**КОНСПЕКТ**

**лекції з питань запобігання і виявлення корупції**

місце проведення: м. Київ, вул. Преображенська, 25, каб. 312

дата проведення: \_\_ – \_\_.11.2018

**Тема лекції: «Поняття етичних стандартів поведінки осіб, уповноважених на виконання функцій держави».**

Питання:

1. Поняття «етикет».
2. Принципи ділового етикету.
3. Поняття «манери».
4. Вимоги етики.
5. Загальні правила поведінки українського державного службовця (визначені Законами України «Про державну службу» та «Про запобігання корупції» (розділ VI Правила етичної поведінки), викладені у наказі Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016 № 158 «Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування»).
6. Неетичні дії державного службовця.
7. Діловий імідж державного службовця.
8. Етикетні правила поведінки в мовленні.

Сьогодні правила ділового протоколу та етикету на рівні державних службовців, підприємців, бізнесменів, політичних діячів стали менш консервативними, гнучкими, більш вільними та лояльними. Знання та вміле використання державними службовцями закономірностей функціонування комунікативних процесів, особливостей застосування комунікативних технологій, правил та засад ділового етикету надають їм можливість більш ефективно організовувати службові, виховні та особисті комунікації.

Термін **«етикет»** (фр. l`etiquette – ярлик, етикетка, від фламандського steeken – встромляти) *означає форму, манеру поведінки, сукупність формальних правил ввічливості, що регулюють зовнішні прояви людських стосунків* (поводження з людьми, формули звертання, вітання, вибачення, подяки, поведінка в місцях загального користування, манери, одяг тощо).

Термін з`явився в 18 ст. при дворі французького короля Людовіка ХІV (його гості одного разу отримали карточки – етикетки, де були перераховані правила поведінки). Етикет як детально розроблена система правил склався
в епоху середньовіччя, де великого значення надавали кодексу лицаря, ритуалам, символам, атрибутиці (особливо одягу), де існувала чітка ієрархія статусів людей, де культивувалось лицарське ставлення до жінки.

Вимоги сучасного етикету складались протягом багатьох століть історії цивілізації і є результатом досвіду багатьох поколінь. У своїй основі вони
є міжнародними, оскільки їх дотримуються більш чи менш однаково у всіх країнах. Водночас етикет кожної країни має свої доволі суттєві особливості, що зумовлено історичними, національними, релігійними та іншими традиціями
і звичаями.

Культура службового спілкування включає низку спільних моментів – правил службового етикету. Так, невміння вести службову розмову, невміння етично поводитися на роботі, крім втрати часу багатьох людей, приносить багато неприємних моментів, зокрема, ризики бути неправильно зрозумілим, створення психологічної напруженості і навіть нервові зриви в колег та громадян. Щоб уникнути подібних ексцесів, непотрібно особливих зусиль. Достатньо дотримуватись на роботі хоча й формальних, але обов’язкових вимог: ввічливий тон розмови, лаконізм викладу інформації, чіткі висновки, роз’яснення, уникнення категоричного, адміністративного тону.

**Етикет – це зовнішній прояв внутрішньої дисципліни людей, прагнення до порядку та порядності.** Дисципліна вимагає засвоєння і виконання правил культури поведінки.

У чому проявляється недисциплінованість? У відсутності точності
і обов’язковості, у грубощах, недостатній повазі до оточуючих тощо. І, навпаки, дисциплінована людина не дозволить собі грубощів і нетактовності, будь-яке завдання, доручення, обіцянку вона виконає в строк, без нагадувань.

**Етикет у собі поєднує формальні правила поведінки у визначених ситуаціях та здоровий глузд, раціональність і доцільність тієї чи іншої дії.** Практичне значення етикету полягає в тому, що він дає людям можливість без особливих зусиль використовувати вже готові форми загальноприйнятої ввічливості для спілкування з різними групами людей і на різних рівнях. Етикет встановлює, хто і кого шанує (на початку, всередині контакту); хто і як закінчує комунікацію; якими повинні бути зовнішні манери людини (як дзеркало її внутрішнього “Я”, її моральності).

**Діловий етикет** – це певні відносини, правила, які забезпечують найвищу ефективність у виконанні професійних функцій у сфері певної діяльності. **Етикет ділових відносин складає зовнішню сторону ділового спілкування.**

Представники ділових кіл (підприємці, державні службовці, ділові люди тощо) повинні не тільки добре знати правила ділового етикету, а й неухильно дотримуватись їх у своїй практичній діяльності. Це допомагає їм досягти дійсного успіху, зростати в кар’єрі, засвідчувати свій професійний рівень, порядність.

Кожен різновид етикету будується за принципом старшинства
(у загальногромадянському етикеті країн Європи та Америки з розвитком людського суспільства старшинство розподілилось так старший за віком, жінка (заміжня, вдова, розлучена, незаміжня), чоловік (одружений, неодружений)).

**В офіційній, діловій сфері діє міжнародний принцип переваги рангів, тобто ставлення до персони визначається насамперед її рангом, посадою, котру ця особа обіймає.** Старшинство в діловому етикеті розподіляється так:

* старший за рангом, категорією, посадою;
* старший за віком.

Статеві відмінності не підкреслюються і не демонструються.

У діловій сфері на вас передусім дивляться як на особу, що обіймає певну посаду та має певні ділові якості (здоровий глузд, порядність, успішне ведення справ тощо). Вік та стать – це не козирі в ділових стосунках, вони не замінять досвіду та здібностей.

Діловий етикет передбачає, що «на рівних» ви маєте право спілкуватись лише з тими, з ким стоїте на одній «драбинці» ієрархії в діловій сфері (наприклад, керівник управління однієї державної структури може надіслати поздоровлення чи співчуття керівникові управління іншої державної структури, але не офіційній особі, що має статус вищої, ніж він, категорії).

Державні службовці незалежно від категорії посад і відповідного рангу, крім своїх прямих обов’язків, повинні мати чітке уявлення про дипломатичний та діловий протокол (які регламентують порядок зустрічей і проводів, ведення розмов і переговорів, організації прийомів, оформлення ділового листування тощо), дотримуватись цих правил.

Негідну поведінку стосовно себе може пробачити приватна особа, але не може допустити посадова особа, тощо вона представляє не лише і не стільки себе, скільки свою установу, фірму, організацію.

**Відступаючи від загальновизнаних правил ділового етикету чи порушуючи їх, ділова людина завдає збитків престижу, честі, гідності всієї організації, установи, її керівників, а не лише окремій посадовій особі, що працює в цій установі, організації.**

Такі поняття, як ввічливість, гідність, тактовність, стосується всіх однаково в державній установі, незалежно від того, хто є спілкувальником на цей момент (колега, громадянин, вахтер, технічний працівник).

У діловій сфері немає «чоловічого» та «жіночого» ділового етикету, а є дві форми поведінки – ділова та дружня. Тому жінка не повинна вимагати до себе особливого ставлення і не приймати ті знаки уваги, на які може розраховувати у світському та приватному житті. Однак ознакою хорошого тону є демонстрування як чоловіками, так і жінками гарних манер та вихованості, уміння допомогти один одному. Якщо ділова людина має постійно гарні манери й демонструє їх повсюдно, то це викликає довіру до неї, її поведінку можна передбачити, з нею безпечно, вона є стабільною, її поведінка відповідає очікуванням інших людей.

За порушення правил ділового етикету немає ніякої офіційної, адміністративної, кримінальної відповідальності, але є громадська думка, сприймання конкретної особи іншими людьми.

**Діловий етикет, як і інші різновиди етикету, побудований на певних принципах:**

* Принцип розумного егоїзму (виконуючи свої функціональні обов’язки, не слід заважати іншим виконувати свої).
* Принцип позитивності: якщо не можеш сказати щось позитивне чи приємне іншій особі, то краще промовчати (свої можна висловити в м’якій, консультативній формі – поради, побажання, рекомендації).
* Принцип передбачуваності поведінки в різних ділових ситуаціях (ділова людина не лише знає правила ділового етикету, але й дотримується їх: є пунктуальною, обов’язковою, знає, як і кого привітати, уміє провести ділову бесіду тощо).
* Принцип доцільності: певні правила діють у певний час, у певному місці, з певними людьми (універсальної книги рецептів немає. Однак загально прийнято до 12 години дня вітатись «Доброго ранку», а після 12 – «Добрий день». «Вагова категорія одягу» повинна відповідати «ваговій категорії» випадку, ділової зустрічі. Ціна, якість і стиль одягу повинні максимально відповідати зустрічі, оточенню, контексту і меті заходу).

*У ділових стосунках існує низка* ***«умовно заборонених» тем для неформальних бесід****, з яких не варто зав’язувати гострі дискусії, обговорювати або ж недоречно розпитувати. Це:*

а) релігійні переконання та демонстрація релігійних атрибутів (релігійні розбіжності, протистояння, конфлікти одні із найгостріших в історії людства);

б) політичні уподобання та прихильності;

в) аспекти особистого, приватного життя (стосунки в сім`ї, з родичами – досить делікатна тема);

г) заробітна плата, достаток, фінансові проблеми;

д) стан здоров’я власний та інших осіб (репутація вічного скаржника непродуктивна для спілкування; діловий світ вважає, що хвора людина є неповноцінною для сумісних контактів);

е) зовнішність інших людей (особливо за їх відсутності).

Найчастіше темами для встановлення емоційних контактів, знайомства, подолання розбіжностей є: мистецтво (театр, вернісажі, живопис, кіно, музика), подорожі, нові книги та публікації, хобі, країнознавча інформація, спорт, погода тощо. Щоб бути професіоналом своєї справи, діловій людині треба дбати не лише про свої ділові якості, а й про розвиток і збагачення свого розуму, інтелекту, бути напоготові до сприйняття нового.

Складовою ділового етикету є діловий протокол. Він регламентує порядок ділових зустрічей і контактів, прийомів; зустрічей і проводів делегації; проведення бесід, переговорів; ведення ділового листування; телефонної розмови.

**Діловий етикет вимагає від державного службовця хороших манер. Манери** (від фр.maniere – прийом, образ дії) ‑ це спосіб тримати себе в стосунках з іншими, зовнішня форма поведінки, культура мовлення (характерні вирази, тон, інтонація), індивідуальні жести, міміка, манера вдягатись. **Погані манери** (Moveton) (звичка голосно говорити, відкрита недоброзичливість, розв’язні жести і поведінка, непристойні вирази, роздратування, невміння стримувати себе, нетактовність, нав’язування своєї думки, неохайність в одязі) створюють незручності для оточуючих і роблять неможливим вільне й невимушене спілкування між людьми. **Хороші манери** (bonton) ‑ це форма повсякденного вираження скромності і стриманості людини, уважності, тактовності, делікатності, вміння контролювати себе.

*Вироблені людством етичні правила, норми, канони, стандарти поведінки визначають: що і як належить робити в стандартних ситуаціях, щоб:*

*1. Не зачепити людську гідність (свою і партнера).*

*2. Не зруйнувати взаємини.*

**Зважаючи на вимоги етики, державний службовець повинен:**

* бути відкритим до спілкування з колегами, громадянами;
* мати певну внутрішню пластичність, тобто здатність, сприймаючи проблеми інших, водночас залишатись самим собою (щоб не закостеніти в шкарлупі власного Я і, водночас, не зламатись під зовнішнім тиском);
* бути діалогічним у спілкуванні («чути» не тільки себе, а й інші способи міркування, інші думки);
* будувати стосунки з іншими на принципах моралі – доброчесності, порядності, совісності, поваги, співчуття, дотримання домовленостей.

Причому, **повага до партнера** по спілкуванню – це не одиничний акт, вона **повинна виявлятись протягом усього часу комунікації, які б негативні емоції він не викликав у вас**.

*У деяких японських компаніях та установах моральній поведінці надають особливої ваги, формулюючи цю тезу так: «Якщо ти зробив помилку, то компанія тобі пробачить, якщо ти переступив через моральну планку – то пробачення тобі не буде ніколи».*

**Професійна мораль** – це складова частина культури поведінки людини. Як відомо, мораль виступає в основних моральних категоріях добра – зла, справедливості, обов’язку, честі, достоїнства, совісті, щастя.

Моральні зразки поведінки – це ідеали, які виробляються змалечку і поступово стають невід`ємною частиною свідомості і поведінки людини. Однак у різних професійних групах є свої додаткові вимоги до поведінки, свої ідеали. Йдеться насамперед про професійну виучку людини, про дотримання нею канонів своєї професії.

**Загальні правила поведінки українського державного службовця**, поряд із Законом України «Про державну службу», викладені також у наказі Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016 № 158 «Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування»). Ці правила, узагальнюють стандарти поведінки та доброчесності. Вони ґрунтуються на Конституції України та визначених законами України принципах державної служби. Спрямовані на створення умов для підвищення авторитету державної служби та зміцнення репутації державних службовців, а також інформування громадян про поведінку, якої вони мають очікувати від державних службовців.

**У Правилах акцентуються моральні засади функціонування державної служби.** Ці Загальні правила є узагальненням стандартів етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, якими вони зобов’язані керуватися під час виконання своїх посадових обов’язків.

Цей документ визначає, що поведінка державних службовців має відповідати очікуванням громадськості й забезпечувати довіру суспільства та громадян до державної служби. У зв`язку з цим зазначається низка вимог і обов’язків:

* Державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування при виконанні посадових обов’язків повинні діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені [Конституцією](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80) та законами України, а також міжнародними договорами, згода на обов’язковість яких надана Верховною Радою України.

Акти місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, прийняті або видані у межах їхніх повноважень, є обов’язковими для виконання всіма державними службовцями та посадовими особами місцевого самоврядування на відповідній території.

* Державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування зобов’язані своєчасно і точно виконувати рішення державних органів, органів місцевого самоврядування, накази (розпорядження), доручення керівників, надані на підставі та у межах повноважень, передбачених [Конституцією](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80) та законами України.
* У разі виникнення у державного службовця сумнівів щодо законності отриманого для виконання наказу (розпорядження), доручення керівника він повинен вимагати його письмового підтвердження, після отримання якого зобов’язаний виконати такий наказ (розпорядження), доручення (крім явно злочинного наказу (розпорядження), доручення). Одночасно з виконанням такого наказу (розпорядження), доручення державний службовець зобов’язаний у письмовій формі повідомити про нього керівника вищого рівня або орган вищого рівня.

У разі отримання для виконання наказу (розпорядження), доручення, які державний службовець вважає незаконними або такими, що становлять загрозу охоронюваним законом правам, свободам чи інтересам окремих громадян, юридичних осіб, державним або суспільним інтересам, він повинен негайно в письмовій формі повідомити про це керівника органу, в якому він працює.

* Державні службовці повинні сумлінно, компетентно, результативно і відповідально виконувати свої посадові обов’язки, проявляти ініціативу, а також не допускати ухилення від прийняття рішень та відповідальності за свої дії та рішення.
* Державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування під час виконання своїх посадових обов’язків зобов’язані неухильно дотримуватись загальновизнаних етичних норм поведінки, бути доброзичливими та ввічливими, дотримуватись високої культури спілкування (не допускати використання нецензурної лексики, підвищеної інтонації), з повагою ставитись до прав, свобод та законних інтересів людини і громадянина, об’єднань громадян, інших юридичних осіб, не проявляти свавілля або байдужість до їхніх правомірних дій та вимог.

Державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування повинні запобігати виникненню конфліктів у стосунках з громадянами, керівниками, колегами та підлеглими.

* Державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування зобов’язані виконувати свої посадові обов’язки чесно і неупереджено, незважаючи на особисті ідеологічні, релігійні або інші погляди, не надавати будь-яких переваг та не виявляти прихильність до окремих фізичних чи юридичних осіб, громадських і релігійних організацій.
* Державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування повинні постійно поліпшувати свої уміння, знання і навички відповідно до функцій та завдань займаної посади, підвищувати свій професійний та культурний рівень, удосконалювати організацію службової діяльності.
* Державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування мають дбати про авторитет державної служби і служби в органах місцевого самоврядування, а також про позитивну репутацію державних органів та органів місцевого самоврядування, що включає дотримання правил етикету, належного зовнішнього вигляду, забезпечення високої якості роботи, встановленого внутрішнього службового розпорядку.
* Державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування мають шанувати народні звичаї і національні традиції.
* Державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування зобов’язані з повагою ставитися до державних символів України, використовувати державну мову під час виконання своїх посадових обов’язків, не допускати дискримінації державної мови.
* Одяг державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування повинен бути офіційно-ділового стилю і відповідати загальноприйнятим вимогам пристойності.
* Державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування повинні поважати приватне життя інших осіб.

При цьому, державний службовець та посадова особа місцевого самоврядування повинні використовувати своє службове становище виключно для виконання своїх посадових обов’язків і доручень керівників, наданих на підставі та у межах повноважень, передбачених законами України.

Державному службовцю та посадовій особі місцевого самоврядування заборонено у будь-який спосіб використовувати своє службове становище в політичних цілях, у тому числі для залучення державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування, працівників бюджетної сфери та інших осіб до участі у передвиборній агітації, акціях та заходах, що організовуються політичними партіями.

***Державним службовцям та посадовим особам місцевого самоврядування забороняється використовувати свої повноваження або своє службове становище в особистих (приватних) інтересах чи в неправомірних особистих інтересах інших осіб, у тому числі використовувати свій статус та інформацію про місце роботи з метою одержання неправомірної вигоди для себе чи інших осіб.***

Сьогодні, дії державних службовців, що порушують закон, однозначно розцінюються як неетичні. Однак дії, що не порушують закон, можуть розглядатись, а можуть і не розглядатись як неетичні залежно від власної системи цінностей людини.

Крім керівників підрозділів, що демонструють неетичну корпоративну поведінку, **будь-яка особа в державній службі може також діяти неетично, наприклад, діяти з певною користю для себе, використовуючи важелі державної служби**. До неетичних дій людей з явними порушеннями закону можна віднести фальсифікацію документів, що відправляються службам державного регулювання, привласнення засобів, використання ресурсів не за призначенням, лобіювання інтересів відповідної групи осіб тощо.

Причини цього слід шукати не лише в системі ціннісних орієнтацій окремих державних службовців. Вони можуть бути й об’єктивного характеру:

* конкурентна боротьба в різних сферах суспільства, котра відтісняє на узбіччя етичні основи вчинків людей;
* загальне зниження етики в суспільстві, що дає право особі виправдовувати свою неетичну поведінку.
* натиск з боку організації на рядових працівників з метою знаходження ними компромісу між власними цінностями та цінностями управлінців вищого рангу;
* конфлікт між розважливістю і благородними намірами душі – це вічна тема в драматичній історії людства і кожної окремої людини. Наша моральність визначається не тим, як ми узгоджуємо свою поведінку з правилами поведінки, а тим , як ми узгоджуємо її з вимогами нашої совісті. Совість не вчить людину, як справляти вплив на інших, але вчить, як розрізняти добро і зло, як узгодити свої вчинки зі своєю совістю, виявляє і таврує зло.

**Імідж** (англ. Image – образ) – це форма відображення об’єкта, яка цілеспрямовано створена або стихійно відображається у свідомості людей (на їх свідомому і підсвідомому рівнях). Об’єктом чи носієм іміджу може бути людина, група людей, організація, фірма, установа. Імідж може бути особистісний (персональний) та професійний. Він тісно пов’язаний з середовищем, в якому перебуває людина (кабінет, житло, автомобіль, продукти діяльності); габаритами людини (її конституція – пікнік, атлетик, худосочний і відповідно підібраний стиль одягу); вербалікою (грамотне мовлення); умінням тримати своє тіло та користуватись невербальними знаками (поза, постава, міміка, жести). У свідомості інших людей імідж про конкретну особу формується з перших моментів контакту, під впливом першого враження, надійність візуальної оцінки становить 80 відсотків.

Домінантами в іміджі є вираз обличчя людини та її руки. Псують імідж розкуйовджене, несвіже волосся, облізлий лак на нігтях та недоглянуті руки, брудне, стоптане взуття, «бігаючи» очі, жаргонне мовлення, жуйка в роті, неприємний запах тіла та різкі парфуми, похмурий вираз обличчя, невміння користуватись мобільним телефоном у товаристві тощо. Невдала манера одягатися, погана фізична форма, неохайний вигляд, недоглянуті зуби ‑ усе це може призвести до невпевненості у своїх силах, а в деяких випадках і до депресивного стану.

**Складовими іміджу державного службовця, як і кожної ділової людини, є:**

* Ансамбль одягу, аксесуари та макіяж.
* Хороші манери.
* Приємна зовнішність.
* Візитка.
* Демонстрація своєї впевненості (невербалікою і мовленням).
* Грамотне мовлення.
* Дотримання правил і засад ділового етикету.

**Етикетні правила поведінки в мовленні:**

* У спілкуванні слід бути ввічливим і доброзичливим (відчувати душевний стан співрозмовника, не ображати, не принижувати його).
* Не припускатися типових помилок сприймання партнера (краси, нерівності, фільтру і т.п.).
* Не акцентувати своє «Я» (його акцентують, коли йдеться про захист власних інтересів: «Я був би вдячний Вам…», «Мені хотілось би…», «Я віддав би перевагу…»).
* Бути уважним до партнера, тактовним, делікатним (стежити за його реакцією, уникати негативних оцінок щодо нього, епітетів, порівнянь, які можуть викликати образу, гнів).
* Брати до уваги статусні та рольові ознаки свого партнера (вік, стать, професія, рівень освіченості, віросповідання).
* Уміти тримати дистанцію при різних статусах і ролях.
* Брати до уваги можливості сприйняття інформації Вашим партнером (Чи розуміє він вас? Як реагує?).
* Не перетворювати діалог на монолог, друга сторона повинна мати можливість висловити свою думку (розмова не повинна перетворюватись на дуолог, де кожен слухає лише себе й обміну думок немає).
* Брати до уваги присутність третьої особи, а не відводити їй роль стороннього спостерігача.
* Слід вживати грамотні фрази (пробачте мені, а не пробачте мене; «вибачте», а не «вибачаюсь»).
* Треба зважати на інтонацію мовлення (у звичайних, а особливо в конфліктних ситуаціях, багато важить не лише що сказано, а й як сказано).

**Рекомендації слухачеві:**

* Виявляти максимум уваги до мовлення співбесідника (невміння слухати – одне з джерел конфлікту).
* Брати до уваги розподіл статусних і рольових позицій (особливо асиметричних: начальник – підлеглий; викладач ‑ студент; старший за віком – молодший за віком; громадянин України – іноземець).
* Своєчасно реагувати на мовлення співрозмовника (або дати відповідь відразу, або: «Дозвольте я подумаю», «На жаль, не володію достовірною інформацією, щоб дати Вам відповідь негайно» тощо).
* Виявляти витримку, доброзичливість.
* Під час розмови не треба робити нервових рухів, крутити якісь предмети в руках, постукувати пальцями по столу чи щохвилини поглядати на годинник.
* Ввічлива людина має відповідати на запитання чи розмовляти тією мовою, якою до неї звертаються (зрозуміло, якщо вона володіє нею). Однак у товаристві, де говорять однією мовою, нечемно розмовляти з кимось іншою.

**Правила звертання на «ви» і «ти»**

Історично так склалося, що в Україні побутують обидві форми звертання один до одного – «ви» і «ти». Однак у багатьох родинах зберігають давній звичай: звертаючись до батька-матері, говорити їм «ви», щоб підкреслити свою повагу, чуйність.

В українській мові, щоб надати звертанню ввічливої форми, до займенника «ви» додають прізвище, ім’я, по батькові чи титул: «Маріє Петрівно, вас просять до телефону».

Загалом ввічливим вважається звертання на «ви»:

* до малознайомої або незнайомої людини.
* до свого друга чи приятеля (з яким ви «сто років на «ти») ‑
в офіційній обстановці (на зборах, у присутності офіційних осіб; начальників).
* до рівного й старшого за віком чи становищем.
* при підкреслено чемному, стриманому ставленні.

Звертання на «ти» (яке свідчить про близькість стосунків, особливу довіру, симпатію до однодумця, а також про меншу ввічливість) вживають:

* щодо доброго знайомого.
* у неофіційній обстановці спілкування.
* при дружніх, інтимних стосунках.
* до рівного й молодшого за віком.

Золотим правилом у державній службі є звертання на «ви», що забезпечує відповідну службову дистанцію й свідчить про культуру спілкування. Манера спілкування між колегами залежить від їхніх взаємин: коли вони доброзичливі й обидва згодилися – звертання на «ти» доречне, але не в присутності громадян-відвідувачів, начальників; якщо напружені – це ще один привід для загострення взаємин і навіть ворожості, тоді слід вдаватися до делікатного «ви». Украй ображає нечемне «ти» в розмові з незнайомими чи малознайомими людьми.

*Кілька випадків переходу на «ти» у взаєминах, які етикет вважає доречними:*

* коли взаємини між партнерами є хорошими чи поліпшилися, то ініціативу в такому переході перебирає на себе старший за віком чи той, хто займає вище становище у суспільстві, у певному колі;
* коли після тривалої розлуки зустрічаються давні друзі, то вони мають самі відчути слушність моменту для зміни звертання;
* коли про це просять молодші старших, але самі й далі звертаються до останніх на «ви», виявляючи цим самим повагу до них;
* коли один із співробітників жінка, то їй належить право запропонувати звертання на «ти», але вона може й відмовити в переході на «ти», не пояснюючи причин.
* звертання жінки до чоловіка на «ти» без особливої на те причини може бути двозначним чи просто неетичним, тому краще уникати такого переходу.

**Уміння правильно та коректно розмовляти по телефону є іміджевою складовою як окремого державного службовця, так і всієї державної установи.** Вас не бачать (не фіксують, як Ви вдягнені, який у Вас вираз обличчя, інтер`єр тощо), але чують голос і звертають увагу на люб’язність чи грубість, тактовність чи нетактовність, бажання допомогти чи спекатися якомога швидше. У людини, що подзвонила, підсвідомо формується настановлення щодо враження про особу державного службовця. При міжособистісному контакті і в телефонній розмові сприймання інформації розподіляється неоднаково. У міжособистісному контакті 10 % припадає на вербальну складову (зміст інформації); 60 % ‑ на візуальну оцінку партнера; 30 % ‑ на вокальне сприйняття інформації. У телефонній розмові на вербальну складову припадає 3 %, а вокальну – 70 %.

Телефонні переговори – це невід’ємний атрибут роботи державного службовця будь-якого рангу, дієвий засіб ділового зв’язку, завдяки якому підвищується оперативність розв’язання багатьох невідкладних проблем. Уміння вести телефонні розмови за етичними та етикетними нормами
є важливою умовою набуття відповідної ділової репутації.

Основою успішного проведення ділової телефонної розмови є:
а) компетентність; б) тактовність; в) доброзичливість; г) володіння прийомами ведення бесіди; д) прагнення оперативно та плідно вирішувати проблему або надавати допомогу в її вирішенні.

Важливого значення для телефонної розмови набувають етикетні репліки-стереотипи ввічливого характеру: «вибачте», «будь ласка», «дякую», які під час безпосереднього спілкування часто замінюють привітною посмішкою, кивком голови, мімікою.