

УДК 81'271

ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО И ОБЩЕГО ЭТИКЕТА

А.А. Кирдун

*Учреждение образования «Белорусский государственный
технологический университет», г. Минск*

Деловой этикет – специфический раздел общего этикета, изучающий совокупность норм и принципов, которые задают стратегию и тактику поведения людей в ситуациях делового общения. Следует признать, что природа этикета во многом нацелена на формирование человека конформистского типа, который стремился бы соответствовать определенным образцам, нормам, авторитетам. В то же время само существование понятия этикета отражает стремление человека к определенности, порядку.

Многие правила этикета «пришли» из далекой истории, но еще больше возникает прямо сейчас: в новых ситуациях общения создаются новые этикетные требования. Запомнить абсолютно все правила невозможно. Значит, более важно понять суть этикета, т. е., в конечном счете, усвоить основные принципы.

В отличие от норм особенность принципов заключается в том, что они не указывают, как конкретному человеку поступать в конкретной ситуации, а задают лишь общую линию поведения, определяют стратегию поведения в целом.

Принято выделять несколько основных принципов современного этикета.

I. Принцип гуманизма (человечности), который воплощается в моральных требованиях, обращенных к культуре взаимоотношений. Это вежливость, тактичность, скромность и точность.

Вежливость – форма взаимоотношений между людьми, суть которых состоит в добром отношении друг к другу. Подозрительность, агрессивность, склочность несовместимы с хорошими манерами. Оттенками вежливости являются корректность, учтивость, любезность, деликатность.

Корректность – несколько подчеркнутая, официальная, сухая вежливость, умение держать себя в руках в любых обстоятельствах, даже самых конфликтных. Проявлять корректность – значит сохранять достоинство свое и своего партнера по общению.

Учтивость – вежливость почтительная. На этом принципе основано, например, правило, в соответствии с которым при встрече с коллегами несколько раз в течение дня рекомендуется использовать вежливые формулировки приветствий или, если все исчерпаны, можно просто улыбнуться, вежливо кивнуть головой, но не следует отворачиваться и делать вид, что не заметил.

Любезность – вежливость, в которой явно проявляется стремление быть приятным и полезным другому. Любезный человек – это приветливый и обходительный человек.

Деликатность – вежливость, проявляемая с особой мягкостью, чуткостью в отношении людей.

Тактичность – это чувство меры, которую необходимо соблюдать в отношениях с другими людьми, умение чувствовать ту границу, за которой может возникнуть обида у собеседника.

Скромность – умение сопоставить самооценку с мнением окружающих людей, не афишировать свои достоинства и заслуги, уметь сдерживать себя. Скромность предполагает безыскусственность поведения, отсутствие театральности, позерства. Антиподом скромности является фамильярность.

Точность в данном контексте – обобщенное требование, включающее пунктуальность, обязательность, неотступное следование определенным правилам: приходить к назначенному для встречи времени, не опаздывать, выполнять свои обязательства в срок. «Точность – вежливость королей и долг всех честных людей» – изречение французского короля Людовика XVIII актуально и сегодня.

II. Принцип целесообразности действий, который «включается», когда мы не знаем, как следует действовать в какой-то нестандартной, новой для нас ситуации. Но при этом надо помнить, что удобно должно быть не только нам, но и окружающим людям. Современный этикет не догматичен, т. е. в нем нет требования: поступай только так и не иначе. В нестандартных ситуациях предполагается выбор и творчество. Например, женщина, идя рядом с мужчиной, должна занимать положение справа от него. Это связано с тем, что в былые исторические периоды принадлежностью мужского костюма всегда было оружие (шпага, сабля, пистолет и т. п.). Сегодня оружие не является атрибутом мужского костюма, но правило сохранилось: женщина идет рядом с мужчиной по правую руку от него. Однако если мужчина военный, то женщина должна находиться слева от него. Это более целесообразно, поскольку иначе ее спутнику будет затруднительно исполнять воинский ритуал приветствия.

III. Принцип красоты или эстетической привлекательности поведения. Правила этикета основаны на требованиях эстетики. И логика у них простая: «неприлично, потому что некрасиво». Поэтому в соответствии с этикетом нельзя пить чай или есть суп, шумно втягивая в себя жидкость; нельзя публично ковырять в зубах спичкой, доставая застрявшие кусочки пиццы и под. «Современный этикет предполагает единство формы и содержания поступка. Хорошее отношение к людям должно быть красиво оформлено, иначе самый добрый и благородный по своим намерениям поступок будет выглядеть нелепо,

непривлекательно и может утратить свой благородный нравственный смысл. Больше всего это относится к тем правилам поведения, которые касаются манер, жестов, мимики. Именно по соображениям эстетической привлекательности современный этикет рекомендует сводить к минимуму и всякое проявление нашей физиологии в присутствии других людей (чесать в голове, держать палец в носу или во рту, жевать на улице или в городском транспорте и т. п.)» [1, с. 21–22].

IV. Принцип традиционности. На этом принципе основаны нормы и правила, которые нельзя объяснить с позиции современных представлений о красоте, целесообразности и гуманизме. Обмен рукопожатием при встрече, необходимость снимать головной убор при входе в помещение – эти и другие нормы возникли очень давно и сейчас они утратили свой первоначальный смысл и значение. Сегодня это обычаи и традиции, которые закрепились в культурном опыте того или иного народа. Их нужно просто знать и помнить, поскольку вывести их смысл из условий современной жизни не всегда возможно. Тем более что именно эта группа норм носит наиболее выраженный национальный характер.

Знание правил этикета – необходимый, но недостаточный признак воспитанности. Важно еще уметь выполнять определенные действия. Например, все знают, что во время еды вилку следует держать в левой руке, а нож в правой, но не каждый может пользоваться ими красиво и непринужденно. «Истинно воспитанным человеком можно считать только того, у кого выработаны устойчивые и прочные привычки поведения, т. е. способность и умение производить необходимые действия без особого контроля со стороны сознания, как бы автоматически» [1, с. 23].

Таким образом, деловой человек должен быть честным, справедливым, уважать права и интересы других людей. Высокие моральные качества помогают создать доверительные деловые отношения.

Литература

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учеб. пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 168 с.