

УДК 130

*Гордін Л. Я.*

## СОЦІАЛЬНА ПРОЦЕДУРА ЯК МЕХАНІЗМ УПОРЯДКОВУВАННЯ ТА ІНСТИТУАЛІЗАЦІЇ СТОСУНКІВ

*У статті проаналізовано соціальні процедури з огляду на їхнє значення у соціальній взаємодії. Приділено увагу їхній здатності упорядковувати та гармонізувати людські стосунки.*

**Ключові слова:** соціальна процедура, правова норма, регламент, процедура, етикет, дипломатичний протокол.

*В статье проанализированы социальные процедуры, учитывая их значение в социальном взаимодействии. Уделено внимание их способности упорядочивать и гармонизовать человеческие отношения.*

**Ключевые слова:** социальная процедура, правовая норма, регламент, процедура, этикет, дипломатический протокол.

*Social procedures are analysed in the article, taking into account their value in social cooperation. It's paid attention of their ability to put in order normalize and harmonize human relations.*

**The keywords:** social procedure, legal norm, order, procedure, etiquette, protocol.

У сучасному суспільстві соціальні процедури мають особливе значення в подоланні соціального напруження та вирішенні конфліктних ситуацій. Динамічний розвиток сучасного соціуму вимагає особливих форм соціальної поведінки, які дають можливість людині не просто адаптуватися до нових вимог у всіх сферах її життя, але й дозволяють підтримувати сприятливий морально-психологічний клімат та естетизувати поведінку.

Соціальні конфлікти, як і будь-які міжособистісні стосунки, тією або іншою мірою регулюється нормами суспільної поведінки. Саме тут діють норми різного роду та змісту: правові, етичні, релігійні, політичні тощо.

Соціальні норми інтегрують людей у єдину спільноту, колектив, формуючи систему соціальної взаємодії. Виникаючи в процесі історичного розвитку й функціонування суспільства та як його елементи, вони відображають еволюційні процеси, впливають на їхній темп і характер.

Здатність соціальних норм здійснювати регуляцію виявляється в таких соціальних процедурах, як регламент, процедура, етикет, дипломатичний протокол, правова норма та ін. Саме тому є доцільним розгляд особливостей деяких із них.

Соціальним процедурам, які фіксують організацію культурного простору, властива регламентація. У «Великому енциклопедичному словнику» подається таке тлумачення поняття «регламент»: (франц. reglement, від regle - правило) 1) сукупність правил, що визначають порядок діяльності державного органу, установи, організації, 2) порядок ведення засідань, конференцій, з'їздів, 3) назва деяких актів міжнародних конгресів і конференцій (напр., Віденський регламент 1815).

«Сучасний тлумачний словник російської мови» Т. Ф. Єфремової визначає

регламент як 1) правила, що регулюють порядок якої-небудь діяльності, 2) розм. відведений – згідно з таким розпорядком – час для виступу, доповіді.

Згідно з «Тлумачним словником живої великоросійської мови» В. Даля слово «регламент» означає статут, порядок або правила якої-небудь служби, що пояснюються письмово; регламентацію, підпорядкування жорстким та чітким правилам, статутам. У визначенні поняття регламенту також уживаються такі слова та словосполучення: регулярний, улаштований, правильно виконаний, за прийнятим початком, основою; стрункий, порядковий, порядний, правильний (протилежним значенням є вільний, неправильний); регулювати щось, регулювати (хід, рух), розміряти, установлювати в порядку.

«Тлумачний словник російської мови» Д. М. Ушакова подає свою інтерпретацію поняття «регламент»: (від фр. *reglement*) (офіц.) статут, зведення правил, що встановлює порядок роботи чи діяльності. Парламентський регламент, духовний регламент Петра І. Порядок ведення засідання. Установити регламент. Дотримуватися регламенту.

Аналізуючи різні форми соціальної взаємодії, які мають вираження у соціальних процедурах, доцільно звернутися й до аналізу самого поняття процедури. Так «Тлумачний словник російської мови» С. І. Ожегова та Н. Ю. Шведової подають таке визначення поняття «процедура»: 1. Офіційний порядок дій, виконання, обговорення чого-небудь (книжн.). 2. Складання акта. «Процедура» (франц. *procedure*, від лат. *procedo* – просуваюся): 1) установлений порядок ведення, розгляду якої-небудь справи (напр., судова процедура); 2) лікувальний захід, запропонований лікарем (напр., ванни).

У «Сучасному тлумачному словнику російської мови» Т. Ф. Єфремової процедуру трактують як офіційно встановлену послідовність дій для здійснення чи виконання будь-чого; послідовність дій виконання будь-чого; протікання, хід будь-чого.

Звертаючись до «Тлумачного словника живої великоросійської мови» В. Даля, можна знайти таке визначення процедури – хода, хід; будь-яка тривала, послідовна справа, порядок, обряд. Процесія (ж.р.) - урочиста хода, хід. Процес (ч. р.) - позов, судовий хід справи.

«Тлумачний словник російської мови» Д. М. Ушакова інтерпретує поняття «процедура» в такий спосіб: (від лат. *procedo* – «іду вперед») порядок виконання, ряд послідовних дій, необхідних для виконання чого-небудь (книжн.). Процедура підписання договору. Судова процедура. Складна процедура.

Американський дослідник Е. Берн має свій погляд на поняття «процедура»: «Процедури ґрунтуються на переробленні інформації та оцінці ймовірності походження будь-чого в матеріальній дійсності. Свого найвищого розвитку вони досягають у професійних уміннях людини. Пілотування літака та операція на апендициті є процедурами» [2, с. 29].

Важливе значення для нормативної характеристики соціальних стосунків мають норми права. На відміну від етичних і релігійних правил, правові норми однозначні, вони закріплені в законах та інших актах і санкціоновані державою.

Правові норми з'являються як система формально-певних загальнообов'язкових правил поведінки загального характеру, що витікають або санкціоновані державою і забезпечуються силою державного примусу.

За способами впливу на людей правові норми є різними – заборона, обов'язок, дозвіл. Їхня мета – чітка регуляція поведінки людей, дотримання однозначної зовнішньої

поведінки.

Норми права можуть бути виражені лише в чітко визначених конкретно державою формах – нормативно-правовий акт, юридичний прецедент, нормативний договір, правовий звичай та ін. Чітко встановлена і форма кожного виду юридичного акту. Конкретний зміст норми можна підтвердити використанням її офіційного тексту. Отже, для правових норм характерні системність, комплексність, регламентація.

Соціальні процедури виявляються й у політичних нормах, що не мають юридичного характеру. Часто говориться про те, що той чи інший міжнародний конфлікт може або має бути урегульовано мирними, політичними засобами – шляхом переговорів, зустрічей голів держав, взаємних поступок та інших акцій, у тому числі і таких, що не оформляються в юридичному (міжнародно-правовому) порядку. Існують також певні норми поведінки політичних партій, рухів та інших громадських організацій. До таких норм належать й усні домовленості між керівниками держав.

Продовжуючи аналіз соціальних процедур, доцільно з'ясувати особливості етикету як важливого чинника в регуляції та стабілізації соціальних стосунків.

Поняття «етикет» з'явилося відносно недавно, воно пов'язане в першу чергу зі світськими правилами спілкування. Спочатку слово «етикет» (французьке за походженням) означало товарну бірку, ярлик. Пізніше це поняття стало використовуватися для позначення придворного церемоніалу. Саме в цьому значенні, особливо після прийняття французького церемоніалу при віденському дворі, воно набуло поширення в німецькій, польській, російській та іншій мовах.

Словник з етики визначає цей термін як сукупність правил поведінки, що стосується зовнішнього прояву ставлення до людей, навколишнього світу, форми звертання та вітання, поведінки в громадських місцях, манери й одягу [4, с. 431].

Уточнюючи зміст поняття «етикет», деякі дослідники звертають увагу не на окремі факти, у яких відбивається культура поведінки, а на вимоги, які сформувалися до неї в суспільстві. «Етикет – не просто стандарт поведінки, а більш-менш ритуалізована форма осмисленого спілкування», – підкреслює литовський фахівець з етики К. Стошкус [6]. Таку ж аналогію можна провести й у трактуванні цього поняття А. К. Байбуріним і А. Л. Топорковим, які розглядають етикет як сукупність спеціальних прийомів і рис поведінки, за допомогою яких здійснюється виявлення, підтримування й обігравання комунікативних статусів партнерів у спілкуванні [1, с. 5].

Наприклад, А. І. Першиц дає таке визначення етикету: «Етикет – у вузькому, історично первісному значенні – збір правил обходження, прийнятих при дворі, у дипломатичному колі тощо; у широкому значенні – сукупність правил поведінки, увічливості, прийнятих у якому-небудь суспільстві або його частині (статевовіковий, кастовий, становий, професійний і т. п. етикет)» [8, с. 8].

Стереотип сприйняття етикету, який склався в суспільній свідомості й гуманітарних науках, пов'язаний із тим, що етикет традиційно описується в літературі та постає перед нами як спосіб зберігання суспільства як цілісності, спосіб підтримки в ньому певного порядку, погодженості дій і поведінки людей, спосіб запобігання конфліктів тощо. Виходячи з цього, етикет сприймається виключно в своїй інтеграційній (комунікативній) функції. При цьому не враховується те, що соціальне призначення етикету не вичерпується інтеграцією, узгодженням індивідуальної поведінки із суспільними нормами. Соціальна роль етикету є значно складнішою. Етикет не тільки спрямовує свої

зусилля на інтеграцію, на взаємодію людей, але й насамперед підкреслює їхні соціально-статусні та комунікативні відмінності (стать, вік, суспільне становище, ступінь знайомства, споріднення тощо), точно вказуючи кожному його місце в суспільній ієрархії й визначаючи набір «допустимих – недопустимих» («пристойних – непристойних») дій відповідно до цього статусного положення людини.

Як елемент культури поведінки, етикет містить у собі ті вимоги зовнішньої культури суспільства, які набувають характеру суворо регламентованого церемоніалу та в дотриманні яких має особливе значення форма поведінки. Володіння інструментальними етикетними засобами сприяє створенню толерантності – форми поведінки й спілкування з іншими людьми, що протистоїть агресивності, конфліктності, безапеляційності.

Аналізуючи ритуал і світський етикет у східній культурі, український філософ О. П. Проценко зазначає, що в той період не було певного розходження між цими формами стереотипної поведінки, оскільки вони за своєю сутністю та функціонуванням асоціювалися із законом. Ритуальним формам поведінки надавалося й надається особливе значення, оскільки прийнято вважати, що саме за їх допомогою гармонізуються людські стосунки, а отримання їх сприяє підтримці соціальної субординації [3, с. 23].

Правила, які регулюють зовнішні прояви вчинків і дій, були визначені як обов'язкові у встановленні та зміцненні необхідних соціальних зв'язків і залежностей (державних, класових, сімейних) [3, с. 42].

Зі зміною соціально-політичних процесів, що проходять у суспільстві, відбувається трансформація етикетних норм. Кожна державна форма правління породжує властиву тільки їй стилістику поведінки. Завдання нової політичної системи полягає в тому, щоб знайти нові шляхи підтримки добропорядності та світськості, незважаючи на всю видиму змінюваність манер і пристойностей, оскільки вони завжди є втіленням моральності, сприяють повазі до чужих переконань. «Якщо люди, які стоять біля керма влади, зневажають пристойностями, то, не поважаючи інших, вони самі позбуваються поваги» [5, с. 282].

Слід зазначити, що парадоксальність етикету полягає в тому, що він є й засобом спілкування, і засобом роз'єднання людей. Більше того, етикет забезпечує інтеграцію насамперед усередині певної соціальної групи (наприклад, дворянства), оформляючись у вигляді субкультури певних соціальних груп, прошарків. Він ніби створює можливість спілкування (інтеграції) зі «своїми» та роз'єднання (диференціації) з «чужими».

Однак ця єдність інтеграції та диференціації (спілкування й роз'єднання) в етикеті не є абсолютною. У різні історичні періоди залежно від ступеня стратифікації суспільства ці функціональні грані етикету виявляли себе по-різному: на перший план висувалася то одна, то інша. Оскільки в аристократичному суспільстві більшою мірою домінувала диференційна функція етикету, у сучасному етикеті переважає інша – комунікативна, інтеграційна функція.

Сформовані норми моральності є результатом тривалого процесу становлення взаємин між людьми. Без дотримання цих норм неможливі політичні, економічні, культурні відносини.

Вступаючи в процес соціального регулювання, моральна норма звертається до загального та цілого, а правило етикету – до приватного, одиничного. Етикетні вимоги фіксують явище вчинку й дії, коректуючи форму, моральні – звернені до їхньої сутності

та змісту. Якщо моральна норма у своєму лінгвістичному понятійному звучанні абстрактно узагальнена, то етикетне правило конкретно визначене. У сукупності своїх розпоряджень правила етикету демонструють естетичну спрямованість, мають тенденцію до декорування поведінки через створення красивої форми вчинку й дії. У зв'язку з цим правила етикету конкретно визначені, минуші, звернені до деталей, нюансів, фрагментів.

Поряд зі словом «етикет» для позначення сукупності прийнятих правил, що визначають порядок певної діяльності, використовуються поняття «церемоніал» і «дипломатичний протокол». Великого поширення в ділових колах, особливо останнім часом, набуває діловий етикет, який відображає досвід, моральні подання й смаки певних соціальних груп.

У діловому етикеті моральні цінності в нормативному викладі, звернені до зовнішнього вияву поведінки та діяльності, знаходять себе в ритуалізованих формах соціальної активності, наповнених міфологемами, які зміцнюють корпоративний дух і налаштовують на успіх.

Діловий (службовий) етикет – це норми службового спілкування, в основі яких лежать ділові міркування службової комунікації і насамперед розуміння важливості питання, що обговорюється. Службове спілкування будь-якого рівня має бути просякнуте усвідомленням і переконанням, що питання, яке обговорюється, рівною мірою важливе як для комунікатора, так і для реципієнта. Наступним правилом службового спілкування є створення в процесі комунікації правильної настанови, дефекти якої негайно позначаються і на процесі спілкування, і на кінцевому результаті діяльності. Для формування правильної настанови потрібно перебороти стереотипи стійкої, варіативної думки, упереджені уявлення, неправильні стосунки та оцінки. Тому важливим імперативом етикету службового спілкування буде правило об'єктивності. Важливим правилом службового спілкування повинна бути увага до фактів, які визначають правильні настанови свідомості.

Аналізуючи ділове спілкування, слід зауважити, що його видами стають конкретні процедури або фрагменти комунікаційних зв'язків: зустрічі, переговори, презентації, конференції, обмін подарунками.

Завдання ділового спілкування – об'єднати загальні зусилля, погодити дії, дисциплінувати, урегулювати загальні дії. Виходячи із цього, воно має свою нормативну систему.

Для надання особливого значення спеціальній регламентній поведінці, за допомогою якої й здійснюється взаєморозуміння та взаємоповага різних сторін, спеціально використовується термін «протокол». Дипломатичний протокол – це елементарні правила доброго тону або ввічливості, що мають статус обов'язкових розпоряджень, прийняті для обслуговування або здійснення порядку в спілкуванні між представниками держав, які носять яскраво виражену ритуальну форму. Протокольні правила вносять у міжнародні відносини ієрархію, дисципліну, організованість, без чого людське товариство, у тому числі й міжнародне, не може нормально функціонувати. Дипломатичний протокол – це ритуалізація етикетних правил поведінки.

Норми протоколу й супутні їм загальноприйняті звичаї та правила міжнародної ввічливості (міжнародний етикет) універсальні, обов'язкові для застосування всіма учасниками міжнародного спілкування. Ця обставина вимагає від усіх учасників, особливо дипломатів, більшої відповідальності та більших обов'язків.

Ритуалізованою стає культура мовлення, яка пропонує не тільки граматичну та стилістичну грамотність людини, відсутність вульгарних слів, нецензурних висловлювань, слів-паразитів й елементарну ввічливість, що припускає відповідне вміння вітатися, прощатися, доречність компліментів і ведення розмови в потрібному «ключі» й на потрібну тему.

Гнучкість протокольних норм полягає в тому, що вони не мають обов'язкової юридичної цінності, «не є священними», але будь-яке їх недотримання буде відзначене та розцінене не на користь порушника. Відповідно до правил той, хто присутній на офіційній зустрічі, має право на місце, відведене йому за рангом, про що інші делегати можуть і не знати. Ці правила повинні бути чітко визначені, і вони вимагають чіткого дотримання. Без достатньої підстави їх порушення не є припустимим. Хоча бувають випадки, коли складно уникнути непорозумінь, оскільки організатори зустрічей, які іноді не дотримуються цих правил, демонстративно відмовляються від зобов'язань, узятих на себе, виходячи зі спільних інтересів.

Ритуалізованій поведінці в міжнародних відносинах надається особливе значення, оскільки саме з її допомогою гармонізуються людські стосунки, а її дотримання сприяє підтримці соціальної субординації [3]. Так, наприклад, дипломатичний протокол пропонує суворе дотримання правил участі в церемонії, процесії й офіційному візиті як глав держав, так і глав дипломатичних представництв. Саме протокольна служба кожної держави є єдиним авторитетом у питаннях церемоніалу, пов'язаного з присутністю дипломатичного корпусу. На офіційних церемоніях й урочистостях з нагоди національних свят дипломатичний корпус займає місце безпосередньо за особою, яка очолює церемонію. При цьому дотримуються ще ряду вимог ієрархічного характеру: дипломатичний корпус не бере участі в ході, а якщо планується проведення офіційного військового або цивільного параду – дипломатичний корпус після подання супроводжує главу держави до місця параду. Якщо ж говорити про розташування, то весь дипломатичний корпус займає місця праворуч від особи, на честь якої організована церемонія.

У ряді країн загальноприйняті протокольні норми певною мірою коректуються з урахуванням національно-державної специфіки. На сьогодні існують дві точки зору щодо ступеня важливості традицій і звичаїв у діловому спілкуванні та діловій етиці.

Перша точка зору говорить про те, що інтенсивність ділового спілкування приводить до «розмивання» національних кордонів, формування єдиних норм і правил. Розвиток міжнародних зв'язків, обміни в галузі культури, науки, освіти прискорюють процес. У ході розвитку цивілізації процеси, пов'язані із взаємопроникненням національних стилів спілкування, формуванням багатьох єдиних параметрів ведення переговорів, відіграють усе більшу роль.

Відповідно до другої точки зору, національні особливості займають одне з центральних місць у міжнародному діловому спілкуванні, зокрема на переговорах, які є основою цього спілкування. Представники цієї точки зору вважають, що «...труднощі на переговорах виникають у зв'язку з розходженнями в очікуваннях», які детерміновані розходженням культур [7].

Крім організації церемоній, протокол визначає методи, рамки поведінки та етикет і встановлює правила щодо офіційного й особистого листування. Він також визначає форму одягу відповідно до ступеня важливості прийому.

Отже, сфера дипломатичного ритуалу забезпечує кожному місце й повагу відповідно до його офіційного статусу, визнаного іншою політичною та адміністративною владою, а також суспільством. Особам, які не обіймають офіційних постів, але присутні на якій-небудь церемонії, може бути надане місце з урахуванням їхнього віку, рангу та положення.

Правила, які регулюють вербальне й епістолярне спілкування, одяг, а також обмін подарунками, трапезу, пози та рухи тіла під час зустрічей, прийомів, проводів, залишаються жорстко обумовленими.

Таким чином, ми бачимо, що в процесі історичного розвитку суспільства соціальні процедури мають важливе значення у створенні сприятливої та передбачуваної поведінки людей у розмаїтті різних сфер життєдіяльності. Саме вони, здійснюючи стабілізацію й гармонізацію суспільства як цілісного організму, регулюють сферу соціально-культурних відносин.

Здійснення певних регламентувальних дій допомагає соціальній субординації й однозначності у визначенні посадового статусу. Як елемент соціальних зв'язків, дипломатичний протокол відповідає за регламентацію протокольних норм, які корегує з урахуванням національно-державної специфіки. У галузі ділового спілкування діловий протокол сприяє створенню іміджу компанії через організацію предметно-комунікативного поля. Дипломатичний протокол є різновидом комунікативної технології, яка дозволяє формувати толерантні установки й ефективно розв'язувати суперечності й конфлікти в різних ситуаціях соціально-культурної взаємодії.

Що ж стосується норм права, то вони чітким регулюванням зовнішньої безособової людської поведінки і створенням її однозначності звернені до волі та свідомості людини з розрахунку на певний вчинок.

#### Література:

1. *Байбурин А. К.* У истоков этикета. Этнографические очерки / А. К. Байбурин, А. Л. Топорков – Л. : Наука. Лен. отд-ние, 1990. – 165 с.
2. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Эрик Берн. – М. : ЭКСМО, 2007. – 576 с.
3. *Проценко О. П.* Этикет в просторі практичної філософії : монографія / Ольга Петрівна Проценко. – Х. : ХНУ, 2002. – 240 с.
4. Словарь по этике / [под ред. И. С. Кона] – М. : Политиздат, 1981. – 432 с.
5. *Сталь Жермена де.* О литературе, рассмотренной в связи с общественными установлениями / Жермена де Сталь. – М. : Искусство, 1989. – 476 с.
6. *Стошкус К.* Этикет в развитии общества / К. Стошкус // Этическая мысль: научно-публицистические чтения. – М., 1988. – С. 240–258.
7. *Честар Д.* Деловой этикет: Паблик рилейшинз / Д. Честар ; [пер. с англ. Л. Бесковой]. – М. : Фаир, 1997. – 334 с.
8. Этикет у народов Южной Азии : сборник статей / [науч. ред. Н. Г. Краснодембская]. – СПб. : Петербургское Востоковедение, 1999. – 299 с.