



Базовые принципы делового этикета

СОДЕРЖАНИЕ

1. Этикет: определение, функции
2. Компоненты делового общения
3. Деловой этикет: определение, принципы

Понятие этикета

Этикет как поведение:

Этикет представляет собой «стандартное социальное взаимодействие» [Карасик 1992].

Понятие этикета

Этикетное поведение

- супериндивидуально;
- включает общественно-закрепленные реакции и различные формы их выражения.

Понятие этикета

Этикет как норма:

Этикет представляет собой «ценности человеческого общения, регламентирующие социально приемлемое поведение участников коммуникации» [Карасик 1992].

Из правил русского этикета:

приоритетными позициями являются позиции высокого государственного лица, старшего по возрасту (на поколение) и женщины

Этикетная ситуация

- сумма условий и обстоятельств, вызывающих к жизни речевые формулы, в которых реализуется определенная речевая интенция говорящего [Вдовина 2007: 12].

Компоненты

я-ты-здесь-сейчас (Н. И. Формановская)

Факторы, устанавливающие характер взаимодействия адресанта и адресата

- степень знакомства собеседников;
- официальность / неофициальность обстановки общения;

Факторы, устанавливающие характер взаимодействия адресанта и адресата

- характер взаимоотношений коммуникантов;
- равенство / неравенство ролевых позиций общающихся.

Функции этикета

- сохранение и конструирование ситуации общения;
- констатация и актуализация различий между партнерами;

Функции этикета

- демонстрация надежности, добросовестности и ответственности, проявление самоуважения и уважения к партнеру;
- поддержание традиционных форм межличностных отношений.

Деловой этикет

- **Деловой этикет** — результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствует успеху в деловых отношениях.

(Л. Д. Столяренко)

Специфика делового этикета

- сфера применения;
- универсальность;
- система приоритетов.

Специфика делового этикета

Главное правило делового этикета – создание **комфортной, доброжелательной** коммуникации, демонстрация **самоуважения и уважения** к партнеру.

Принципы делового этикета

- **здоровый смысл** (направлен на поддержание порядка, организованности, экономию времени и др. разумные цели);

Принципы делового этикета

- **свобода** (терпимое отношение к проявлению национальных особенностей, культурных национальных традиций, лояльность к свободно проявляемой точке зрения, к различным деловым позициям);

Принципы делового этикета

- **этичность** (имеет своей главной целью "окружить" бизнес множеством "этических фильтров", оставляющих аморальное поведение и поступки людей за рамками сферы деловых отношений);
- **удобство**;

Принципы делового этикета

- **целесообразность** (каждое предписание делового этикета должно служить определенным целям);
- **экономичность** (этика деловых отношений не должна обходиться слишком дорого);

Принципы делового этикета

- **эффективность** (стандарты деловых отношений должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, заключению большего числа договоров, уменьшению количества конфликтов в коллективе и т.д.).