

Культура поведения и этикет. Деловой этикет.

Работу выполнил:



Этикет означает установленный порядок поведения где-либо.

Культура поведения — поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации.



К нормам культуры поведения относятся:

- вежливость – доброжелательность в процессе взаимоотношений с окружающими людьми;
- корректность – умение вести себя в рамках общепринятых приличий в любых ситуациях;
- тактичность – чувство меры, которое необходимо соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях;
- деликатность – умение определять и учитывать индивидуальные особенности людей;
- скромность – отсутствие позерства, умение во всех ситуациях сохранять свою индивидуальность и не играть несвойственной себе роли;
- простота – отнюдь не отказ от общепринятых норм этикета, не фамильярность, а общение, при котором люди не задумываются, кто расположен «выше», а кто «ниже» на социальной лестнице;
- обязательность – умение выполнять свои обещания, что свидетельствует не только о честности, но и о надежности человека.



- походка должна быть уверенной и ровной. Сидеть нужно прямо, ни на что не облачаясь, и не раскачиваясь на стуле и не расставляя широко ноги. Вставать необходимо без лишнего шума и телодвижений;
- положение рук – проблема многих людей. Пальцы лучше держать в спокойном состоянии, а возможные жесты должны быть четкими и плавными. Категорически неприемлемо держать руки на животе или в карманах;
- выражение лица должно быть естественным и доброжелательным, без гримас и кривляний;
- смех не должен быть оскорбительным и привлекающим внимание. Чихать и кашлять нужно только в носовой платок и желательно в сторону от собеседника. Кстати согласно этикету, принятую в нашей стране фразу: «Будьте здоровы» говорить собеседнику не следует. Это может поставить его в неловкое положение. Зевать в присутствии людей также не следует;
- при посещении различных заведений со зрительными залами, проходить на свое место нужно лицом к сидящим зрителям. Первой садится женщина, затем сопровождающий ее мужчина;



- несмотря на то, что мужчина должен пропускать женщину, исключением в этом случае служат транспорт, лестничные клетки или незнакомые помещения. В этом случае мужчина проходит первым, подавая руку женщине;
- женщина согласно культуре поведения должна всегда находиться справа от мужчины, а мужчина слева от женщины;
- находясь на улице не желательно идти против общего движения и задевать руками людей проходящих мимо. Также за рамки приличия выходит курение на улице, распитие напитков и комментарии об одежде и внешности прохожих;
- в общественный транспорт не желательно заходить с едой и напитками. Также не стоит занимать сидячие места сумками, и желательно уступать свободное место пожилым людям и матерям с детьми.



Деловой этикет включает точное соблюдение правил культуры поведения, которая предполагает в первую очередь глубокое уважение человеческой личности. Это искреннее уважение должно стать составной частью натуры руководителя, бизнесмена.

В основе поведения должна лежать нравственная оценка: деловой партнер — хороший человек!



**Культура поведения в деловом общении
немыслима без соблюдения правил
вербального этикета, связанного с формами
и манерами речи, словарным запасом, т. е.
со всем стилем речи, принятым в общении
данного круга деловых людей. Существуют
исторически наработанные стереотипы
речевого общения. Это слова: «дамы»,
«господа», «судари» и «сударыни»,
«уважаемые коллеги».**



В деловом разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос.

Даже на простейшие «Как дела?» Ничего не ответить — невежливо; буркнуть «нормально» и пройти мимо — тоже невежливо, если не грубо;

В таких случаях деловой этикет предписывает отвечать примерно следующее: «Спасибо, нормально», «Спасибо, пока жаловаться грех», и в свою очередь поинтересоваться: «Надеюсь, что и у Вас все обстоит нормально?». Такие ответы нейтральны, они успокаивают всех, следуют сложившимся в России нормам: «Не сглазь, когда дела идут хорошо».



Я убежден, например, что настоящая воспитанность проявляется прежде всего у себя дома, в своей семье, в отношениях со своими родными.

@Лихачев Д.С.



Спасибо за внимание!

