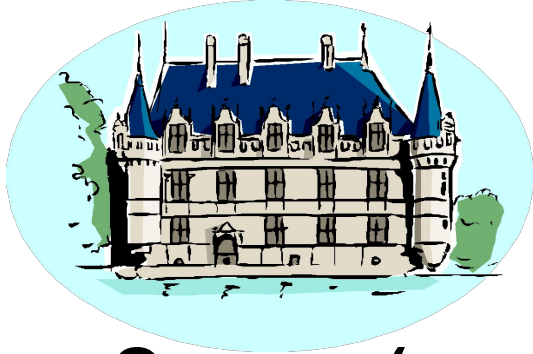




«Еще раз об *этикете*»





- **Этикет (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**

- Нужен ли этикет современному деловому человеку? Не остался ли этикет пережитком дворцовых приемов Людовика XIV и французских аристократических салонов ?

Что же лежит в основе правил этикета?

- 1. Мифологические и религиозные представления людей.
- 2. Нравственные законы общественной жизни.
- 3. Социальная иерархия: наличие в обществе неравноправных общественных групп.
- 4. Традиции культурных сообществ — народов, социальных групп, корпораций, неформальных объединений.

Мифологические и религиозные истоки этикета

- В основе некоторых правил этикета лежит представление людей о том, что на их жизнь оказывают влияние потусторонние силы. Некоторые из них следует почитать, другие призывать на помощь, от третьих защищаться — в том числе с помощью этикета. Английский этнограф Э.Б. Тайлор показал, что существующий у многих народов обычай желать здоровья чихнувшему восходит к древнему представлению о духах, способных проникнуть в человека во время чихания. Очевидно, что эта «защитная» функция этикета была особенно важна там, где все верили в участие сверхъестественного начала в их повседневной жизни. Однако и сегодня, говоря кому-то «спасибо», мы, часто того не сознавая, обращаемся к Богу с просьбой воздать добром за добро.

Нравственные основы этикета

- Многие правила этикета являются воплощением нравственных основ общественной жизни. Характерный для европейской культуры принцип гуманизма выражается в правилах, предписывающих уступить место инвалиду, сдерживаться в выражении своих чувств в присутствии людей, которым они могут быть неприятны, избегать разговоров, способных огорчить собеседника. Соблюдая эти правила, человек не только создает комфортные условия окружающим, но оказывает услугу самому себе. Люди склонны платить добром за добро. Благодарность может последовать не сразу, но она проявится обязательно, хотя бы в благорасположении окружающих, а часто и в конкретных действиях. Наконец, совершая нравственный поступок, мы сами получаем от этого удовлетворение.

Многие нравственные принципы распространены повсеместно

- Они кажутся столь естественными, что специально не оговариваются. Американский психолог Ч. Кули называл их «первичными идеалами». Нарушение этих неписаных законов вызывает агрессию окружающих. «Лояльность, видимо, высоко ценится повсюду. Изменников почти всегда презирают — их презирают даже те, кто извлекает пользу из их предательства. Благопристойность и «чистая игра» также высоко ценятся в большинстве групп... Человек, который украл у слепого, обидел беспомощного ребенка или донес на своего товарища, рассматривается как существо, недостойное имени человека».

Этикет и социальная иерархия

- В правилах этикета отражается неравенство социальных групп (каст, сословий, классов); отношения начальников и подчиненных, людей разного возраста, мужчин и женщин.

В древних обществах это неравенство не подвергалось сомнению.

Оно объяснялось с помощью мифов.

В современном западном обществе жесткая иерархия и строгое соблюдение правил этикета приняты лишь в некоторых профессиях, в частности у военных и дипломатов. Однако во многих странах Востока сохранилось требование подчеркивать социальный статус партнера и собственное положение в обществе. Это необходимо помнить тем людям, чьи деловые и личные контакты выводят их за пределы собственной культуры.

Этикет как культурная традиция

- Важная роль этикета состоит в том, что он помогает людям осознавать свое единство, принадлежность к одному сообществу.

Это значение этикета уходит корнями в дочеловеческую историю. К. Лоренц, крупнейший специалист в области этологии, лауреат Нобелевской премии, выявил сходство человеческого общения с тем, как взаимодействуют между собой животные. Он подробно рассмотрел ритуалы, сопровождающие процессы ухаживания, отстаивания своей территории, соперничества за власть и ресурсы. Как и у животных, человеческие ритуалы сплачивают людей в сообщество и ограничивают это сообщество от других подобных групп.

«Хорошие» манеры — это те, которые характеризуют собственную группу; мы постоянно руководствуемся их требованиями, они становятся нашей второй натурой... Их назначение состоит в торможении агрессии и в создании социального союза...»

Невольно вспоминаются слова М. Сервантеса: «Ничто не обходится нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость».

Язык общения

- Успех в деловых контактах зависит от умения правильно понимать и использовать язык общения. Этот язык состоит из множества знаков. Слова, интонации, жесты, взгляды, костюм и многое-многое другое — все это зримые выражения мыслей, чувств и намерений собеседника. Каждый из нас в той или иной мере способен расшифровать их.

- Существуют люди, от природы наделенные психологической интуицией. В обыденной жизни они безошибочно распознают, с кем имеют дело, и находят оптимальный подход к каждому. Однако таких людей немного, и сегодня для успешного делового общения одной интуиции мало. В современном бизнесе используются весьма изощренные технологии влияния на внутренний мир человека. Освоить их можно, лишь зная тайны человеческой психики и скрытые способы воздействия. Кроме того, в наше время деловые контакты часто предполагают живое общение с представителями других стран. Поведение иностранных партнеров во многом определяется их культурными традициями, незнание которых может быть губительным для самого многообещающего проекта.

- Обучение общению начинается с осознания факта, что каждый из элементов поведения человека имеет несколько возможных значений. Так, улыбка может выражать искреннюю радость, скрывать смущение или быть данью вежливости. Как распознать, что именно кроется за ней?

- Ученые проводят тончайшие изыскания, выясняя, как поведение человека связано с его внутренним миром, воспитанием, конкретной ситуацией. Иногда эти исследования дают неожиданные результаты.

Так, специалисты по этологии — науке о поведении животных — выяснили, что широкая, открытая человеческая улыбка — это... смягченный вариант оскала. Улыбаясь, мы показываем зубы, но лишь слегка, намекая, что могли бы воспользоваться своей силой, хотя не делаем этого.

В такой улыбке проявляется чувство собственного достоинства и доброжелательность к окружающим.

- Понять значение каждого из элементов человеческого поведения можно лишь сопоставляя его с другими элементами — внешними признаками внутренних переживаний. Так мы и поступаем в повседневном общении, «настраиваясь» на собеседника: видя улыбку, одновременно вслушиваемся в его речь, следим за выражением глаз, движениями рук и корпуса. В психологии такой комплекс знаков получил название модели, образца поведения.

Модели поведения

- Одни выражают настроение человека, другие — устойчивые черты личности, третьи — отношение к собеседнику. Есть модели, «привязанные» к возрасту, полу, конкретной ситуации. Эти модели и составляют культуру общения. Мы обучаемся им, вбирая в себя культуру своего народа, социального слоя, семьи. Они кажутся столь естественными, что не осознаются нами. Но именно благодаря общности этих моделей люди понимают друг друга, могут прогнозировать поведение, создают определенное впечатление о себе.

Стратегии общения

- Стратегия — это последовательность действий, направленных к определенной цели.

Понятно, что хорошая стратегия значит стратегия эффективная. Однако если в стремлении достичь своей цели человек разрушает чужие судьбы, это наносит ущерб, превышающий выигрыш, в том числе ему самому и его близким. Как средство самозащиты человечество в ходе всей истории вырабатывало моральные заповеди, запрещавшие причинять вред другому во имя собственной пользы. Эти запреты и лежат в основе правил этикета.

Смысл и польза этикета

- В настоящее время под этикетом понимают совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда. Среди современных правил этикета есть такие, которые призваны облегчать взаимодействие людей, особенно в затруднительных ситуациях. Принято обходить встречного справа. Полагается выпускать желающих выйти из помещения, прежде чем входить туда. Такие правила этикета не отличаются от стратегий. Особенность же этикетных предписаний в том, что они выражают отношения между людьми.

Деловой этикет

- **Французы**
- **Ни в коем случае не говорите во время деловых встреч по-французски, если у вас низкий уровень знания языка или плохое произношение. Французов, невероятно гордящихся своим языком, это очень раздражает. Лучше взять переводчика или говорить на плохом английском, что французов совсем не заденет. И на каком бы языке вы ни говорили, делайте это гораздо тише и мягче, чем это принято у нас.**
- **Нормальный для русских тон разговора кажется французам (да и не только им) повышенным, а разговор на повышенных тонах французы не признают и не прощают. Известны случаи, когда французы из нескольких потенциальных российских партнеров выбирали именно того, у кого негромкая, мягкая речь.**

Деловой этикет

- **Французы**
- **Переговоры с французами начинаются и заканчиваются рукопожатием. Французы пожимают руку более слабо и коротко, чем русские. В наши дни, когда многие дамы стали настоящими бизнесменами, они должны быть готовы к тому, что даже при заключении сделки галантный француз может поцеловать деловой партнерше руку.**
- **Обращаться к французам – целая наука. Принято употреблять титулы, звания и обращения без фамилий, то есть просто месье, мадам, профессор, доктор и так далее.**

Деловой этикет

- Французы
- Во Франции можно позволить себе многие вещи, но, ради бога, ни в коем случае не сморкайтесь (даже в самый изысканный носовой платок)! Кстати, закапывать капли в нос в присутствии собеседников тоже не принято, равно как и принимать таблетки, причем не только во Франции.
- О чем еще следует помнить? Необходимо, чтобы одежда, обувь, прическа, руки выглядели безукоризненно. Парфюм – и мужской, и женский – должен быть очень умеренным и непременно высокого качества. На переговорах – никаких высоких каблуков!
- И главный совет: не скупитесь на комплименты в адрес французской кухни, природы, искусства, литературы, климата, автомобилей – короче, в адрес Франции в любом ее проявлении.

Деловой этикет

- Немцы
- Для немецкого делового этикета характерны пунктуальность и четкость. О деловых встречах договариваются заранее, если же по каким-то причинам вы не сможете прийти в условленное время, предупредите об этом заблаговременно и извинитесь.
- Форма одежды, как и другие компоненты делового этикета, достаточно консервативны. Так, для мужчины обязательны костюм и галстук. При приветствии и прощании принято пожимать друг другу руки. Деловое общение предполагает обращение на «вы» и по фамилии. В Германии уважают звания и титулы и используют их при обращении и представлении.

Деловой этикет

- Немцы
- Немцы склонны вступать лишь в те переговоры, в которых высока вероятность прийти к договоренности. При заключении сделок они, скорее всего, будут настаивать на жестком выполнении принятых обязательств и на уплате высоких штрафов в случае их нарушения. При этом сами немцы крайне скрупулезно выполняют взятые на себя обязательства.
- Не следует приставать с поцелуями к немецким бизнес-партнерам, - этим вы обречете переговоры на провал.

Деловой этикет

- **Американцы**
- **Даже такая юная, по сравнению с европейскими, страна, как Америка, имеет свой этикет. При приветствии и знакомстве мужчины обычно обмениваются рукопожатиями, женщины при деловом общении также часто следуют этой традиции. Не приняты поцелуи и целование руки, а вот жизнерадостное похлопывание хорошо знакомых людей по спине можно наблюдать довольно часто.**
- **Для американцев характерен хороший настрой, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытости. Они любят на деловых встречах атмосферу не слишком официальную и относительно быстро переходят на обращение по имени. Ценят и хорошо реагируют на шутки. Пунктуальны.**

Деловой этикет

- **Американцы**
- **Деловые подарки не приняты. Более того, они часто вызывают настороженность. Американцы опасаются, что они могут быть восприняты как взятка, а с этим в США строго. Сами же американцы, чтобы сделать приятное деловому партнеру, могут пригласить его в ресторан, устроить отдых за городом или даже на курорте – расходы в таких случаях несет фирма.**

Деловой этикет

- **Американцы**
- **Все должно быть сформулировано коротко и однозначно. Жители США очень ценят свое время, и им претят пустые разговоры, наполненные витиеватыми двусмысленными фразами.**
- **Американцы трепетно относятся к оформлению документов, качеству бумаги и красоте папок.**

Деловой этикет

- Японцы
- **Бизнесмены Страны восходящего солнца очень педантичны и консервативны в отношении одежды.** Согласно японскому этикету, во время первой встречи подарки дарят хозяева, а не гости. При деловых встречах в составе делегаций очень большое значение придается субординации, и визитными карточками следует обмениваться вначале с начальником, а потом с подчиненным. Японцев нужно называть по фамилии, добавляя в конце почтительное «сан».

Деловой этикет

- **Японцы**
- Поклоны очень распространены в современной Японии, но бизнесмены все же жмут друг другу руки. Однако легкий поклон в любом случае будет уместен.
- Наиболее почетное место за столом переговоров – самое дальнее от двери. На это место нельзя садиться, пока вам его не предложили. Прежде чем занять свое место, надо подождать, пока сядет почетный гость, а если он по каким-то причинам задержался, во время его прибытия все встают.

Деловой этикет

- **Японцы**
- Японцам очень по нраву, когда собеседник проявляет подчеркнутую скромность. Даже если вам предложено самое почетное место, вполне уместно не сразу согласиться его занять. Преподнося подарок, следует сказать: «Извините, что это всего лишь маленький сувенир» или что-то в этом духе.

Правила сетевого этикета

- Сетевой этикет -это несложные правила, которые придумали люди, много общающиеся друг с другом через интернет. Сетевой этикет - такой же, как и обычный. Большинство стычек в Сети происходит от неумения и нежелания участников слышать друг друга. Прежде всего - старайтесь руководствоваться здравым смыслом. Уважайте ваших собеседников, кем бы они не представились

Праздничный этикет

- В соответствии с правилами этикета ходить в гости следует, предварительно получив приглашение. Оно может быть письменным либо устным (при встрече или по телефону). Приходить в гости без приглашения – верх неприличия.
- Прийти без приглашения можно только к своим очень близким друзьям или родственникам, которые всегда рады вас видеть.
- Если вы намерены идти, но у вас есть неотложные заботы, которые могут вас задержать к началу праздника, то по правилам хорошего тона и поведения опоздание на торжество вообще исключено. Допускается опоздать минут на пятнадцать (пока не сели за стол), предварительно предупредив об этом хозяев.
- Следует подумать о подарке. С пустыми руками приходиться в дом неприлично. К этому моменту подготовки нужно отнестись серьезно.
- Собираясь в гости, продумайте слова поздравления, которые придется произносить. Очень неприлично, если вы будете мямлить и сочинять торжественную речь или пожелания на ходу.

Праздничный этикет

- Придя в гости, важно уметь подстраиваться под общий эмоциональный тон и настроение компании. Неприлично выделяться из общего числа своей бурной эмоциональностью или, напротив, своим плохим настроением. Вежливый гость умеет сдерживать свои эмоции и контролировать свои чувства.
- Беседа подразумевает диалог, когда участвуют как минимум двое. Если получается только ваш монолог, то собеседник будет скучать, быстро потеряет интерес. В хорошей теме принимают участие большинство гостей, повышается активность и поддерживается веселое настроение.
- Неприлично в речи употреблять жаргонные и иностранные слова. Гости могут чувствовать себя неловко. Речь должна быть четкой, спокойной и максимально грамотной. Высказывания не должны быть излишне категоричны.

Праздничный этикет

- **Хвастаться, шептаться, сплетничать о других – такое поведение не входит в кодекс культурного человека.**
- Важно проявить свое умение слушать собеседника. Надо быть внимательным, но при этом не заглядывать к нему в рот. В этом проявляются ваша культура и образованность.
- Если у вас получается, то можно в разговоре вставить хорошую шутку. Уместны и комплименты. Но они должны быть просты и естественны, без иронии и сказаны от души. Только тогда комплимент будет принят другим человеком. В противном случае вы обидите его.

Праздничный этикет

- На прощание нужно поблагодарить хозяев дома за приглашение, за угощения, приятно проведенный вечер. Может последовать за этим и ответное приглашение на ужин.
- Прощаются сначала с хозяйкой дома. Далее со старшими гостями и в последнюю очередь – с молодыми.
- Если все уходят одновременно, сначала прощаются более старшие гости и выходят из дома первыми.
- Уходя с праздника, гости сами открывают себе дверь. Это правило по возможности следует соблюдать, так как хозяева, открывающие дверь для гостей, будут восприниматься как хозяева, выпроваживающие последних.
- Если вам надо покинуть праздник раньше других, вы обязаны об этом предупредить хозяев.

Этикет общения старшекласников

- Предложите свои правила