

Лекция 1. Этикет делового общения. Деловой стиль. История возникновения делового этикета, деловой этикет и имидж, значение делового этикета.

Определенные правила поведения, отвечающие за регулирование поведения в общественном месте, манер, внешнего вида, общения с окружающими, известны под названием «этикет».

Значительная часть правил этикета пришла из прошлого, и даже из древнего мира. Беспольные и незначительные правила забывались по мере исторического развития, сохранялись для потомков лишь наиболее рациональные из них, проверенные временем.

Англию и Францию обычно называют «классическими странами этикета». Однако родиной этикета назвать их никак нельзя. Грубость нравов, невежество, поклонение грубой силе и т.п. в XV веке господствуют в обеих странах. О Германии и прочих странах Европы можно вообще не говорить, одна лишь Италия того времени составляет исключение.

Облагораживание нравов итальянского общества начинается уже в XIV веке. Человек переходил от феодальных нравов к духу нового времени и этот переход начался в Италии раньше, чем в других странах. Если сравнивать Италию XV века с другими народами Европы, то сразу же бросается в глаза более высокая степень образованности, богатства, способности украшать свою жизнь. Французы в то время не признавали никаких заслуг, кроме воинских, они не только не уважали науки, но даже гнушались ими и считали всех ученых самыми ничтожными из людей.

В то время как вся остальная Европа утопала в междоусобицах, а феодальные порядки держались еще в полной силе, Италия была страной новой культуры. Эта страна и заслуживает по справедливости быть названной родиной этикета.

В России в начале XVIII в. стал усиленно внедряться западный этикет. На русскую почву переносились одежда, манера и внешние формы

поведения. За соблюдением этих правил боярами и дворянским сословием (особенно в столичных городах) постоянно и настойчиво, порой жестоко, следил сам царь Петр I. За их нарушения строго наказывали. В дальнейшем, в царствование Елизаветы и Екатерины II, отбирались те правила этикета, которые отвечали требованиям и особенностям национальной культуры России. Россия как евразийская страна во многом соединяла противоположности Европы и Азии. А этих противоположностей было много не только в XVIII в., но их много и сейчас.

Этикет - установленный порядок поведения, свод правил поведения, нормы взаимоотношения людей, принятых в определенных социальных кругах.

Деловой этикет - важная сторона профессионального поведения делового человека.

Деловое поведение - система поступков индивида, связанная с реализацией его деловых интересов и включающая взаимодействие с партнерами, клиентами, руководителями, подчиненными, коллегами. Деловое поведение реализуется через деловое общение, установление взаимоотношений и принятие решений, способствующих деловому успеху.

Особенности этикета - сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях.

Деловая этика основывается на таких общечеловеческих ценностях, как:

1. Свобода. Деловой человек должен ценить не только свободу своих коммерческих действий, но и свободу своих конкурентов, что выражается в недопустимости вмешательства в их дела.

2. Терпимость, осознание невозможности моментального преодоления слабости и недостатков оппонента. Такое понятие устанавливает взаимное доверие, понимание и откровенность.

3. Тактичность и деликатность. Такт в общении - это понимание соответствия цели и норм поведения и умение применить эти нормы. Быть

тактичным, значит, в любой ситуации осознавать своего партнера как равноценную и равноправную человеческую личность с учетом особенностей пола, возраста, национальности, привычек. Деликатность - это вежливость и внимательность в общении, форма проявления корректности и искренности в глазах оппонентов. Особенно велика цена деликатности при общении с лицами различных национальностей. Чужие обычаи, представления могут показаться странными, манеры поведения - фамильярными или вульгарными. Деликатность не должна превратиться в лживость.

4. Справедливость. Объективная оценка личностных качеств людей и их деятельности. Признание их индивидуальности, открытость критики, самокритичность.

5. Деловая обязательность. Умение, несмотря ни на что, выполнять принятые обязательства.

Общение - сложный процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Специалисты подразделяют этикет на неофициальную и официальную форму.

В деловом общении придерживаются двух основных принципов:

1. Равноправия полов – нет деления на мужской и женский пол, существуют различия по статусу. Женщина – не только самостоятельно открывает двери, но и должна пропускать вперед людей, вне зависимости от половой принадлежности.

2. Уместности – к каждому случаю подбирается определенная одежда.

При равных условиях даже незнакомые люди проще воспринимают оппонента – важную роль играет возникшее с первого взгляда отношение. Привлекательность не важна – благоприятный имидж создается совершенно по другим параметрам.

Репутация складывается из мнения окружающих, возникшей при личном контакте. Выделяют следующие особенности имиджа:

- динамичность – он должен изменяться вместе с человеком;
- пластичность – смена тех или иных приоритетов происходит в соответствии с экономическими, социальными и психологическими условиями;
- формирование образа должно быть максимально правдоподобным – наигранность может оттолкнуть, вызвать подсознательное отрицание.

Под имиджем подразумевается хорошо продуманный образ деловых людей, в котором есть индивидуальность, способность к воздействию на окружающих, умение убеждать нужных лиц в принятии положительного решения.

Роль делового этикета в формировании имиджа личности

Одной из составляющих привлекательного имиджа считают модель поведения, с идеальным знанием этикета и выполнением его правил.

Грубость, неумение вести себя в обществе или нелепые притязания на принадлежность к высшему обществу вызывает улыбку.

Панибратство, проскальзывающее со всех сторон «хорошее» образование в бесплатном государственном учреждении, высокомерность или откровенное лизоблюдство – основные ошибки при соблюдении делового общения.

Поведение в деловом общении регулируется правилами этикета, в которые входит:

- точное выполнение взятых на себя обязательств;
- пунктуальность;
- ответственность.

Восприятие человека с первого взгляда или после непродолжительного общения подразделяется:

- на личностное отношение – возникновение симпатии, привязанности, любви;

- на социальное – уровень популярности, авторитетности, доверия.

Культурная речь, правильно подобранная одежда и прическа входят в список привлекательного имиджа.

Кодекс хороших манер во всех странах мира включает определенные правила:

- естественное поведение;
- вежливое отношение к оппонентам;
- чувство собственного достоинства;
- тактичность.

Изучив материал Лекции 1 ознакомьтесь с презентационными материалами к Лекции, содержащими основные положения Кодекса этики движения «Абилимпикс».