

# **Тема 14. Сущность этикета и культура поведения**

# 1 вопрос. Сущность этикета как элемента культуры личности.

**Этикет** (в переводе с французского - ярлык, этикетка) - это свод правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям.

*Составляющие этикета:*

- Хорошие манеры;
- Умение вести себя правильно в общественных местах, в различных ситуациях;
- Внешний вид;
- Культура речи.

**Вольтер:** “Этикет - это разум для тех, кто его не имеет”.

**Гете:** «Поведение – это зеркало души, в котором каждый показывает свой облик».

**П.И. Чайковский :** *“Какая ложь и бессмыслица жизнь в обществе! Говори, когда хочется молчать, будь любезен и притворяйся тронутым любезностью других, когда так и хочется убежать подальше; сиди, когда хочешь ходить; ходи, когда тебя тянет отдохнуть; голодай, когда хочешь есть; ешь и пей: когда нужно спать; словом, от первой минуты пробуждения до самого последнего момента отхода ко сну насилуй себя всячески во имя обязательств по отношению к обществу...”*

## **Отличие норм морали и правил этикета**

- Этикет регламентирует внешнее поведение, а нравственная культура составляет внутренний духовный стержень человека
- Правила этикета носят более жесткий регламентирующий характер
- Этикет освобождает человека от необходимости осуществлять моральный выбор
- Правила этикета имеют ограничение во времени и пространстве
- Этикет имеет четкую адресность, дифференцируясь по возрастным, половым, социальным признакам

# История зарождения этикета

## Античность

Античность – предпочтительные варианты поведения целесообразность, практичность и разумность. Важнейший принцип поведения – принцип «золотой середины».

Образец поведения – герой, несущий в себе единство нравственных, гражданских, эстетических черт. Ценились красноречивая речь и учтивость.

# Средневековье

Поведение было обусловлено стандартизацией, условностью, ритуализацией, формализацией требований и безусловностью их исполнения. Нравственная основа практически утратилась.

Рыцарская культура, куртуазная любовь.

Репутация дамы тем прочнее, чем больше погибло из-за нее людей.

Влияние религиозной морали на нормы этикета (гордыня – великий грех)

## **Возрождение (XVI) в**

**Этикет становится самостоятельным явлением культуры, как свод правил поведения при дворе монарха.**

**Строго установленный порядок поведения при дворе монарха.**

**Законы этикета связывали монархов гораздо сильнее, чем законы конституции.**

# Новое время

- Практичность норм этикета;
- Аппеляция к здравому смыслу;
- Нравственная содержательность этикета: ценности человеческого достоинства как смысла этикетных норм;
- Равенство людей разных социальных статусов перед требованиями общественных приличий;
- Недогматичность этикета, изменчивость его правил.

# Принципы современного этикета

1. **Принцип гуманизма** – закрепляет нравственную основу современного этикета, включает вежливость во всем многообразии ее оттенков.

## Формы вежливости

- *Корректная вежливость*– основа взаимоотношений на государственной службе. Она исключает проявление раздражительности, несдержанности, истеричности, грубости и позволяет руководителю «держат дистанцию».
- *Учтивость* – соблюдение служебной дистанции, оказание уважения начальнику без услужливости, сохранение достоинства.

- *Любезность* – внимательное неформальное отношение к сослуживцам, подчиненным, способность сочувствовать чужой беде и радости.
- *Деликатность* – высшее выражение доброжелательности и приветливости, требует осторожного, тактичного обращения в затруднительной, щекотливой ситуации.
- *Тактичность* – чувство меры, грань между обязательным, дозволенным и недопустимым.
- *Скромность* – умение сопоставить самооценку с мнением окружающих, не переоценивать себя, не афишировать своих достоинств.
- *Точность* – умение ценить свое слово.

- **2. Принцип целесообразности действий** – современный этикет не требует однозначности действий.
- **3. Принцип эстетической привлекательности поведения** – единство формы и содержания.
- **4. Уважение к традициям своим и чужим** – «в чужой монастырь со своим уставом не ходят».
- **5. Принцип субординации** – определяет порядок приветствия, представления, обращения.

# Особенность этикета

Этикет имеет конкретно-исторический характер. Это означает, что, во-первых, каждая историческая эпоха выдвигает свои нормы внешнего поведения, а во-вторых, правила этикета разных народов существенно отличаются.

# 2 вопрос. Культура поведения в общественных местах

## Правила этикета в театре

- человек, уважающий себя и других не явится в театр в будничной одежде;
- в театр не опаздывают - это признак низкой культуры;
- на свое место в зале проходят повернувшись лицом к сидящим, первым проходит мужчина;
- если усаживаются две пришедшие пары, то женщины садятся в центре; в ложе впереди сидят женщины, а за ними мужчины;
- в бинокль публику не разглядывают, в зале не едят;
- во время антракта спутницу одну не оставляют, прогуливаться под руку в театре не принято;
- по окончании спектакля не следует бросаться в гардероб.

## **Правила рассадки за столом на приеме, завтраке, обеде, ужине**

- хозяйева садятся в центре стола, напротив друг к другу;
- места по правую сторону от хозяйки и хозяина считаются наиболее почетными; около хозяйки садится главный гость, около хозяина - жена этого гостя; почетность мест снижается по мере удаления от хозяев;
- мужа и жену рядом не сажают, как и представителей одной страны на международном приеме;
- места возле края стола занимают представители своего учреждения, но ни в коем случае не женщины.

## Правила поведения за столом

- не принято начинать есть раньше хозяйки;
- мужчинам необходимо дождаться пока дамы, сидящие слева и справа, приступят к еде;
- бокал, фужер или рюмка наполняются на  $2/3$  -  $4/5$  объема;
- хлеб берут рукой, а не вилкой;
- крепкие напитки, если они не выпиты гостем, ни в коем случае не доливаются;
- только бескультурный человек будет требовать от гостей, чтобы они непременно выпили крепкие напитки, тост поддержан уже тем, что вы подняли и пригубили бокал и никто не должен принуждать гостя пить больше, чем он сам того желает;

- суп не едят с конца ложки;
- блюда из птиц едят с помощью вилки и ножа, руками допустимо есть только блюда из мелких птиц;
- рыбные блюда едят так: либо вилкой и специальным рыбным ножом, либо двумя вилками, при этом вилкой в правой руке расчленяют, а вилкой в левой руке едят;
- после того, как гости съели мясные блюда, на стол перед десертом могут поставить сосуды с водой, в которой плавают дольки лимона - это для полоскания пальцев;
- в незнакомой ситуации следует присматриваться к действиям хозяев приема.

## **Реакция на промахи, допущенные за столом**

- упавший на скатерть кусочек пищи поднимите как можно аккуратнее кончиком чистого ножа на край своей тарелки;
- если опрокинута рюмка или бокал, не следует долго объяснять причину происшедшего, так как воспитанные окружающие не станут фиксировать внимание на случившемся, виновник извиняется лишь перед хозяйкой и соседями;
- если в пище инородное тело, то, как бы это не было неприятно, привлекать к этому внимание нельзя, следует просто прекратить прием пищи, только в ресторане можно позвать официанта и незаметно для других попросить его заменить порцию;

- если у вас во рту косточка от рыбы, фрукта или другое инородное тело, то следует поднести ко рту ложечку (вилку) и аккуратно губами положить на нее посторонний предмет, после чего опустить его на край тарелки (блюдца).
- Правила предусматривают, что после еды тарелка должна быть пуста. Но есть нужно по потребности. Поэтому лучше заранее попросить меньшую порцию.
- Салфетку берут с тарелки, когда начинают подавать на стол. Ее кладут на колени, сложив вдвое, а не засовывают, как в старые времена, за воротник. Даже белоснежной салфеткой не вытирают рот. Ее только прикладывают ко рту перед тем, как пить, чтобы на стекле не было жирных следов. Закончив есть, салфетку кладут слева от тарелки.

## На вечере танцев

- мужчина в нетрезвом виде не должен приглашать на танец, а женщина должна отказать в танце подвыпившему мужчине;
- получив отказ, мужчина кланяется и удаляется, а после второго отказа он не приглашает эту женщину;
- обещанный танец обязателен для тех, кто его обещал;
- если сидят за столом, то прежде, чем пригласить женщину, сидящую за другим столом, мужчина танцует со всеми женщинами своей компании;
- мужчина, пригласивший женщину в увеселительное заведение, может танцевать не с ней только тогда, когда она пошла танцевать с другим;

- если женщина пришла не одна, то приглашающий должен прежде всего спросить у сопровождающего лица : “Разрешите пригласить вашу даму?” или просто: “Разрешите...” Только после этого можно обращаться к даме. Сопровождающий даму не должен отказывать приглашающему, право выбора только у женщины;
- во время танца, если у дамы платье глубоким вырезом на спине, мужчина должен держать руку на боку своей дамы, так как нельзя класть руку на голую спину;
- если сидят за одним столом, то мужчина танцует сначала со своими соседками;
- обычно партнер провожает домой даму, с которой он танцевал последний танец, если у нее нет провожающего.

2. Демократический (коллегиальный) стиль – опора на человеческий фактор, уважение, взаимопонимание, вера в подчиненных.
3. Либеральный (популистский) стиль. Руководитель в положении посредника, не несет ответственность за последствия самостоятельности, предоставленной подчиненным.

## Ситуация 3: увольнение.

*Если вы увольняете:*

- не назначайте разговор о предстоящем увольнении перед выходными днями
- разговор об увольнении не следует проводить на рабочем месте увольняемого в присутствии его сослуживцев
- сообщение о предстоящем увольнении не должно передаваться через третьих лиц
- видите себя официально
- сделайте встречу короткой и совершенно приватной
- не вводите собеседника в заблуждение, пытайтесь скрыть истинные причины увольнения

# Этикет служебных телефонных разговоров

- *Типы телефонных разговоров*
  - Официальные (деловые)
  - Дружеские
  - Нейтральные

*Когда звоните вы*

*Когда звонят вам*

## ЕСЛИ ВАМ ЗВОНЯТ ПО ТЕЛЕФОНУ:

- надо снять трубку (не позднее четвертого звонка); поздороваться в дружелюбной форме;
- назвать свою фирму (профессиональное приветствие должно звучать так— «Компания ..., добрый день»);
- полезно использовать выражения: «Что я могу сделать для вас?», «Могу ли я быть вам полезен?»;
- узнайте имя звонящего («Будьте добры, представьтесь, пожалуйста»); следующую фразу необходимо начинать с имени звонящего; не давать выход своим отрицательным эмоциям;

- количество переключений не должно превышать двух;
- при переадресации звонка необходимо точно передавать полученную от собеседника информацию, чтобы ему не пришлось дважды повторять одно и то же;
- если сотрудник, которому звонят, отсутствует, нужно сказать; «Извините, он сейчас отсутствует. Чем я смогу вам помочь?». Если на этот вопрос последует отрицательный ответ, то нужно сказать: «Как вам удобнее — перезвоните, пожалуйста, позже или оставьте свои координаты, я передам ему, что вы звонили»;

- при разговоре полезно проверять, правильно ли были восприняты обоюдные сообщения («Простите, правильно ли я вас понял», и т.п.);
- если обещали перезвонить, сделайте это как можно скорее;
- первым завершает телефонный разговор тот, кто позвонил; если разговор затягивается, то для завершения телефонного разговора можно сослаться на важную причину;
- если ваш партнер или клиент высказывает по телефону жалобу, не говорите ему: «Это не моя ошибка...», «Я этим не занимаюсь ...» и т.д. Дайте ему выговориться до конца, выразите сочувствие, а если виноваты вы, извинитесь, запишите его имя и телефон, номер заказа или другие данные;

- если разговор с собеседником затягивается по вашей вине, периодически спрашивайте у собеседника: «Есть ли у вас время для продолжения разговора...»;
- допустимо, чтобы позвонивший ждал у телефона не более 30-40 секунд, по истечении этого срока необходимо извиниться и спросить собеседника, может ли он подождать еще, пока с ним сам свяжется интересующий его сотрудник, или предложить ему перезвонить позже.

# ЕСЛИ ВЫ ЗВОНИТЕ ПО ТЕЛЕФОНУ:

- при первом звонке в интересующую вас, но новую для вас организацию начните с секретаря, представьтесь (если вы издалека, можно назвать только город), объясните в общих чертах цель своего звонка и спросите, как зовут того, кто может решить ваш вопрос. Разговаривайте только с тем, кто принимает решение;
- позвонив в уже известную вам организацию и услышав ответ, поздоровайтесь, назовите себя, а не допрашивайте ответившего: «Это кто?», «С кем я говорю?»;

- как правило, вы звоните в удобное для вас время, поэтому не надо обижаться, если после обычных приветствий вы услышите: «Я сейчас крайне занят и прошу перезвонить через (назовите время)»;
- если вы звоните человеку, режим работы которого вам неизвестен, то полезно вежливо узнать, может ли он выделить время для разговора с вами;
- если вы позвонили лицу, которое вас об этом просило, а его не оказалось на месте, необходимо передать собеседнику, что вы звонили, и указать, по какому телефону и в какое время вас можно легко найти;

- если вам необходимо передать информацию на автоответчик, обязательно назовите дату и время звонка, свое имя и название фирмы, а также краткое сообщение;
- если предстоят длительные телефонные переговоры, то желательно назначать их на такое время, которое будет удобно для вашего собеседника. При общении с очень занятыми людьми следует договариваться о «телефонном дне» и строго ему следовать;

- если вы договорились о звонке партнеру, то это обещание надо обязательно выполнить. Желательно перезвонить при первой возможности и не позднее чем в течение суток. Этикет не допускает «повисших звонков». Они оставляют неприятный осадок и создают вам репутацию человека, который не заинтересован в контактах;
- если вас попросили подождать и не отвечают в течение двух минут, повесьте трубку и перезвоните, не теряя при этом самообладания.