

КГБ ПОУ «Каменский педагогический колледж»

Этикет делового человека.  
Этические принципы и правила в  
деятельности представителей  
юридических профессий.

Составитель: Сушкова Е.А., педагог - психолог

# Основные понятия

- ▶ **Этикет** – манера поведения.
- ▶ **Этикет** – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям.
- ▶ **Деловой этикет** – это правила поведения в обществе. А так же эталон делового общения, установленных правил деловой этики, соблюдение которых на заключающемся этапе способствуют лучшему взаимопониманию, установлению нормальных деловых отношений в коллективе, а исходя из всего этого и процветанию и стабильности любого дела.

# Функции этикета:

- ▶ **Коммуникативная** - указывающая на предназначенность языка для общения и сообщения;
- ▶ **Регулятивная** - *регулирование поведения людей в обществе*. Соблюдение этикета делает людей предсказуемыми. Этикет сигнализирует о принадлежности человека к определенной социальной и культурной среде.
- ▶ **Аксиологическая** - это та часть этики, которая относится конкретно к ценностям.
- ▶ **Оценочная** - заключаются в предназначенности языка и его знаков для выражения положительной либо отрицательной оценки окружающей действительности в целом и ее компонентов в частности.
- ▶ **Когнитивная** - отражает предназначенность языка для формирования мысли, индивидуального и общественного сознания;
- ▶ **Аккумулятивная** (заключающуюся в назначении языка для накопления, сохранения и передачи социального и национально-культурного опыта, а также знаний о мире).
- ▶ **Контактная функция** выражает предназначенность языка и его знаков для установления и поддержания речевого контакта в общении не зависимо от сферы общения, так как именно благодаря языку, и, в частности, его этикетным формам, становится возможной организация продуктивного общения между адресантом и адресатом.
- ▶ **Эстетическая функция** отражается предназначенность языка и его знаков для выражения образного (поэтического) восприятия действительности.
- ▶ **Экспрессивная функция** характеризует предназначенность языка и его знаков для придания речи большей выразительности, образности, а также для преодоления шаблонности и стереотипности высказываний.
- ▶ **Эмоциональная функция** присуща не всем знакам этикета. Так, например, многие знаки «обязательной» вежливости могут не иметь эмоциональной окраски. Но стоит помнить, что в конкретной речевой ситуации любой знак может стать эмоционально окрашенным.
- ▶ **Побудительная функция** отражается предназначенность языка и его знаков для побуждения воли адресата к императивным действиям

# Деловой этикет изучает:

- ▶ Технологии невербального общения;
- ▶ Протокольные вопросы приема делегаций;
- ▶ Деловые приемы;
- ▶ Деловая одежда;
- ▶ Этикет телефонных переговоров;
- ▶ Речевой и письменный этикет;
- ▶ Сетевой этикет;
- ▶ Национальные особенности делового этикета

# Правила внешнего вида

- ▶ **для мужчин** - деловой костюм или рубашка с брюками. Допустимы пиджак, рубашка и джинсы. Для женщин - костюм, блузка и юбка-карандаш, никаких мини и, упаси Боже, глубоких декольте;
- ▶ **минимум аксессуаров.** Для мужчин допустимы часы, запонки. Для женщин - максимум два аксессуара: серьги и кольцо, цепочка или серьги и так далее. Если у вас есть комплекты украшений - не надевайте все предметы сразу, это вульгарно;
- ▶ **аккуратная стрижка**, ухоженные волосы, для мужчин - уложенная борода и усы, если имеются;
- ▶ **аккуратный маникюр**, ухоженные руки;
- ▶ **чистая обувь в любую погоду**, даже если вы добирались до офиса на метро или в собачьей упряжке;
- ▶ **отсутствие татуировок**, пирсинга на видных местах. Если у вас большая заметная татуировка - лучше спрятать ее под одеждой. Если наладите хорошие отношения с партнером - потом можете и показать, а сначала лучше не рисковать. Вы же не знаете, каких взглядов он придерживается.



# Жесты, движения, мимика

- ▶ прямая осанка, сдержанные движения без суетливости;
- ▶ взгляд в глаза - уверенный, твердый, но не наглый;
- ▶ сдержанная мимика, старайтесь контролировать эмоции. В сложных ситуациях, когда хочется выругаться или, наоборот, рассмеяться - делайте “покер-фейс”;
- ▶ тактильный контакт допустим только в виде рукопожатий. Похлопывания по плечу, крепкие объятия и тем более поцелуи оставьте для близких: далеко не все люди любят прикосновения чужих. Допустимо по правилам этикета только рукопожатие - желательно короткое и энергичное.



# Правила делового общения

- ▶ **Уважайте время собеседника.** Время - самый важный ресурс. День многих буквально расписан по часам, даже минутное опоздание может сдвинуть весь график делового человека. Поэтому - никогда не опаздывайте! **Лучше прийти на встречу заранее и подождать, чем придумывать нелепые оправдания.** Если у вас с этим беда - изучите основы тайм-менеджмента, должно помочь.
- ▶ **Учитесь слушать и слышать.** Знаете, какому самому главному правилу учат в институте будущих психологов? Умению слушать и слышать собеседника. **Это правило можно применить и в любой другой сфере деятельности.** Заключаете ли вы контракт, знакомитесь с новым партнером, первый раз встречаетесь с поставщиком, выслушиваете недовольного клиента, отчитываете нерадивого сотрудника - всегда включайте два эти умения. Помните, что по большому счету каждый человек всегда говорит о себе - своих желаниях, планах, мечтах. Дайте ему возможность сказать, не перебивайте. В итоге вы обязательно услышите то, что поможет вам нащупать дальнейший вектор разговора и понять собеседника.





# Правила делового общения

- ▶ **Говорите грамотно.** Кому понравится слушать речь, пересыпанную бесконечными “эээ”, “ну”, “короче”, “как бы”? Словесный мусор встречается даже у образованных умнейших людей - это скорее привычки, чем неграмотность. Деловому человеку просто необходимо избавляться от этого недостатка.
- ▶ **Грамотная речь понадобится и при составлении деловых писем.** Понятно, что эту миссию можно возложить на секретаря или заместителя - но рано или поздно вам придется осваивать письменную коммуникацию самим.
- ▶ **Тренируйте дикцию**
- ▶ Помните фильм “Король говорит” о том, как английский король Георг VI избавлялся от заикания? Даже монарх понимал, что нужно бороться со своим недостатком, и нанял логопеда. Если у вас имеются дефекты дикции - картавость, шепелявость, заикание - избавьтесь от них с помощью специалиста и живите спокойно.
- ▶ **Этика телефонных переговоров.** О, это целый пласт делового этикета! Несмотря на развитие интернет-переговоров, телефонные звонки до сих пор остаются самым популярным способом связи.
- ▶ **Напомним основные правила общения:**
  - поздороваться, назвать собеседника по имени и отчеству, представиться самому;
  - сказать, какую компанию вы представляете;
  - поинтересоваться, удобно ли говорить собеседнику;
  - если удобно - кратко рассказать о цели звонка;
  - договориться о встрече или другом развитии событий;

# Правила телефонного разговора

Если телефонные переговоры важны для вас, советуем заранее подготовиться к ним: продумать основные тезисы беседы, варианты развития событий. И, конечно, **недопустимо пускаться в пространные рассуждения или пустой треп**: это создаст о вас неблагоприятное впечатление.



- внимательно слушать собеседника;
- переспрашивать только в тех случаях, если его плохо слышно;
- дополнительные вопросы – значит больше информации;
- всегда говорить лаконично.

# Этика деловой переписки

- ▶ Деловое письмо (электронное и обычное) должно отвечать определенным нормам. **Деловые письма подразделяются на следующие виды:**
  - **письмо-просьба:** вы просите о чем-либо партнера, клиента или другую организацию;
  - **письмо-сообщение:** несет информационную нагрузку, на него не обязательно отвечать - достаточно принять к сведению;
  - **сопроводительное письмо:** как правило, объяснение или дополнение к другим документам;
  - **письмо-напоминание** о несовершенных и ожидаемых действиях;
  - **письмо-приглашение** - на встречу, конференцию или любое мероприятие;
  - **письмо-благодарность:** ну, здесь все понятно.
- ▶ Опытные предприниматели не путают виды писем: не начинают обширную переписку в ответ на письма-сообщения и, напротив, не отвечают на письма-напоминания.
- ▶ **Еще одно правило - отвечать на письма по возможности сразу.** Допустимые сроки для ответа на электронную корреспонденцию - 1-2 суток. На почтовое письмо - не более 10 суток.

# Правила вежливости:

- ▶ обращение на Вы, по имени и отчеству;
- ▶ никаких жаргонных словечек;
- ▶ никаких сложных терминов: говорите на языке получателя;
- ▶ точные формулировки цели письма, не растекайтесь мыслью по древу;
- ▶ обязательные число и подпись.

1. Обращение
2. Преамбула
3. Основной текст
4. Заключение
5. Подпись
6. Постскриптум
7. Приложения



# Правила общения в интернете

- ▶ Деловое общение частично переместилось в мессенджеры и соцсети. Многим удобнее общаться именно так: это более неформально и удобно для обеих сторон. Несмотря на миф про свободу общения в интернете, **деловые люди должны все же соблюдать ряд правил:**
- ▶ не фамильярничать. Даже если ваш собеседник записан в соцсети как Костян Пиарщик или Мурочка Анюточка - обращайтесь к нему по имени и отчеству, как и положено;
- ▶ злоупотреблять смайликами тоже не надо: одного-двух вполне достаточно;
- ▶ даже если вам хочется выделить особо важные мысли капслоком - не делайте этого! Большие буквы воспринимаются в интернете как крик и часто вызывают негативную реакцию;
- ▶ изучить информацию на странице человека. Этим и хороши соцсети: можно многое понять о человеке по тому, какие записи он публикует на стене, что репостит, о чем рассуждает.





1. Помните, что Вы говорите с человеком.
2. Придерживайтесь тех же стандартов поведения, что и в реальной жизни.
3. Помните, где Вы находитесь в киберпространстве.
4. Уважайте время и возможности других.
5. Сохраняйте лицо.
6. Помогайте другим там, где Вы это можете делать.
7. Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их.
8. Уважайте право на частную переписку.
9. Не злоупотребляйте своими возможностями.
10. Учитесь прощать другим их ошибки.



# Деловые отношения

- ▶ **Нельзя раскрывать коммерческую тайну.** Ни финансовую информацию вашей компании, ни аналогичную - своих партнеров, инвесторов, клиентов. Не говорите об этом никому - и сотрудникам строго-настрого запретите.
- ▶ **Нельзя сплетничать.** Бизнес-мир на самом деле очень узок. Велик соблазн обсудить в узком кругу своего партнера или клиента. **Даже если очень хочется - умоляем, не делайте этого!** Во-первых, слухи распространяются быстро, и с болтуном просто не захотят иметь дело. А во-вторых, кто даст гарантию, что завтра точно так же не будут обсуждать вас? Поэтому лучше держаться в стороне от подобных разговоров.
- ▶ **Нельзя болтать лишнего.** Бывает, что партнеры становятся друзьями - а друзьям можно рассказать многое. Однако завтра ситуация может поменяться, и **вчерашний партнер может стать вашим конкурентом или перевернуться на сторону последнего.** Личную или негативную информацию о вас могут использовать в своих целях. Черный пиар - мощное оружие в борьбе за прибыль и власть. И тогда - прощай, репутация!

# Этика юриста

- ▶ Профессиональная этика юриста формируется на основе взаимосвязи и взаимообусловленности правовых и нравственных принципов, норм, правового и нравственного сознания.

Юрист, в своей профессиональной деятельности, должен соблюдать основные этические принципы, такие как:

- ▶ **Принципы юридической этики:**

- Компетентность
- Конфиденциальность
- Добросовестность в ведении дел клиента или организации
- Законность при оказании правовой помощи
- ▶ Верховенство права.
- ▶ Гуманность.
- ▶ Порядочность.
- ▶ Доверие.
- ▶ Правдивость.
- ▶ Честность.
- ▶ Самоотверженность.

- ▶ Первым принципом в данном списке будет **верховенство права**, это означает, что юрист должен жить с осознанием своего основного долга в служении праву и закону и в любых ситуациях не должен нарушать закон. Даже, если специалист в душе не согласен с каким-либо законом, он все равно должен блюсти его и исполнять.
- ▶ **Принцип гуманного отношения** к людям выражается во внимательном отношении к гражданину, заботе о нем, проявлении понимания. Каждый человек, который в силу обстоятельств сталкивается с судьей, прокурором или адвокатом, ждет от него уважительного отношения к себе и своим близким. Состояние моральных качеств юриста видно сразу при первом общении с гражданином. В случае проявления к человеку уважения, чуткости, деликатности, понимания, специалист создаёт благоприятную доверительную обстановку, что способствует справедливому разрешению дела.
- ▶ **Порядочность** - принцип высокого морального уровня юриста, он также указан в кодексе юриста. Означает принцип порядочности неспособность совершения недобросовестного, нечестного поступка. О наличии или отсутствии такого качества у юриста можно узнать по технике его работы. Для достижения целей в работе порядочный юрист пользуется нормами этики, которые отвечают требованиям законности.
- ▶ **Доверительное отношение** лица к действиям другого лица, основанное на правоте, честности, доверии. Доверие очень тонкая субстанция, так, например, оно имеет большой вес при налаживании и организации рабочих отношений, это касается начальников, которые привыкли видеть в подчиненных только лишь рабочую силу и хотят от них лишь четкого исполнения приказаний.
- ▶ **Правдивость юриста** – это качество морального становления юриста, благодаря этому качеству юрист несет благо как гражданину, так и государству. Требование правдивости является общечеловеческим, но следует отметить, что некоторые направления юридической профессии ограничивают этот принцип. К примеру: обман, который считается допустимым – это ложь против врага, здесь можно отметить деятельность правоохранительных органов, правду не всегда можно отнести к нравственности, ведь раскрытие преступнику плана о секретной операции нельзя отнести к высоконравственному поступку.
- ▶ **Самоотверженность** – действия, выражающиеся в самопожертвовании, а значит добровольное принесение себя в жертву, а также своих интересов во имя справедливости.
- ▶ **Юридическая этика** направлена на формирование правильного сознания юриста, его взглядов на собственную профессию, она организует непосредственное исполнение нравственных норм.

# Помимо принципов существуют основные качества, которыми должен обладать юрист:

1. Компетентность
2. Гуманизм
3. Порядочность
4. Этичность
5. Независимость
6. Самокритичность
7. Достоинство
8. Долг
9. Добросовестность
10. Ответственность
11. Конфиденциальность
12. Честность
13. Справедливость
14. Мораль
15. Добро

- ▶ Обозначенные выше принципы занимают исключительно важное место в структуре профессиональной деятельности юриста, выражая сущность профессиональной деятельности.
- ▶ Чем выше профессиональное мастерство, тем выше этические нормы, но и чем выше этические нормы, тем выше профессиональное мастерство юриста.
- ▶ Таким образом, принципы профессиональной этики юриста основаны на общих этических принципах, и, как сказано выше, непосредственно связаны со многими общеправовыми принципами и ценностями. Разумеется, набор собственных этических принципов той или иной юридической профессии (судьи, адвоката, нотариуса и т.д.), закрепленный в ее этическом кодексе или законах, может различаться. Но можно со всей уверенностью утверждать, что в основе их всегда будут находиться рассмотренные выше принципы гуманизма, справедливости, ответственности и долга, достоинства и чести.
- ▶ Таким образом, юридическая этика способствует правильному формированию сознания, взглядов работников юридической профессии, ориентируя их на неукоснительное соблюдение нравственных норм, обеспечение подлинной справедливости, защиту прав, свобод, чести и достоинства людей, охрану собственной чести и репутации.