

УДК 343.13

*Тетяна Погорелова*

### **СЛУЖБОВИЙ ЕТИКЕТ ЯК МЕХАНІЗМ ВИХОВАННЯ МОРАЛЬНО-ЕТИЧНИХ ЯКОСТЕЙ МАЙБУТНІХ ПРОКУРОРІВ**

Застосування правил етикету прокурорськими працівниками набуває особливої значущості, оскільки етикет є суворо регламентованою процедурою, за якою певні офіційні форми поведінки не повинні виходити за межі встановлених рамок. Це система правил ввічливості, що чітко класифікує правила поведінки при спілкуванні з посадовими особами відповідно до їх рангу. Суворе дотримання правил службового етикету є важливою передумовою високої етичної та естетичної культури поведінки прокурора.

У службовому етикеті важливу роль відіграють і морально-етичні якості прокурорського працівника, такі як сумлінність, добропорядність, чуйність, повага, коректність, точність, делікатність, професійний такт.

Зазначена проблема останнім часом набуває ще більшої актуальності у зв'язку з активним поповненням органів прокуратури молодими кадрами, які, зазвичай, володіють теоретичними знаннями у галузі прокурорської етики, проте їм бракує моральної свідомості, життєвого та професійного досвіду, психологічної загартованості, етичних вмінь і навичок, які сформували б готовність до ефективного виконання професійного обов'язку.

Дослідженням проблем морально-етичної підготовки майбутніх юристів, у тому числі прокурорів як представників юридичної професії, присвячені наукові праці таких вчених, як В. Васильєв, С. Гусарєв, В. Долежан, В. Козелецький, В. Мовчан, О. Скакун, С. Сливка, О. Тихомиров та інших, проте питанню підготовки прокурорських працівників у галузі службового етикету приділяється незначна увага.

Метою статті є вивчення змісту та ролі службового (ділового) етикету в розвитку морально-етичних якостей майбутніх прокурорських працівників, оскільки майбутніх прокурорів під час проходження професійно-

освітньої підготовки у вищому навчальному закладі слід навчати не лише теоретичним засадам професійної етики, а й активному застосуванню у своїй майбутній діяльності правил службового етикету.

Перш за все слід розрізнити поняття “етика” й “етикет”.

Професійна етика – це сукупність професійних знань і правил, що визначають поведінку фахівця у службовій обстановці, а також норм, сформованих у положеннях чинних законів і відомчих нормативно-правових документах індивідуального характеру, та глибокого усвідомлення моральної відповідальності за виконання професійних обов’язків.

Етикет службових взаємин – це сукупність оптимальних для відповідного професійного середовища правил поведінки у трудовому колективі, зумовлених найважливішими принципами загальнолюдської моралі й особливостями професійно-етичних взаємовідносин. Службовий етикет, з одного боку, має забезпечувати нормативну регуляцію процесу спілкування нерівних за статусом партнерів шляхом вирівнювання їх позицій, але не в соціальному, а в комунікативному плані. З іншого – зберігати і підтримувати певну “нерівність” партнерів, які мають різний службовий статус, для забезпечення належної субординації та службової дисципліни.

Знання і дотримання службового етикету – один із важливих показників професіоналізму працівника. Саме етикет дає можливість особі засвоїти на практиці “золоте правило моральності” – ставитися до інших так, як їй би хотілось, щоб ставилися до неї. Правила етикету – це сукупність правил щодо культурного спілкування. Етикет службових взаємин стосується і підлеглих, і керівників. Його правила і вимоги обов’язкові для всіх, оскільки сприяють створенню в колективі здорового морально-психологічного клімату та позитивного настрою.

Реальне професійне життя складне й багатогранне, тому виникають ситуації, не врегульовані встановленими правилами і нормами. Сучасний службовий етикет не догматичний, він передбачає можливість вибору певної поведінки.

Одним із важливих принципів службового етикету є доцільність дій. Якщо невідомо, як поводити себе в якійсь нестандартній ситуації, що не чітко врегульована нормами права, то варто керуватися принципом доцільності та зручності. Проте слід керуватися правилом: зручно повинно бути не лише нам, а й людям, з якими ми спілкуємося.

Можна виокремити кілька принципів службового етикету, які є надзвичайно важливими для державних службовців, у тому числі працівників прокуратури при виконанні будь-якого професійного завдання. Основними принципами є гуманізм і людяність, що виявляються у таких формах куль-

тури взаємовідносин, як ввічливість, делікатність, тактовність, скромність, точність, професійний такт тощо. Розглянемо кожну з них окремо.

Ввічливість – це форма взаємовідносин між людьми, сутність яких полягає у доброзичливому ставленні до інших людей. Майбутні прокурори мають пам'ятати, що позитивне ставлення до людей – це основа моральності службового етикету.

Тактовність можна визначити як відчуття міри, яке підказує людині у конкретній ситуації завбачливо не помічати помилок і вад іншої людини, не робити їй зауважень у присутності інших осіб, не ставити некоректних запитань. Прояв нетактовності свідчить про низький рівень культури та невихованість. Під час першої зустрічі відбувається оцінка працівника прокуратури з точки зору сприйняття особливостей поведінки та зовнішнього вигляду. На підставі такої оцінки йому може бути надана як позитивна, так і негативна характеристика. Для прокурорських працівників під час контактів із громадянами, правопорушниками, колегами важливим є все: вираз обличчя, підтягнутість, зачіска, одяг, вміння вільно почувати себе, хороший внутрішній стан та ін. Коректність – це підкреслено офіційна, переважно службова і дещо сухувата ввічливість, особливе вміння стримувати себе за будь-яких обставин, конфліктів.

Важливо усвідомити, що дотримання етикету та прояв такту – не лише обов'язковий елемент спілкування, а й найважливіша складова культури особистості. Для правоохоронців це обов'язкова умова, яка також позитивно впливає на зростання авторитету прокуратури та сприяє налагодженню комунікації з особами, стосовно яких здійснюється професійна діяльність працівника прокуратури.

Професійний такт є виявом стосовно інших стриманості, неупередженості та пристойності під час спілкування. Спілкуватися необхідно спокійно, не підвищуючи голосу і не виявляючи свого роздратування за будь-яких обставин. Слід бути уважним до співрозмовника, цінувати його аргументи, навіть коли вони недостатньо обґрунтовані. Ніщо так негативно не впливає на атмосферу ділової розмови, як зневажливий тон, жест, гарячкуватість, квапливість тощо.

Нетактовно під час бесіди дивитися на годинник. Цей жест сприймається, зазвичай, як сигнал до закінчення розмови. Тому варто навчитися “відчувати” час. Під час бесіди необхідно повернутися обличчям до співрозмовника та постійно підтримувати з ним візуальний контакт. Особливий такт і увагу необхідно приділяти тим, хто нервує, чимось занепокоєний, заляканий. Як правило, така реакція спостерігається у надмірно збуджених, вразливих людей. Ніколи не слід відповідати різкістю на різкість, грубістю на грубість.

Особливо тактовно слід ставитися до жінок, по можливості уникати некоректних висловлювань і зауважень на їх адресу. Спокійна, виважена і доброзичлива манера спілкування – кращий засіб усунення негативної реакції співрозмовника і створення нормальної ділової атмосфери.

Важливим у спілкуванні є і вміння бути шанобливим, делікатним, скромним. Шанобливість – це підкреслена ввічливість і повага, яка часто виявляється у ставленні до літніх людей. Делікатність – ввічливість у поєднанні з особливою м'якістю і глибоким розумінням внутрішнього стану та настрою інших людей. Скромність – це вміння співвіднести самооцінку з думками людей, які нас оточують, не переоцінювати себе, не наголошувати на своїй значущості та не афішувати своїх переваг, вміти стримувати себе. Справжня скромність не має нічого спільного зі скутістю та закомплексованістю, проявами комплексу сором'язливості, які виникають у разі недостатнього володіння навичками вільного культурного спілкування.

Важливою для прокурорського працівника є точність, тобто здатність цінувати своє слово, виконувати обіцяне, робити свою справу в межах відведеного часу.

Не можна недооцінювати і таку якість, як пунктуальність – вміння правильно організувати і розрахувати час. Планування і пунктуальне виконання всіх запланованих справ є гарантією успіху. Запізнення є некоректним стосовно людини, яка перебуває в очікуванні. Час – це матеріальна цінність. Економія свого і чужого робочого часу є ефективним джерелом успіху й ознакою здорової атмосфери в колективі.

Чистота мови вимагає від прокурорського працівника здатності викладати свою думку правильно, грамотно, логічно послідовно, переконливо як в усній, так і в письмовій формі. Володіння інтонацією, вимовою є дуже важливими для прокурора. Не слід вживати грубих слів та образливих виразів і не забувати, що вміння слухати співрозмовника є не менш важливим аспектом спілкування. Тембр, інтонація, чіткість мовлення, м'якість голосу – це фактори, що психологічно діють на співрозмовника, викликають у нього повагу, симпатію або, навпаки, негативні емоції, антипатію.

Таким чином, етикет вимагає від прокурорського працівника дотримання достойних манер, тобто стриманості, вміння контролювати свої вчинки, що є психологічними проявами уважності, тактовності у спілкуванні з іншими людьми.

Неприйнятними з точки зору етикету є: звичка голосно висловлюватися, не соромлячись у виразах; розв'язність у жестикуляції та поведінці; неохайний зовнішній вигляд; грубість, яка виявляється у від-

вертому недобррозичливому ставленні до оточуючих; нав'язування іншим людям своєї волі та бажань; вживання принизливих прізвиськ.

Правилами службового етикету рекомендується відсторонюватися на час виконання своїх службових обов'язків від негараздів і неприємностей особистого характеру. Виконуючи свої службові обов'язки, необхідно виявляти ввічливість у спілкуванні з особами будь-якого рангу, в службовому приміщенні розмовляти неголосно та в межах необхідного. Керівникові також треба дотримуватися коректної, доброзичливої і делікатної поведінки у стосунках із колегами і підлеглими.

Основним принципом поведінки з точки зору службового етикету можна вважати повагу до інтересів і почуттів інших співробітників, усіх громадян, які звертаються до органів прокуратури. Проте найдосконаліше знання правил етикету не гарантує правильності поведінки людини, якщо вона не здатна до емоційної підтримки співрозмовника.

Відтворюючи моделі поведінки у різних ситуаціях і пояснюючи, як поводитися, етикет навчає майбутніх працівників прокуратури гарним манерам і виховує відповідні морально-етичні якості. Суворе дотримання правил етикету – важлива умова високої культури поведінки як на службі, так і в позаслужбових відносинах працівника прокуратури.

Зовнішній вигляд працівника прокуратури також впливає на формування відповідного ставлення до нього громадян. Встановити контакт із людиною прокурорському працівникові іноді не вдається саме внаслідок антипатії, яка пов'язана з поганими манерами або виглядом, що не відповідає діловим відносинам. Не можна недооцінювати і питання зовнішнього вигляду прокурора в судовому засіданні. Неприпустимо, коли прокурор виступає в неохайному чи непередбаченому етикетом ділового спілкування одязі, несумісному з виконанням обов'язків представника держави, вступає в суперечку із суддею чи іншими учасниками процесу, відволікається від судового процесу на телефонні дзвінки. Використання невідповідної форменої атрибутики та носіння під час служби неохайного одягу є неприпустимим (ст. 17 Кодексу професійної етики та поведінки працівників прокуратури) [1; 2].

Для працівників прокуратури обов'язковим є носіння спеціальної форми відповідно до встановлених стандартів зовнішнього вигляду при здійсненні ними окремих повноважень і проведенні окремих заходів. За інших службових ситуацій прокурор в одязі має віддавати перевагу діловому стилю: класичний костюм, світлого кольору сорочка, неяскрава краватка.

В умовах соціально неоднорідного суспільства прокурору доводиться спілкуватися з людьми, які мають різне матеріальне станови-

ще, проте на всіх він повинен справляти приємне враження, бути втіленням закону і справедливості.

Дотримання правил службового етикету в одязі та поведінці сприяє підвищенню рівня дисципліни та моральної культури працівників прокуратури, підвищує авторитет, честь і гідність професії.

Прийняття у 2012 р. Закону України “Про правила етичної поведінки”, Кодексу професійної етики та поведінки працівників прокуратури вимагає від прокурорів усіх рівнів неухильного дотримання етичних правил і норм у повсякденній службовій діяльності.

У межах викладання професійно спрямованих дисциплін науково-педагогічний склад вищого навчального закладу має звертати особливу увагу на практичний аспект реалізації етичної підготовки майбутніх працівників прокуратури – розвиток навичок професійного (ділового) етикету. Адже саме такий підхід безпосередньо пов’язаний із професійно-особистісним становленням майбутнього фахівця, розвитком його професійної самосвідомості та професійної ідентифікації (порівнянням власних професійних цінностей і поведінки з тими моделями, які демонструють суб’єкти професійної культури – досвідчені й авторитетні представники професії).

Молоді прокурори мають усвідомити, в основі професійних контактів лежать інтереси справи, а не особисті справи, інтереси й амбіції, і чим вищий рівень етичної культури працівника прокуратури, тим ефективніше він виконує службові обов’язки.

**Посилання:**

1. *Гусарев С. Д.* Юридична деонтологія (Основи юридичної діяльності) : навч. посіб. / *С. Д. Гусарев, О. Д. Тихомиров.* — К. : Знання, 2005. — 655 с.
2. Кодекс професійної етики та поведінки працівників прокуратури, затверджений наказом Генерального прокурора України від 28 листопада 2012 року № 123. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу : [http://www.gp.gov.ua/ua/file\\_downloader.html?\\_m=fslib&\\_t=fsfile&\\_c=download&file\\_id=182041](http://www.gp.gov.ua/ua/file_downloader.html?_m=fslib&_t=fsfile&_c=download&file_id=182041)
3. *Козелецький В.* Рекомендації щодо зовнішнього вигляду та поведінки прокурорсько-слідчих працівників, державних службовців та службовців прокуратури / *В. Козелецький* // Вісник прокуратури. — 2011. — № 1. — С. 52—54.
4. *Кони А. Ф.* Собрание сочинений : в 8 т. / *А. Ф. Кони.* — т. 4. — М, 1967. — 529 с.
5. Про правила етичної поведінки: Закон України від 17 травня 2012 року № 4722-17. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
6. Професійна етика прокурора : навчальний посібник / *С. В. Подкопаєв, Г. В. Попов* та ін. ; за заг. ред. *О. М. Литвака.* — Київ ; Дрогобич : Посвіт, 2012. — 128 с.
7. *Скакун О. Ф.* Юридическая деонтология / *О. Ф. Скакун, Н. И. Овчаренко.* — Х. : Основа, 1999. — 304 с.
8. *Сливка С. С.* Юридична деонтологія : підруч. / *С. С. Сливка.* — 2-е вид., перероб. і допов. — К. : Атіка, 2003. — 320 с.

**References (transliterated and translated):**

1. Husaryev S., Tykhomyrov O. Yurydychna deontolohiya (Osnovy yurydychnoyi diyalnosti) : navch. posib. (Juridical deontological ethics (Fundamentals of juridical work : textbook)). K., 2005. 655 p.
2. Kodeks profesiynoyi etyky ta povedinky pratsivnykiv prokuratury, zatverdzhenny nakazom Heneralnoho prokurora Ukrayiny vid 28 lystopada 2012 roku № 123 (Code of ethics and conduct for prosecutors, approved by the General Prosecutor of Ukraine on November 28, 2012 № 123.) – [Electronic resource]. – Mode of access : [http://www.gp.gov.ua/ua/file\\_downloader.html?\\_m=fslib&\\_t=fsfile&\\_c=download&file\\_id=182041](http://www.gp.gov.ua/ua/file_downloader.html?_m=fslib&_t=fsfile&_c=download&file_id=182041)
3. Kozeletskyi V. Rekomendatsiyi shchodo zovnishnioho vyhlyadu ta povedinky prokurorsko-slidchykh pratsivnykiv, derzhavnykh sluzhbovtziv ta sluzhbovtziv prokuratury (Recommendations for the appearance and behavior of prosecutors and investigators, government officials and employees of the Prosecutor's Office) // Bulletin of prosecution service. 2011, № 1. P. 52-54.
4. Koni A. Sobraniye sochineniy : v 8 t. (Collected works: in 8 volumes). M., 1967. V. 4. 529 p.
5. Pro pravyla etychnoyi povedinky: Zakon Ukrayiny vid 17 travnya 2012 roku № 4722-17 (On the rules of ethical conduct : The Law of Ukraine on May 17, 2012 № 4722-17). – [Electronic resource]. – Mode of access : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
6. Profesiyna etyka prokurora: navchalnyi posibnyk (Professional ethics of attorney : textbook). Kyiv, Drohobych, 2012. 128 p.
7. Skakun O., Ovcharenko N. Yuridicheskaya deontologiya (Juridical deontological ethics). Kharkiv, 1999. 304 p.
8. Slyvka S. Yurydychna deontolohiya : pidruch. (Juridical deontological ethics : textbook). K., 2003. 320 p.

Стаття надійшла до редакції 22.05.2013

**Т. Погорелова**

**Служебный этикет как механизм воспитания  
морально-этических качеств будущих прокуроров**

В статье рассматривается содержание, основные нормы, атрибуты и принципы делового этикета как одного из эффективных механизмов формирования морально-этических качеств и моральной культуры прокурорских работников. Автор делает вывод, что в рамках преподавания профессионально направленных дисциплин научно-педагогический состав высшего учебного заведения должен обращать особое внимание на практический аспект реализации этической подготовки будущих работников прокуратуры – развитие навыков профессионального (делового) этикета. Именно такой подход напрямую связан с профессионально-личностным становлением будущего специалиста, развитием его профессионального самосознания и профессиональной идентификации (сравнением собственных профессиональных ценностей и поведения с теми моделями, которые демонстрируют субъекты профессиональной культуры – опытные и авторитетные представители профессии). Молодые прокуроры должны осознать, в основе профессиональных контактов лежат интересы дела, а не личные дела, интересы и амбиции, и чем выше уровень нравственной культуры работника прокуратуры, тем эффективнее он выполняет служебные обязанности.

**Ключевые слова:** служебный этикет, моральная культура, морально-этические качества, воспитание, прокурорский работник.

*T. Pogorielova*

**Professional Etiquette as a Mechanism for Developing  
Moral and Ethical Qualities of Future Prosecutors**

The article considers the essence, basic rules, attributes and principles of business etiquette as one of the effective mechanism for the formation of moral qualities and moral culture of public prosecutors. The author concludes that through the teaching of professional disciplines teaching staff of higher education institutions should pay special attention to the practical aspect of implementing the ethical training of future prosecutors that is development of professional (business) etiquette skills. This approach is directly related to professional and personal formation of the future specialist, development of his/her professional identity and professional identification (comparison of their professional values and behavior with the models that demonstrate subjects of professional culture, that is experienced and respected representatives of the profession). Young prosecutors must realize that only business interests (not personal matters, interests and ambitions) form the basis of professional contacts, and the higher level of the moral culture is, the better prosecutor performs his/her duties.

**Key words:** business etiquette, moral culture, moral and ethical qualities education, prosecutor.

Рецензент – доктор психологічних наук, професор Е. О. Помиткін