

СЛУЖБОВЫ ЭТЫКЕТ І ЯГО РОЛЯ У ПРАФЕСІЙНАЙ КАМПЕТЭНЦЫІ СТУДЭНТАУ

The article analyzes the essence of etiquette culture, the meaning of general and professional etiquette in system of national and Formation of an etiquette man in a professional sphere.

Культура паводзін людзей, заснаваная на выкананні пэўных правілаў, парадку іх выканання, прытрымліванне іх у розных сітуацыях, стала ў сярэднявеччы называцца этыкетам. Доўгі час ён разглядаўся як чыста знешнія паводзіны, не звязаныя з сапраўднай культурай чалавека. Аднак існуюць цвёрдыя перакананні, што *этыкет – гэта частка самой культуры жыцця*.

Вышэйшая школа рыхтуе спецыялістаў, якія ў хуткім часе зоймуць адказныя пасады ў розных галінах народнай гаспадаркі, адукацыі, культуры, кіравання. Фактычна ў ВНУ *рыхтуецца эліта нацыі*. І ад таго, *якой яна будзе заўтра, залежыць не толькі адукаванасць у пэўнай галіне ведаў, але і авалоданне этыкетнай культурай*.

Этыкетная культура – навука аб манерах, стылі жыцця, традыцыях, абрадах, звычаях і нормах людзей; паспяховае ўзаемадзеянне з асяроддзем пражывання на аснове ідэй этыкетнасці: ладу, яднання, любові, дыялогу і прыгажосці.

Майстэрства ў кожнай справе дасягаецца працай і пастаяннай работай над сабой. Культура зносін, маўлення і паводзін – не выключэнне. Этыкетная культура дае асноўныя накірункі этыкетнай адукацыі і самаадукацыі. Этыкетныя паводзіны ў многім залежаць і ад нацыянальных рыс і нораву народа, сярод якога мы жывём. Многія рысы засвойваюцца праз быт, шляхам паслядоўнага авалодвання чалавекам традыцый, звычаяў народа. *Неабходна глыбокае пранікненне ў сутнасць народнага характару, асэнсаванне яго пазітыўных і негатыўных рыс, пераадоўванне апошніх у сабе і развіццё тых якасцей, якія складаюць славу нацыі, яе перавагу перад іншымі*.

Сутнасць этыкетных ісцін заключаецца ў тым, што яны акцэнтуюць увагу на належным і неабходным, *навукаюць стандартным законам этыкетнасці*, галоўным правілам абыходжання і паводзін; функцыянальнай грамаце, сур'ёзным адносінам да любога мерапрыемства, уменню весці дыялог; грамацкаму процістаянню партнёрам па зносінах, умеламу апаніраванню павярхоўна падрыхтаваным і злёгка дасведчаным, а таксама адукаваным спецыялістам.

Этыкетная культура – гэта ўступленне ў сацыядынамічны і культурна-этнічны ансамбль, дзе кожны суб'ект жадае быць

прадстаўлены ўласным голасам і словам, адносінамі да сказанага, народным звычаем і любімымі архетыпамі, сэнсавай пазіцыяй або поглядам на свет у рамках логіка-паводзінскага кругагляду, эмацыянальнай развітасці, функцыянальнай кампетэнтнасці, жыццёвага дабрабыту.

Працэс прылучэння індывіда да культуры – гэта працэс яго сацыялізацыі, уваходжання ў агульнакультурны дыялог. Таму этыкетная культура мае на ўвазе зварот да дыялогу і прапануе авалодваць метадамі паспяховага ўзаемадзеяння з асяроддзем пражывання праз дыялог культур і меркаванняў, галасоў і свядомасцяў, вобразаў і прыкладаў, этасаў і этнасаў, ментальных структур і эмацыянальных адносін. Этас – гэта сфарміраваны пад уплывам звычаю і традыцыі нораў ці характар народа, асобы, з асаблівасцямі мыслення і адносін, паводзінска-этыкетных структур і поглядаў на свет.

Этыкет у дыялогу развівае дыялагічны стыль у цэлым: дыялагічнае светабачанне і светаўспрыманне, разуменне тоеснага і адрознага ў міфабыццёвых карцінах, пазнаванне адзіных вялікіх ліній у любой культуры і глыбокіх ісцін быцця і іх процілегласці: нянавісць і дэструктыўнасць, слоўныя і паводзінскія парадоксы, забытванне, двухсэнсоўнасці, яўныя інтрыгі і разузгодненасці людзей і элементаў быцця, падаўленне чыёйсьці свядомасці, голасу, інтарэсу, чыёйсьці волі, патрэбнасці мысліць і любіць. Важным з'яўляецца ўменне знаходзіць стваральныя рашэнні ў сітуацыях няўдач, здзяйсняць канструктыўныя акты ў моманты ўсеагульнай нязгоды і разгубленасці. Развітая здольнасць і патрэбнасць у прыстойнасці ўзаемаадносін – гэта таксама дыялог.

Валоданне культурай этыкетнага дыялогу – гэта валоданне мастацтвам жыцця разам, без залішняй паспешлівасці і надрыву, без мітусні і адыходу ад адказнасці, узгадняючы пазіцыі ў знешніх дзеяннях, не парушаючы ўнутранага ладу другога ўдзельніка агульнай справы. Дыялагічная манера паводзінаў не даецца спантанна, ёй трэба вучыцца, удасканальваючы сваё майстэрства, кантралюючы сябе, не даючы сабе волі залішне прыцягваць увагу да сваёй персоны, выкарыстоўваючы слушныя парады:

– вытрымліваць межы дазволенага ў любой сітуацыі; памятаць выказванне: «Ветлівасць – зброя каралёў».

Дыялагічныя зносіны магчымы пры наяўнасці агульнага ў асяроддзі ўдзельнікаў этыкетнага мерапрыемства: агульнай памяці, традыцыі, звычая, агульнай радасці, агульнай справы. Культура ХХ – пачатку ХХІ ст. абвастрыла адносіны асобнага чалавека з любымі супольнасцямі. Крайняя індывідуалізацыя ўмоў жыцця пазбаўляе чалавека паўнацэнных зносін, тым больш этыкетных, дыялагавых. На думку М. М. Бахціна, «Толькі ў зносінах, ва ўзаемадзеянні чалавека з чалавекам раскрываецца і «чалавек у чалавеку» як для іншых, так і для сябе самога».

Сучасны этыкет патрабуе:

– весці дыялог, а не маналог; калі чыйсьці маналог зацягваецца, дайце зразумець, што вы не будзеце далей яго цягнуць. Можна выкарыстаць міміку, жэст, проста пайсці;

– імкнуцца да згоды нават у дробязях, памятаючы, што дробязяў не існуе;

– пазбягаць канфрантацыі;

– выконваць дамоўленасць;

– знаходзіць шляхі да ўзаемаразумення;

– шукаць і знаходзіць падтрымку;

– не нахабнічаць;

– не імкнуцца да самастойнасці і незалежнасці, калі вы не саспелі як чалавек-спецыяліст; а калі падпадаць пад залежнасць, то ад вялікіх розумаў чалавецтва звяртаецца да іх па парады і падказкі;

– выражаючы спачуванне, рабіць гэта шчыра;

– паважаць ідэі роўнасці, справядлівасці, гонару;

– пазбягаць катэгарычных меркаванняў, аднабаковасці думак, рэзкай крытыкі;

– старацца быць прыемным і прымальна пазытыўным;

– улічваць меру рэальнасці і эмацыянальнага стану групы, у якой знаходзіцца часова або пастаянна;

– праяўляць максімальную цяплянасць і цяпцімасць, памяркоўнасць;

– выпрацоўваць у сабе добразычлівасць тону, уменне кантраляваць сябе.

Нельга не ўлічваць той факт, што *навысіліся сацыяльныя патрабаванні да паводзін*, функцыянальна-дзелавой і эмацыянальна-маральнай культуры грамадзян. Набылі значнасць у нашым грамадстве прафесіяналізм і кампетэнтнасць, здаровы сэнс, адказнасць і карэктнасць, нават элегантнасць. Паўстала пытанне аб уменні мець зносіны з людзьмі і прыродай, ідэямі і рэчамі, культурнай спадчынай свайго народа і народамі іншых краін.

Цэнніца не толькі агульная карціна ўзаемнай ветлівасці, даверу і індывідуальнай годнасці, чэснасці, але і прыветлівасць тону, валоданне этыкетным словам, добразычлівасць і абачлівасць.

Каб навучыцца паспяхова зносінамі з людзьмі без страты сваёй годнасці, неабходна авалодаць і дзейнымі правіламі і настаўленнямі, як паводзіць сябе, як жыць у ладзе з асяроддзем пражывання. Гістарычны вопыт паказвае, што *веды і выкананне правілаў добрага тону робяць палёжку нашаму існаванню*, дапамагаюць пазбягаць многіх памылак у паводзінах, надаюць упэўненасць у працэсе зносін, пацвярджаюць у грамадстве нашу рэпутацыю як людзей, што ўмеюць валодаць сабой.

Этыкетная адукаванасць уваходзіць у агульную адукаванасць як адзін з вядучых крытэрыяў, вучыць павышаць уласную культуру, традыцыі і звычаі іншых народаў, садзейнічае выпрацоўцы пэўных правілаў агульнапрынятых паводзін, прабуджае цікавасць да розных форм жыцця.

Авалоданне этыкетам і тэхнікай зносін – занятак надзвычай складаны. *Асобае значэнне набылі ідэі этыкету ў сістэме нацыянальнай адукацыі*. Асновы этыкетнай культуры ўваходзяць у абавязковы мінімум адукацыі акадэмічнага тыпу, які ўводзіцца ў ліцэях, гімназіях, каледжах, акадэміях і універсітэтах. Этыкетная навука неабходна ў адукацыйнай культуры навучэнцаў з пункту гледжання агульнай тэорыі і ў плане практычнага вызначэння шляхоў авалодання мастацтвам паводзіць сябе разважліва ў любых сітуацыях. У першую чаргу, варта звяртаць увагу на валоданне моўным этыкетам і маўленчай далікатнасцю (ветлівасцю).

Этыкет беларусаў па сваіх нормах і правілах па сутнасці мала чым адрозніваецца ад этыкету іншых усходнеславянскіх народаў і ў цэлым вельмі блізкі да заходнееўрапейскага этыкету, пад уплывам якога доўгі час развіваўся.

Службовы этыкет грунтуецца на агульнаграмадзянскім і нацыянальным этыкеце, дапаўняючы яго этыкетнымі зносінамі, адпаведнымі месцу працы, службы. Гэта перш за ўсё адносіны паміж начальнікам і падначаленымі, калегамі, усімі тымі, хто мае дачыненне да службы. Этыкет патрабуе авалодаць формамі звароту, прывітання, знаёмства, падзякі, просьбы, прабачэння, развітання, этыкай дзелавых гутарак, дзелавой перапіскі, зносін па тэлефоне і інтэрнэце, сатавай сувязі. Вялікае значэнне надаецца ўменню арганізаваць сустрэчы розных узроўняў, паводзіць сябе за сталом у паўсядзённасці і ўрачыстых момантах, стварыць уласны імідж. Ведаць спосабы і метады папярэджання і пераадолення канфліктаў, стрэсавых сітуацый.

Этыкетная культура ставіць сэнна акцэнт на самастаяннае кожнага чалавека і кожнай нацыі, на іх адказнасць перад самімі сабой і найвышэйшым сэнсам жыцця, перад кожным

«сваім» і «чужым» чалавекам на зямлі. Такі падыход да вывучэння этыкетнай культуры звяртае ўвагу на значнасць этыкетных ведаў у жыцці.

У этыкеце мова адлюстроўвае паводзінскую норму, а маўленне рэалізуецца ў канкрэтных паводзінскіх актах удзельнікаў этыкетных сітуацый.

Сучасная школа этыкету – гэта навучанне строгім нормам паводзін і спосабам самаразвіцця, самаадукацыі, самавыхавання і самаўдасканалвання індывідаў праз іх дабравольнае далучэнне да лепшых узораў агульначалавечай, нацыянальнай, народнай, элітарнай і індывідуальнай культур этыкетных паводзін.

Сацыяльныя паводзіны цесна сутыкаюцца са сферай народнай паэзіі, зліваюцца з нацыянальнымі асаблівасцямі характару. *Сфера паводзін – важная частка нацыянальнай культуры з устойлівымі, асаблівымі рысамі, якія могуць не мяняцца стагоддзямі, і формамі, якія мяняюцца з надзвычайнай хуткасцю.* Тое, што выконвалася няўхільна яшчэ 50–70 гадоў назад, сёння лічыцца смешным і непатрэбным. Як кажа ўсходняя мудрасць, чалавек больш падобны на час, у якім жыве, чым на бацьку і маці.

Сапраўды этыкетны чалавек валодае навуковай разважлівасцю, ведае тыповае, нацыянальнае ў сабе, дакладна ўяўляе, да якога слоя грамадства адносіцца (народнага, элітарнага, маладзёжнага, творчага, адміністрацыйнага). Ён здольны паводзіць сябе адпаведна ў сітуацыях высокай прэстыжнасці, у паўсядзённых зносінах з сабе падобнымі або няроўнымі, са старэйшымі і малодшымі, начальнікам і падначаленым, выкладчыкам і таварышам, бацькамі і суседзямі.

Кожны ведае ступень сваёй выхаванасці і калі дазваляе сабе грубасць, хамства, незтыкетныя адносіны ў дачыненні да каго-небудзь, то звычайна загадзя вырашае, што яму ўсё дазволена, а калі бачыць хібы ў кіраўніцкім звяне, то спрабуе праверыць, ці так гэта, і пачынае сам камандаваць.

Індывідуальная культура праяўляецца ў паводзінах канкрэтнага чалавека, яго асабістай гісторыі і паўтарае асноўныя этапы развіцця пэўнай культуры, субкультуры або антыкультуры. Распаўсюджаныя ў нашых узаемаадносінах хамства і грубасць не ўласцівы ўсім, але пры нашым патуранні яны працвітаюць. Заніжаны ўзровень агульнай культуры адбіваецца на нашых асобных якасцях і асабістых адносінах, а вульгарызм і антыэтыкетнасць асобных грамадзян складаюць у выніку нізкі ўзровень культуры насельніцтва. Гэта значыць, што нельга грэбаваць правіламі і нормаў этыкету, трэба актыўна ўключаць яго ў групавы і індывідуальны механізм паводзін.

Асноўная школа этыкету – здаровая сям'я. Але бывае час, калі нядбайнасць, бездапаможнасць бацькоў узрастаюць ад пакалення да пакалення. Тады ў адносінах паміж бацькамі і дзецьмі ўзнікае адчужанасць. Неразуменне і адчужэнне ў нашым грамадстве назіраюцца ўжо ўсюды, дзе сутыкаюцца дарослыя і дзеці.

Студэнцкая моладзь стартава валодае рознай ступенню этыкетнай культуры, і часта найбольш прымітыўныя яе носьбіты здольныя навязваць сваю антыкультуру ў студэнцкім асяроддзі. Выпадкі антыэтыкетных адносін можам заўважыць ва ўніверсітэцкім двары, на калідорах, у аўдыторыях. Няведанне этыкетных норм або пагарджанне імі фарміруе ў студэнтаў свае адносіны да культуры паводзін, якія не заўсёды супадаюць або нават супрацьстаяць агульнапрынятым. Найбольш яркія прыклады таму – гэта курэнне ў неўстаноўленых месцах, неналежнае карыстанне сётавай сувяззю, жуйкамі, верхнім адзеннем.

Разгледзеўшы асноўныя пастулаты этыкетнай культуры ў сферы зносін, у тым ліку і на месцы службы, варта адзначыць, што валоданне этыкетнай культурай неабходна кожнаму індывіду, у тым ліку і сённяшняму студэнту – будучаму спецыялісту. Гэта дапаможа яму годна ўступіць на новую ступень сацыяльнай лесвіцы, дазволіць камфортна займацца прафесійнай дзейнасцю. *Этыкетны чалавек у прафесійнай сферы – найвышэйшая мэта сённяшняй вышэйшай адукацыі і дзяржаўнай палітыкі.*

Літаратура

1. Браім Іван. Этика делового общения. – Мн.: НКФ «Экоперспектива», 1996. – С. 115–135.
2. Браім І. М. Народны этыкет // Этнаграфія Беларусі. – Мн.: БелСЭ, 1989. – С. 355.
3. Вечер Л. С. Секреты делового общения. – Мн.: Выш. шк., 1996. – С. 241–262, 342–353.
4. Грымаць А. А. і інш. Народная педагогіка беларусаў. – Мн.: Выд. Ул. М. Скакун, 1999. – С. 212.
5. Кондаленко Л. С., Симонова С. М. Культура этикета. – Мн.: Бел. навука, 2002. – С. 167–177.
6. Кузнецов Н. И. Этикет. – Мн.: ТетраСистемс, 2003. – 416 с.
7. Митчелл Мэри, Корр Джон. Этикет. – М.: ООО «Издательство АСТ»; ООО «Издательство Астрель», 2004. – С. 43–103.
8. Плотнікаў Б. А. Кіраўніку аб мове. – Мн.: Акадэмія кіравання пры Прэзідэнце Рэспублікі Беларусь, 2001. – С. 88–109.
9. Энциклопедия этикета. М.: РИПОЛкласик, 2004. – С. 107–191, 413–545.