

ЭТИКЕТ ОБЩЕНИЯ

*Школа при Генеральном
консульстве в Бонне*

2010 год

Дронова Елена Анатольевна



Я не знаю иных признаков превосходства, кроме доброты.
Л. Бетховен

- **Этикéт** (от фр. *etiquette* — этикетка, надпись) — нормы и правила, отражающие представления о должном поведении людей в обществе. В современном виде и значении слово было впервые употреблено при дворе короля Франции Людовика XIV - гостям были розданы карточки (этикетки) с изложением того, как они должны держаться; хотя определённые своды норм и правил поведения существовали уже с древнейших времён.
- Традиционно принято считать, что странами-родоначальницами этикета являются Англия и Франция, но уклад жизни в этих странах в то время был таков, что в данных жестоких и грубых условиях человек не мог совершенствоваться в своих духовных и нравственных начинаниях. Определённые моральные правила и манеры поведения зародились примерно в XIV веке в Италии, где уже в то время социальная сущность и культура личности начали выходить на одно из первых мест. В России же одним из первых сводов правил поведения считается "домострой" (XVI в.).



Никто другой не сможет воспитать человека, если он сам себя не воспитает.
(Сухомлинский В.А.)



Этикет - часть социального уровня культуры. Поскольку неотторжимой частью культуры является система цензур и запретов, то можно сказать, что этикет на обыденном уровне является ажением общего ее состояния.



- В деловой сфере результат вашей деятельности (в частности, самоутверждения) часто определяется не официальными отношениями, зафиксированными в различных уставах, программах, правилах, а *личностными отношениями*, которые складываются в результате общения с теми людьми, которые их исполняют. Ваш успех во многом зависит от того, какое впечатление вы произведете на них. Так **что же необходимо знать и уметь деловому человеку, чтобы контакты с окружающими людьми были успешными и продуктивными?** Какими качествами должен обладать деловой человек? В чем состоят слагаемые успеха делового человека? Мы попытаемся сегодня ответить на эти вопросы.



**«Чем человек умнее и добрее, тем больше он замечает добра в людях»
Б.Паскаль**

Давайте выясним, а как правильно надо слушать? Выберите из предложенных вариантов те, которые, на ваш взгляд, способствуют деловому, конструктивному общению.

1. Прерывайте собеседника, когда надоест его слушать.
2. Отвлекайтесь на телефонные разговоры.
3. Дайте собеседнику время высказаться.
4. Проявляйте полное внимание к партнеру.
5. Поинтересуйтесь, правильно ли вы понимаете собеседника.
6. Заканчивайте постоянно фразы за собеседника.
7. Избегайте поспешных выводов.
8. Не прерывайте собеседника.
9. Давайте постоянно советы своему оппоненту.
10. Не заостряйте внимание на разговорных особенностях собеседника.
11. Спокойнее реагируйте на высказывания.
12. Не отвлекайтесь.
13. Дайте понять, что тема разговора вам не интересна.
14. Не задавайте слишком много вопросов.
15. Не давайте непрошенных советов.
16. Поправляйте собеседника, если он говорит косноязычно, безграмотно.



Для делового, конструктивного общения придерживайтесь следующих правил:

1. Не прерывайте собеседника.
2. Дайте собеседнику время высказаться.
3. Проявляйте полное внимание к партнеру.
4. Поинтересуйтесь, правильно ли вы понимаете собеседника.
5. Избегайте поспешных выводов.
6. Не заостряйте внимание на разговорных особенностях собеседника.
7. Спокойнее реагируйте на высказывания.
8. Не отвлекайтесь.
9. Ищите истинный смысл слов собеседника.
10. Не задавайте слишком много вопросов.
11. Не давайте непрошенных советов.



"Чем человек умнее и добрее, тем больше он замечает добра в людях!"
Б.Паскаль

- В человеческих отношениях присутствует один интересный феномен.
- Учёные провели психологический опыт, который позволил выявить, что люди хотят воспитать в себе и видеть в других. И вот какие данные были получены.



Какие из указанных качеств вы хотели бы воспитать в себе, а какие в окружающих вас людях?

1. Уверенность, решительность.
2. Выдержка, уравновешенность.
3. Целеустремленность, сила воли.
4. Смелость.
5. Доброжелательность.
6. Доброта, человечность.
7. Честность, порядочность.
8. Взаимопонимание, сочувствие.
9. Терпимость.
10. Щедрость.



"Чем человек умнее и добрее, тем больше он замечает добра в людях!"

Б.Паскаль

Люди хотели развить в себе качества:

уверенности, решительности - 46%
опрошенных
выдержки, уравновешенности - 30 %
целеустремлённости, силы воли - 30%
терпимости - 12%
доброжелательности - 10%

Окружающим людям все хотели бы добавить:

доброты, человечности - 50%
опрошенных
честности, порядочности - 30 %
взаимопонимания, сочувствия - 22%
терпимости - 16%
щедрости - 12%

Итак, люди желают себе больше твёрдости, а окружающим больше мягкости. Но ведь и окружающие ждут от нас взаимопонимания, доброты, порядочности, а мы твёрдой поступью идём в ином направлении. В результате возникает взаимная неудовлетворённость, напряжение, конфликт.

В переводе с латинского слово "конфликт" означает "столкновение". Значение слова дает ключ к объяснению его сущности. Конфликт - это осознанное столкновение, противоборство двух или нескольких людей, групп, их взаимно противоположных, несовместимых потребностей, целей, ценностей и установок.

Давайте вместе попробуем разработать правила предупреждения конфликтов.



*Из двух ссорящихся более виноват тот, кто умнее.
И. В. Гете*

Выберите из предложенных высказываний те, которые, на ваш взгляд, помогут предупредить конфликтную ситуацию.

1. Стремитесь доминировать во что бы то ни стало.
2. Ведите себя агрессивно.
3. Проявляйте гибкость, ищите компромисс.
4. Попробуйте "спрятаться за чужую спину".
5. Постоянно критикуйте!
6. Не отступайте, будьте принципиальны.
7. Откажитесь от своего мнения.
8. Посмотрите на проблему глазами оппонента.
9. Признайте значимость партнера.
10. Демонстрируйте готовность его понять.
11. Не скрывайте доброго отношения к людям.
12. Четко сформулируйте предмет конфликта.
13. Постарайтесь найти общие позиции.
14. Выясните противоречия.



Правила предупреждения конфликтов

1. Проявляйте гибкость, ищите компромисс
2. Посмотрите на проблему глазами оппонента.
3. Признайте значимость партнера.
4. Демонстрируйте готовность его понять.
5. Не скрывайте доброго отношения к людям.
6. Четко сформулируйте предмет конфликта.
7. Постарайтесь найти общие позиции.
8. Выясните противоречия.
9. Если никакое компромиссное решение невозможно, лучше храните молчание.

**Умение предупреждать и разрешать конфликты
проявление гибкости и поиск компромисса –
важные качества делового человека.**

**Доброе имя лучше большого богатства,
и добрая слава лучше серебра и золота.**

Книга Притчей Соломоновых



**Как хотите, чтобы с вами поступали люди,
так и вы поступайте с ними.**

Евангелие от Луки, гл.6

**Этикет - часть социального уровня культуры.
Общие правила этикета**

Не опаздывать.

Держать слово.

Прилюдно не чесаться .

Сдерживать негативные эмоции и изящно выражать позитивные.

Громко не смеяться .

Не перебивать во время беседы других.

Делать все достойно, без суеты, вовремя.

Понижать голос, говорить ясно, не бормотать и не глотать окончания,
не использовать слов-паразитов.

При обращении к другим людям использовать вежливые слова.

При причинении неудобств другим людям извиниться.

Не смотреть на людей пристально. Взгляд не должен задерживаться на
человеке больше нескольких секунд, когда он явно это заметил.

Не говорить о других людях плохо в их отсутствие.

Обращаться к незнакомым людям на «Вы» .

Мужчина пропускает женщину вперед, за исключением подвальных
помещений и движения вниз по лестнице.

Одеваться опрятно.

Не говорить о присутствующем в третьем лице.

Думай не только о себе, но и о других.



Мысли мудрых...

- *Умный многому сумеет научиться у врага.*
Аристофан
- *Все ограниченные люди стремятся постоянно опозорить людей основательного и широкого ума.*
К. Гельвеций



Что важно знать о радиусе сферы личного пространства среднего европейца?

- **Интимная зона** человека находится в пределах от 0 до 60 см. Из всех зон это самая важная зона, прежде всего потому, что именно ее человек рассматривает как свою собственность. Проникать в эту зону разрешается только самым близким людям, родственникам. Это значит, что если вы положите руку на плечо человека, с которым только что познакомились, то он непременно испытает отрицательные эмоции по отношению к вам, хотя внешне может этого и не проявить. Такое вторжение в интимную зону личности является серьезным нарушением этикета.
- **Личная зона** - от 60 до 120 см. Наиболее часто на таком расстоянии происходит деловое общение с коллегами, клиентами, просто знакомыми. Если вы хотите, чтобы люди чувствовали себя комфортно в вашем обществе, то следует всегда соблюдать такую дистанцию. Это золотое правило этикета.
- **Социальная зона** - от 120 до 300 см. Эта зона деловых отношений. На таком расстоянии целесообразно проводить деловые встречи, во время которых нет необходимости устанавливать близкие отношения и решать личные проблемы. В этом радиусе обычно держатся от незнакомых людей, нового коллеги по работе и т.д. Тот, кто нарушает эту дистанцию в деловом общении, демонстрирует, что ему не хватает такта, знаний этикета и понимания закономерностей делового взаимодействия.
- **Публичная зона** - примерно от 300 см и далее. Это то расстояние, которое необходимо устанавливать, общаясь с группой. Его обычно придерживаются докладчики по отношению к аудитории, актеры к публике.
- Итак, знание правил соблюдения дистанции между людьми для делового человека - является также одним из слагаемых его успеха.



Для делового, конструктивного общения выполняйте следующее:

Дайте собеседнику время высказаться

Проявляйте полное внимание к партнеру

Поинтересуйтесь, правильно ли вы понимаете собеседника.

Избегайте поспешных выводов.

Не прерывайте собеседника.

Не заостряйте внимание на разговорных особенностях собеседника.

Спокойнее реагируйте на высказывания.

Не отвлекайтесь.

Не задавайте слишком много вопросов.

Не давайте непрошенных советов.



Никто другой не сможет воспитать человека, если он сам себя не воспитает”.

(Сухомлинский В.А.)

- Ритуал прощания
- Пожмем друг другу руки и скажем:
*« До новых встреч!
Спасибо за приятный день!
Спасибо за приятный час!»*

