

СУТНІСТЬ ТА ЗМІСТ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ

У продовж століть людство виробило прийнятні форми співіснування, які базувалися на правилах і традиціях кожного народу, а також були зумовлені особливостями національної історії, ментальності, політичного устрою країни.

Суспільство з давніх-давен виробило правила поведінки. 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, поведінку в місцях загального користування, манери, одяг тощо).

Етикет має ситуативний характер. Вибір людиною слова чи жести обумовлений специфічною ситуацією. Етикетні ситуації у свою чергу пов'язані з повсякденними подіями або святами.

Виділяють чотири основні підсистеми ділового етикету.

I – мовленнєвий, або вербальний етикет. Мовленнєвий етикет регламентує словесні формули вітання, знайомства, поздоровлення, побажання, прохання, поради, запрошення, співчуття. Це ж стосується манери спілкування та мистецтва вести бесіду.

II – міміка та жести, або кінесика. У багатьох народів є своєрідні жести привітання, прощання, згоди, заперечення. Міміка, погляд, вираз обличчя свідчать про ставлення до співрозмовника.

III – організація простору в етикеті, або етикетна проксемика. В етикеті важливе значення має розташування співрозмовників у просторі, дистанція між ними, фізичний контакт. Необхідно також знати, яке місце в кімнаті чи за столом можна зайняти, які пози допустимі.

IV – речі в етикеті, або етикетна атрибутика. До етикетної атрибутики належать одяг, головний убір, прикраси, подарунки, квіти тощо.

Щоб навчитись ділового етикету, недостатньо оволодіти сукупністю правил поведінки. Необхідно мати уявлення про історію етикету, про специфічну поведінку різних народів світу.

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.

Діловий етикет – норми, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки і спілкування при вирішенні ділових проблем; це встановлений порядок і норми взаємовідносин на службі, з керівництвом, у відносинах між колегами, партнерами, клієнтами.

Важливими сферами та формами ділового етикету є: офіційні та протокольні форми привітання та представлення; подарунки в ділових відносинах; етикет

національних символів; візитна картка; діловий одяг; ділова субординація; етикет в рекламі та ін.

Основою етикетних норм є: дотримання певної дистанції між працівниками різних рангів, толерантне ставлення до думок інших, уміння визнавати свої помилки, бути самокритичним, уміння використовувати в суперечці аргументи, а не владу чи авторитет та ін.

Діловий етикет потрібно розглядати в поєднанні з етикою, оскільки лише за такої умови його використання є плідним, бо сприяє ефективній взаємодії керівника з підлеглими, співробітників між собою, працівників будь-якої установи з клієнтами.

Різновидом ділового етикету є службовий етикет.

Службовий етикет – сукупність найдоцільніших правил поведінки там, де відбувається професійна діяльність (на виробництві, в будь-якій організації).

Дотримання правил і вимог службового етикету є обов'язковим для всіх, адже це сприяє створенню сприятливого морально-психологічного клімату для людей, під впливом якого формується гарний настрій людини. Гарний настрій впливає на здоров'я людини, на продуктивність її праці. Не випадково організації створюють власні Кодекси честі, в яких передбачено норми взаємин та правила службового етикету.

Важливим аспектом подальшого розвитку ділового етикету стосунків є пошук, вироблення його засадничих принципів.

1. Принцип розумного егоїзму (виконуючи свої функціональні обов'язки, не слід заважати іншим виконувати свої).

2. Принцип позитивності: якщо не можеш сказати щось позитивне чи приємне іншій особі, то краще промовчати (свої побажання змінити щось на краще можна висловити в м'якій, консультативній формі – поради, побажання, рекомендації).

3. 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).

4. 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).

5. 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).

Тактовність, уважність, отримання й надання допомоги – основні принципи

ділового етикету, які стосуються і чоловіків, і жінок. Якщо мета – успішна кар'єра, без дотримання правил ділового етикету не обійтись. Вони слугуватимуть „щитом і мечем” та запорукою успіху кар'єрного просування.

Розрізняють такі **функції ділового етикету**:

- *регулятивна* – створення сприятливих умов для співіснування різних за соціальним положенням, етнічною приналежністю і т. д. людей;
- *розпізнавальна* – орієнтація на те, як прийнято вести себе у різних ситуаціях, будувати відносини з родичами, друзями, колегами, незнайомими людьми;
- *ідентифікаційна* – визначення за особливостями поведінки людини, представником якої соціальної, етнічної групи вона є, як вона вчинить в тій або іншій ситуації;
- *комунікативна* встановлення дружніх або ділових доброзичливих відносин. Особливо важлива у спілкуванні з малознайомими і незнайомими людьми, між керівником і підлеглим, чоловіком і жінкою;
- *естетична* – побудова відносин за законами гармонії і краси, відповідно до ідеалів про прекрасне, викликаючи своєю поведенкою естетичне задоволення, естетичні почуття;
- *етична* – прояв моральної сторони особистості відповідно з моральними нормами і правилами поведінки у даному суспільстві.

Основну функцію ділового етикету можна визначити як формування таких правил поведінки в суспільстві, які сприяють взаєморозумінню людей в процесі спілкування.

Діловий етикет ґрунтується на тих же моральних нормах:

- 1) обов'язковою умовою ділового спілкування є *ввічливість*, яка є виразом шанобливого ставлення до людини. Проявляти ввічливість – означає проявляти доброзичливість. У діловому світі ввічливість розглядається як економічна категорія, сприяє досягненню ділових успіхів у партнерстві;
- 2) *тактовність* – це почуття міри, дотримується в розмові, в особистих і службових відносинах, вміння відчувати межу, за якою в результаті наших слів і вчинків в людини виникає образа, засмучення, а іноді і роздратування. Тактовна людина завжди враховує конкретні обставини: різницю віку, статі, суспільного становища, місце розмови, наявність або відсутність сторонніх. Повага до інших – обов'язкова умова тактовності навіть між хорошими товаришами;
- 3) *скромність* – стриманість в оцінці своїх достоїнств, знань і положення в суспільстві. Скромна людина ніколи не прагне показати себе краще, більш здібною, розумніше за інших, не підкреслює свою перевагу, свої якості, не вимагає для себе ніяких привілеїв, особливих зручностей, послуг. Разом з тим скромність не має асоціюватися з боязкістю, ні з соромливістю, оскільки це різні категорії;
- 4) *коректність* – це нейтральна, офіційна, стримана, суха ввічливість. Уміння поводитися з орієнтацією на загальноприйняті правила пристойності в будь-яких обставинах, в т.ч. в конфліктних;
- 5) *благородство* – здатність здійснювати безкорисливі вчинки, не допускати приниження заради матеріальної або іншої вигоди;
- 6) *точність* – відповідність слова справі, пунктуальність і відповідальність при виконанні взятих зобов'язань в діловому і світському спілкуванні.

Етикет ґрунтується також на вимозі точності, обов'язковості, дисципліни. Кажуть: „точність – ознака королів”. Ці риси спрямовані на дотримання обіцянки і необхідності виконання покладених обов'язків. Без них нема надійності і довіри, особливо у сфері ділових відносин. Але і в сімейній етиці вони є фундаментальними. Етикет вимагає від людини вчасно виконати взяті зобов'язання, а також вміло сформулювати думку, належно оцінити обставини, вміти попередити про непередбачені ускладнення і знайти вихід з метою виправлення невдало спланованої справи, чи при порушенні домовленості. Етикет зобов'язує особу не бути байдужою до обов'язків і вміти визнавати свою провину, виправляти допущені помилки, вибачатись за завдані клопоти через власну недисциплінованість.

Бажання бути значною, підкреслення власної гідності – це найсильніша потреба людини, тому етикет і спрямований на піднесення гідності іншої людини. Етикет – це не підлецування, бо фальшива і примітивна шанобливість швидше викличуть відразу, аніж повагу. Тому при виконанні найважливіших етикетних формул варто користуватись такими правилами:

1. Виявляйте щирий інтерес до тих, з ким спілкуєтесь.

Бажаним співбесідником і партнером можна стати тоді, коли зацікавишись проблемами, які його хвилюють. Стародавній римський поет Публій Сір сформулював цю думку так: „Ми цікавимося іншими тоді, коли вони цікавляться нами”. Розмову треба вести про те, що цікавить іншого, підкреслюючи те що він найбільше цінує. Навіть при необхідності налагодження ділових стосунків варто перед діловою зустріччю поцікавитись колом тем, які хвилюють партнера найбільше.

2. Демонструйте привітність і даруйте посмішку.

Усміхнене обличчя випромінює доброзичливість і заохочує до спілкування. Як відомо широка усмішка – це обов'язковий атрибут американського способу життя. Американці насправді складають справжній гімн усмішці, яку вони вважають тим ключем, яким можна відчинити будь-які двері, здолати усі бар'єри, аби забезпечити психологічний комфорт для ефективного спілкування. Вони переконані, що „ніщо не коштує нам так дешево і не цінується так дорого, як усмішка”. В нашій українській дійсності усмішка ще не стала загальноприйнятим атрибутом, частіше зустрічаються похмурі і сумні обличчя, а в сфері бізнесу більш типовим є діловито-нахабний образ „крутого”.

3. Звертаючись до співбесідника частіше називайте його ім'я.

Ввічливе звертання до іншої особи передбачає знання загальноприйнятої формули звертання – чи то „товариш”, „пан”, „пані”, „шановний друже” тощо. Але цим не варто обмежуватись, а слід частіше називати ім'я, особливо під час ділових зустрічей. Людям приємно, коли пам'ятають їх ім'я і поважно до них звертаються.

4. Будьте уважним слухачем, навчіться слухати співрозмовника.

Підтримуючи розмову, будьте терплячі і навчіться не перебивати. Не забувайте виявляти зацікавлення, ставте запитання, які заохочують співбесідника до розмови, спрямовуйте діалог у тому напрямку, який стосується спільних інтересів і сприяє досягненню згоди.

5. Уникайте конфліктних ситуацій.

Кожна людина прагне відстояти свою позицію, має власну думку, систему уявлень і життєвих цінностей, про що варто завжди пам'ятати. Заради вирішення

справи, або збереження добрих стосунків навчіться не вдаватись до категоричних суджень. Відстоюючи власну думку не прагніть обов'язкової перемоги у суперечці. Пам'ятайте, що перемога у суперечці може образити партнера, особливо у вирішенні ділових справ. Тому найлегшим способом вирішення суперечки є її уникнення.

б. Дбайте про охайність свого зовнішнього вигляду.

Охайність і чистота – це необхідні етикетні вимоги, тому недбалість в одязі, зачісці сприймається як зневага до оточуючих. Пам'ятайте, що підкреслена екстравагантність привертає особливу увагу, розцінюється як виклик іншим.

Наведені правила стосуються формального аспекту спілкування побудованого на взаємоповазі. Вони можуть диференціюватись залежно від конкретних умов, ситуацій, культурного рівня тих, хто спілкується. За змістом усі ці вимоги мають відповідати принципу гуманності і демократизму.

Література

1. Афанасьев І. Діловий етикет : 2-е вид., перероб. і доп / І. Афанасьев. – К. : „Альтерпрес”, 2001. – 352 с.
2. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посіб. / Я. Радевич-Винницький – К. : Знання, 2006. – 291 с.
3. Соловьев Э. Л. Этикет делового человека: организация встреч, приёмов, презентаций / Э. Л. Соловье. – Минск, 1994. – 271 с.
4. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : 2-е вид. / В. М. Шеломенцев. – К. : Лібра, 2003. – 416 с.