанию.

Для превращения данных форм служебного этикета в культуру поведения сотрудников необходимо:

широкая пропаганда, раскрытие смысла принципов и норм служебной этики;

показ на конкретных примерах последствий, вытекающих из соблюдения или несоблюдения работниками служебной этики;

введение в оценку работы сотрудников показателя соответствия его поведения нормам служебной этики;

рассмотрение на служебных совещаниях вопросов, связанных с соблюдением норм служебной этики.

Наряду с вышеперечисленными нормами служебный этикет включает в себя нормы неофициальных отношений, основу которых составляет вежливость, тактичность, скромность, деликатность, точность и обязанность.

Не раскрывая содержания данных понятий, следует отметить, что от правильного сочетаний официальных и неофициальных норм и правил этикета зависит морально-психологический климат, жизнерадостность, сплоченность коллектива, красота взаимных отношений и эффективность служебной деятельности.

Л и т е р а т у р а:

1. Конституция Республики Казахстан. (с изменениями и дополнениями 2011 г).
2. Послание Президента Республики Казахстан – Лидера нации Н.А. Назарбаева народу Казахстана Стратегия «Казахстан-2050: Новый политический курс состоявшегося государства».- Астана, 14 декабря 2012г.
3. Назарбаев Н.А. На пороге XXI века. – Алматы,1996.
4. Закон РК «О противодействии коррупции» от 18 ноября 2015 г. №410-V.
5. Закон РК «О правоохранительной службе» от 06 января 2011 №380- IV (с изменениями и дополнениями по состоянию на 29.12.2014 г).
6. Указ Президента РК №153 от 29 декабря 2015 г. «Этический кодекс государственных служащих Республики Казахстан»
7. План нации «100 конкретных шагов по реализации пяти институциональных реформ Главы государства Н. Назарбаева» .
8. Послание Президента Республики Казахстан – Лидера нации Н.А. Назарбаева народу Казахстана «Казахстан в новой глобальной реальности: рост, реформы, развитие».- Астана, 30 ноября 2015 г.
14. Попов Л.А. Этика (курс лекций). М.,1998
15. Ибрагимов М.М., Куличенко В.В., Съедин Б.Г. Профессиональная этика и эстетическая культура сотрудников ОВД. Киев,1990.
16. Пивоваров П.Г. Профессиональная этика сотрудников ОВД. Караганда, 1995.
17. Габитов Т.Х. Этика юриста. Учебное пособие. – Алматы, 2007.
18. Профессиональная этика сотрудников правоохранительных органов. – М.,1998.
19. Шалабаев Ж.А., Уалиев М.Е. Профессиональная этика юриста. Учебное пособие. – Караганда, 2013.