

Лекція № 10

Тема лекції: **ЕТИКА І ЕТИКЕТ У ВЗАЄМИНАХ З ПАРТНЕРАМИ ПО БІЗНЕСУ**

План лекції

1. Історичні етапи становлення етикету як соціокультурного явища.
2. Бізнес-етикет: його сутність та правила.
3. Основні види етикету.

Зміст лекції

Питання 1. Історичні етапи становлення етикету як соціокультурного явища.

Упродовж століть людство виробило прийнятні форми співіснування, які базувалися на правилах і традиціях кожного народу, а також були зумовлені особливостями національної історії, ментальності, політичного устрою країни.

Звідки походить саме слово "етикет"? Вперше його вжив французький король Людовік XIV у XVII ст. На одному з прийомів у цього монарха гостям вручили картки, де перераховувалися правила поведінки, яких вони мали дотримуватися. Від назви цих карток (етикеток) і з'явилося поняття етикет.

Історія формування етикету у різних країнах відповідає історично виробленим нормам спілкування між людьми. Місцем зародження етикетних норм вважається Схід. У китайців та японців досі спостерігається традиційна повага до складного церемоніалу (у Стародавньому Китаї налічувалися понад 30 тис. різних видів церемоніалу).

Етикет сприяв розвитку та становленню культури, традиції якої передавалися у спадок від покоління до покоління.

Європейці й досі насилу досягають японський кодекс чемності.

Японський етикет обумовлений багатомістовими традиціями, складної ієрархією станових розшарувань. Японський етикет зобов'язує до крайньої делікатності і заснований на турботі про те, щоб не поставити співрозмовника в незручне становище.

Англія і Франція традиційно вважаються країнами-родоначальницями етикету. Однак перші моральні правила і манери поведінки зародилися приблизно в XIV столітті в Італії, де вже в той час соціальна сутність і культура особистості почали виходити на одне з перших місць.

Етикет в епоху античності. Свідоме культивування правил, що визначають зовнішні форми поведінки – етикету, ряд дослідників відносять до періоду античності. Саме в цей час спостерігаються перші спроби спеціального навчання людей красивій поведінці. Саме «красива поведінка» в цей час

практично збігалася з чеснотами античної людини, з її уявленнями про моральність і громадянськість. Поєднання красивого і морального (шляхетного) позначалося у стародавніх греків поняттям «калокагатія» (грец. «калос» – прекрасний, «агатос» – добрий). Основою калокатії є досконалість і тілесної будови, і духовно-морального складу, поряд з красою і силою вона містила в собі справедливість, цнотливість, мужність і розумність. У цьому сенсі в античності не було етикету як власне зовнішньої форми вияву культури людини, оскільки не було протиставлення зовнішнього і внутрішнього (етикетної і морального).

Правила повсякденної поведінки лише в самій загальній формі орієнтували людину на прояв його особистих чеснот. Поведінкові норми не вказували, як слід діяти в конкретних ситуаціях, а давали тільки загальний напрям діяльності, представляючи кожному максимальну свободу вибору поведінки.

Найважливіший принцип культури античності – принцип «золотої середини», «розумної міри». Недарма людина, що бажає бути шанованою за свою вдачу (ethos), повинен дотримуватися середину у всякому русі почуттів.

Тому і важко бути гідною людиною, адже в будь-якій справі важко триматися середини ».

Прояви античної чемності:

чемна людина не прагнула вийти на перший план, вела себе стримано, виявляла тактовність по відношенню до гостей, не задавала зайвих питань;

благородна людина «щедро і широка за вдачею, дотримується середини між плебейським киданням грошей на вітер і дріб'язковою прихильністю до них. Дає милостиню, але приймати їх соромиться. За благодіяння він віддає ще більшим благодіянням, щоб у всьому мати перевагу»;

Уникає різких рухів і говорить спокійно.

Нестримне прагнення до першості і слави нерідко виливалось у збочені і навіть комічні форми (Геростратова слава).

Відмінною рисою аристократа в античності було презирство до фізичної праці, як і до будь-якого платного заняття. Він повинен уникати клейма професіоналізму, що ріднить його з дворянами і джентльменами наступних епох. У мирний час він любить розкішні обіди, спів, музику, свіжість одягу, хтиві лазні і м'яке ложе.

Описаний образ представника цього дозвільного аристократичного класу протиставлявся типу простака (або, як його ще називали, «необтесаного»), який контрастно відтіняв риси благородної людини.

Особистісний зразок благородної людини поступово змінювався, трансформовався. Згодом багато хто з зазначених особливостей античного аристократа були розвинені і втілені в етикетні кодекси і особистісні зразки інших епох.

Вже в епоху Римської імперії вищі верстви суспільства приходять до необхідності виділитися, зайняти особливе становище в суспільстві та підкреслити його за допомогою особливої етикетної атрибутики в одязі, прикрасах, в оформленні застіль і поведінці за трапезою і т.д., закріпивши все це в особливих правилах пристойності. Так починають складатися основи власне етикетної поведінки.

Греки розвинули дипломатичний етикет, створивши урочистий посольський церемоніал. Їхні послы носили так звані жезли Гермеса, бо саме бог Гермес був покровителем послів у Давній Греції. Верхню частину жезлів обвивав лавр, як доказ слави грецького посланця. До жезла прикріплювалися крила, що символізували вміння політика маневрувати. Два переплетені вузли свідчили про його хитрість. Послу вручали інструкцію, як вести переговори.

Вона була написана на двох картках або табличках, складених навпіл. Їх називали дипломами. Звідси і з'явилося слово "дипломатія".

Етикет середньовіччя. У середньовіччі етикетні правила поширювалися на різні верстви населення. Навіть мандрівні студенти й музиканти мали свої етикетні кодекси. Але особливо суворо дотримувалися правил етикету при дворах високих правителів. Чітко дотримувалися етикетних правил при дворах французьких, англійських та особливо іспанських королів.

В епоху середньовіччя етикет постає перед нами зовсім по-іншому, коли він формується й існує у своєму класичному вигляді. Більшість дослідників історії культури відносять виникнення етикету як склалася нормативної системи саме до цього часу.

Саме в цей період середньовіччя остаточно складається в суспільній свідомості образ ідеального лицаря і кодекс лицарської честі. Ідеалом поведінки та способу життя стає максимальне наближення до цього особистісним зразком.

Однією з головних ознак благородства в середовищі світських феодалів був довгий родовід, що вівся по батьківській лінії – лінеаж. Це викликало прагнення кожного з них будь-яким можливим способом і при кожному зручному випадку прославляти дійсні, а нерідко і вигадані доблесті та моральні чесноти та подвиги своїх предків.

Ядро лицарського кодексу честі становила вірність своєму сеньйорові.

Зрада і віроломство вважалися для лицаря найтяжчим гріхом і тягли за собою виключення з військово-аристократичної корпорації, яку і являло собою лицарство.

Етикет Візантії. В епоху середньовіччя особливо виділяється пишний і канонічний етикет Візантії, що ввібрав в себе культуру Заходу і Сходу. Він проявлявся в етиці й естетиці церемоніалу, парадності, культу імператора. Пишність церемоній витончений придворний етикет, святкова пишність, блиск і елегантність придворного життя, ритуал процесій, урочиста культова

обрядовість – все це породжувало естетику світла, блиску, краси. Звідси особлива любов візантійської аристократії до виробів з дорогоцінних матеріалів, торевики, каменів, блискучою начиння, золототканого одягу, розкішного оздоблення палаців і храмів.

Придворний етикет. З XV ст. все більший вплив на розвиток західноєвропейського етикету надавав церемоніал королівських дворів. Спочатку певний вплив мали іспанські та бургундські ритуали, потім з розвитком абсолютизму головну роль почала грати Франція. У цей час з'являються численні посібники з етикету, який стає настільки складним, що при дворах з'являється спеціальна посада церемоніймейстера, який стежив за виконанням всіх його тонкощів і найсуворішим чином регламентував все палацове життя.

Етика й етикет слов'янських народів формувалися як частина етнічних традицій, у цілому мало підвладних іноземним впливам. Проте в часи Київської Русі (перша третина XII ст.) у міста проникли християнські норми життя з Візантії, що витискували поганські і скандинавські. У селі багато в чому зберігалася споконвічна поганська культура (до XIX ст.). У період феодальної роздробленості (XII – кінець XV ст.), після татаро-монгольської навали 1237-1241 років, проникають східні норми поведінки, наприклад, жорсткість покарань, деспотизм чоловіка в сім'ї і т. д.

Селянський і міський побут мало відрізнялися, але саме в місті виникло поняття «світського життя», пов'язане з суспільством і державною службою. У XVI-XVII ст. із розвитком феодальних відносин відокремилися норми поведіння вищих (бояр, дворян) і нижчих (селян, посадських людей і т. п.) станів.

Етикет Київської Русі. За часів Київської Русі вихованню надавали великого значення, звертаючи увагу і на культуру поведінки. Так, 1117 р. великий князь київський Володимир Мономах написав "Поучение", яке було адресоване і дітям, і дорослим. Мономах вважав, що виховання залежить не від окремих настанов, а від сукупності виховних засобів, серед яких виокремлював етикет і хороші манери. Він стверджував, що чемність і ввічливість залежать не від людської суті, а від навичок і вмінь, набутих завдяки тренувальним вправам.

Етика й етикет XIX сторіччя. На відміну від попередніх сторіч, етика й етикет XIX ст. носили буржуазний характер. Узвичаєні правила поведінки, набуваючи інтернаціонального характеру, були поширені серед усіх прошарків суспільств. Вимоги до вихованої людини були однаковими у всіх країнах Європи й Америці.

Правила більше не були пов'язані з поведінням при дворі монарха, а стосувалися всіх і були спрямовані на регламентування щоденного побутового поведіння кожного, що відбувається і в наші дні. Але в порівнянні з XX ст., минуле сторіччя культивувало набагато більш розгалужену систему норм і

установок, що стосуються найдрібніших деталей особистого і соціального життя людини, у результаті чого вплив етикету на приватне життя індивіда було надзвичайно великий.

І в більш ранні епохи правила поведінки третього стану відрізнялися від правил аристократії, але в XIX сторіччі середній клас стає визначальним у суспільстві і, відкидаючи аристократичні церемонії, створює свої уявлення про гарні манери, найчастіше не менш жорсткі. Знатність походження перестає бути настільки важливою, а багатство ще не дає права на положення в суспільстві – необхідно було відповідати деякому поведінковому стереотипу, що найкраще визначається словом «респектабельність».

Етикет XX ст. У радянський період саме поняття «світського життя» скасовується. Дворян знищують, їхні навички і звичаї висміюють і спотворюють. Навмисна грубість спілкування вважається ознакою пролетарського походження, водночас різного роду начальники незмірно більше дистанціюються від підпорядкованих, ніж колись. Знання гарних манер вважається необхідним лише для дипломатів.

Етикет – явище історично мінливе, і, зрозуміло, що етикет сьогоденного дня значно відрізняється від правил «гарного тону» і пристойних манер часів Людовика XIV. Сучасний етикет став більш простим і демократичним. Він розрахований більшою мірою на зближення людей, що розрізняються своїми соціальними статусами, на їх взаєморозуміння і взаємоповагу.

Етикет сьогодні – це насамперед засіб спілкування, засіб регуляції відносин людей, що вступають у спілкування. Знання правил етикету залишається необхідним атрибутом вихованої, культурної, гідної людини. І в цьому відношенні цілком доречна аналогія: без оволодіння етикету людина схожа на водія, який у годину пік виїхав на жваву вулицю, не знаючи правил вуличного руху.

Питання 2. Бізнес-етикет: його сутність та правила.

У сучасному діловому світі широкі знання у певній сфері діяльності не завжди достатні для досягнення успіху. Надзвичайно важливими є також вміння співпрацювати з іншими, демонструючи при цьому хороші манери та здатність створювати робочу обстановку, у якій кожен почуває себе комфортно, а отже, має можливість максимально сконцентруватися на справі.

Без такого вміння можна просто втратити свій бізнес. У сучасному житті багато товарів та послуг мало чим різняться між собою, саме тому часто вирішальним моментом для прийняття рішення клієнтом про вибір конкретного продукту, конкретної фірми-компанії може стати (і стає) те, як саме ми ставимося до потенційних і наявних покупців-споживачів. Ввічливі професійні манери є ключовим компонентом якості (яка і привертає увагу до товару-послуги та ін.).

Діловий етикет переносить світські манери у бізнес. Хороші адекватні ділові манери дають вам можливість відчувати себе впевнено з тим, щоб ви могли працювати з людьми та виконувати свою роботу ввічливо і професійно. Людина може бути прекрасним робітником, але якщо вона при цьому проявляє неповагу до колег та клієнтів або ж неадекватно одягається, її кар'єра може (і буде) від цього страждати.

Здавалося б, ми усі знаємо, як правильно їсти, одягатися, вітатися чи розмовляти по телефону. Чому ж необхідно знову повертатися до питань ділового етикету? Є кілька причин. Для того, щоб представляти себе у найвигіднішому світлі. Наші манери впливають на те, яким чином нас сприймають інші, незважаючи на посаду, яку ми обіймаємо. Невідповідна зовнішність та вбрання можуть бути причиною неспросування по службовій драбині. Незнання правил поведінки у дорогих висококласних ресторанах може стримувати співробітника від запрошення клієнтів на ланч. Невміння ефективно вести розмову по телефону може призвести до неможливості вирішити ділові питання з партнерами в іншому місті. Незнання правил вітання та рекомендацій може завадити вам встановити нові ділові контакти.

Навколишній світ змінюється і, відповідно, змінюються правила поведінки. Хороші манери нерідко (або ж як правило) асоціюються з поведінкою у світських ситуаціях, при цьому часто забувається, що вони не завжди працюють у сучасному діловому світі. Наприклад, відомо, що у світських ситуаціях жінці, як правило, надається перевага (вона сидить на кращому місці, першою проходить у двері та ін.), але у діловому світі ця норма практично не працює.

Етикет став широко потрібний людям з технічною освітою, які прийшли працювати у сфері, де вимагається вміння ефективно спілкуватися з іншими (колегами, клієнтами, діловими партнерами). У сучасному швидкому і вимогливому діловому світі, де практично все орієнтоване на досягнення успіху, хороші манери допоможуть зменшити стреси та уникнути небажаних вибухів емоцій.

Етикет – це набір традиційних, але змінюваних з часом норм поведінки, основою яких є доброзичливість, їх ефективність у взаємостосунках людей, логіка та здоровий глузд. Ключовим принципом хороших манер є вдумливе врахування інтересів та почуттів інших. Етикет дає схему, за якою люди діють у кожній конкретній ситуації. Хороші манери можна сприймати як своєрідні правила гри. Чи будете ви грати у футбол або теніс, не знаючи правил? А навіть якщо ви гратимете, не знаючи правил, чи запросять вас грати наступного разу?

Бізнес-етикет, звичайно, не має відповідей на кожну складну, "слизьку" ситуацію. Проте він може надати цінні поради та вказівки, які у поєднанні з

вашим розумінням існуючих обставин та знанням конкретних особистостей допоможуть вам правильно діяти у більшості ситуацій.

Діловий етикет – зовнішня сторона моралі, яка виявляється в професійній поведінці ділової людини, підприємця. Знання ділового етикету – необхідна професійна якість, адже майже 70% "зірваних" ділових угод не були укладені лише тому, що вітчизняні бізнесмени не знають правил ділового спілкування і не володіють культурою поведінки. Ця цифра підтверджується і світовим досвідом.

Етикет – перелік правил, які визначають найбільш оптимальні способи проживання в людському суспільстві. Ці правила – своєрідні угоди між людьми різного правового, соціального, інтелектуального статусу, розумний досвід предків, своєрідна мова спілкування людей.

Правила етикету, представлені в конкретних формах поведінки, вказують на єдність його сторін – морально-етичної, естетичної та життєводоцільної. Вони втілили в собі вічні цінності людського спілкування. Правила етикету склалися і розвиваються у всіх сферах і виявляються у всій різноманітності. Етикет диктує норми поведінки на роботі, на вулиці, у гостях, на ділових і дипломатичних прийомах, у театрі, у суспільному транспорті і т.д.

Крім загальних правил етикету існує також професійний етикет, який покликаний забезпечити найвищу ефективність у виконанні професійних функцій. Учасники будь-якої взаємодії завжди намагаються зберегти найбільш оптимальні форми цієї взаємодії і правила поведінки. Від новачка вони стануть вимагати неухильного дотримання відпрацьованих і перевірених правил ділового спілкування, тому що вони полегшують виконання професійних функцій та сприяють досягненню поставлених цілей.

У практиці ділових відносин завжди є якісь стандартні ситуації, для яких і виробляють форми і правила поведінки. Цей набір правил складає етикет ділового спілкування.

Правила ділового етикету є загальноприйнятими в міжнародному діловому спілкуванні, хоча й мають деякі національні й корпоративні особливості. В організації етикет багато в чому визначається культурою взаємин, традиціями й стилем керівництва.

Питання 3. Основні види етикету.

Етикетознавство (від фр. *etiquette* – етикетка, ярлик, правила поведінки, церемоніал) – наука, що вивчає загальні та конкретні правила, кодекс поведінки людей у суспільстві, зовнішні прояви етики, моралі, дотримання ustalених норм, принципів та умовностей, історично вироблених і прийнятих у людському співтоваристві; досліджує церемоніал та регламентацію проведення окремих процедур і ритуалів, які передбачають установлений порядок стосунків між людьми.

Розрізняють декілька видів етикету та форм його прояву:

□ придворний етикет – чітко регламентований порядок і форма поведінки, поведінки при монарших дворах;

□ дипломатичний етикет (протокол) – сукупність загальноприйнятих норм, традицій, порядку, що їх дотримуються уряди, відомства закордонних справ, дипломатичні представництва у міжнародних стосунках. Регулює процес спілкування представників дипломатичного корпусу різних країн у залежності від посадового статусу тих чи інших осіб, визначає різновиди їхньої поведінки на офіційних прийомах, зустрічах, переговорах, раутах, самітах, тощо у відповідності до визначених міжнародних правил, яких суворо дотримуються;

□ військовий етикет – регламентує спілкування (відносини, взаємостосунки тощо) офіцерів і солдатів на службі та у громадських місцях у відповідності до вимог військового статуту;

□ загальногромадський етикет – сукупність правил і традицій, що ними користуються громадяни у повсякденному житті при спілкуванні один з одним. Останній в свою чергу включає в себе кілька складових: сімейнопобутовий – регулює взаємовідносини між членами родини (дружиною і чоловіком, старшими і молодшими представниками роду, дітей та батьків); мовний – обумовлює стиль мовного спілкування згідно із виробленими суспільними нормами і правилами поведінки в різних ситуаціях; службовий – вивчає зовнішні прояви поведінки керівника та підлеглого, стиль спілкування колег по роботі тощо.

Виділяють чотири основні підсистеми етикету.

□ мовленнєвий, або вербальний етикет регламентує словесні формули вітання, знайомства, поздоровлення, побажання, прохання, поради, запрошення, співчуття. Це ж стосується манери спілкування та мистецтва вести бесіду;

□ міміка та жести, або кінестика. У багатьох народів є своєрідні жести привітання, прощання, згоди, заперечення. Міміка, погляд, вираз обличчя свідчать про ставлення до співрозмовника;

□ організація простору в етикеті, або етикетна проксеміка. В етикеті важливе значення має розташування співрозмовників у просторі, дистанція між ними, фізичний контакт. Необхідно також знати, яке місце в кімнаті чи за столом можна зайняти, які пози допустимі.

□ речі в етикеті, або етикетна атрибутика (одяг, головний убір, прикраси, подарунки, квіти тощо).

Етикет органічно пов'язаний з моральними нормами та цінностями.

Сучасному етикету притаманні чотири основні принципи.

□ Принцип гуманізму й людяності, який вимагає бути ввічливим, тактовним, гречним, скромним.

- Принцип доцільності дій, який дає змогу людині поводитися розумно, просто, зручно для себе й оточуючих.
- Принцип краси поведінки, шляхетності.
- Принцип дотримання звичаїв і традицій тієї країни, в якій перебуває людина.