

РОЛЬ ТА ЗНАЧЕННЯ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ. ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

усвідомлюється сутність особистості, її внутрішня духовна свобода, котра виробляє здатність до вироблення в людині мотиви і волю до самоорганізації і самореалізації.

Тому незаперечною актуальністю і відзначається проблема залучення норм наукової раціональності постнекласичного типу не лише до розвитку соціального середовища, але й до формування духовного універсуму особистості. Поєднання в процесі особистісної самоідентифікації сучасної людини як ірраціональних форм свідомості, так і норм раціональної наукової реакції на функціонування техногенного середовища є важливим завданням сучасної гуманітарної науки, соціально-філософського знання.

1. Бэкон Ф. Новый органон // Соч. В 2 тт. – М., 1971. – Т.1.

2. Гельвеций К.А. Сочинение в 2 тт. – М., 1973. – Т.1.

3. Никитин Е.П., Харламенкова Н.Е. Самоутверждение человека // Вопросы философии. – 1999. – № 9.

4. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. – М., 1990.

5. Скотний В.Г. Філософія освіти: екзистенція ірраціонального в раціональному. – Дрогобич, 2004.

6. Соловйов В. Сочинение в 2 тт. – М., 1989. – Т. 1.

7. Maslow A. Toward Psychology of Being. – N.Y. – 1968.

Стаття надійшла до редакції 18.06.2009

УДК 177:35.077.1

Наталя Примаченко, аспірантка Національного педагогічного університету
імені М.П. Драгоманова,
м. Київ

РОЛЬ ТА ЗНАЧЕННЯ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ. ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

У статті розглядається питання ділового етикету професійної поведінки підприємця, а також культуру поведінки ділового спілкування.

Ключові слова: діловий етикет, ділова розмова, культура поведінки, спілкування, мовний етикет, зовнішня культура.

Постановка проблеми. Взаємодія стосунків виникає у спілкуванні. Від моменту народження людина знаходиться у взаємодії зі спілкуванням. Моральні почуття, внутрішнє розуміння щодо належної поведінки виникають у людини під час спілкування.

У практиці ділових стосунків постійно виникають стандартні ситуації, яких неможливо уникнути. Для цих ситуацій і виробляють форми і правила поведінки, що становлять діловий етикет. Діловий етикет – результат довготривалого відбору правил і форм найбільш прийнятої поведінки, що сприяє успіху в ділових стосунках. Етикет ділової людини проявляється під час розмови з підлеглими, на виробничих зборах. Діловий етикет ґрунтується на точному дотриманні правил культури поведінки, що передбачає глибоку повагу до людської особистості.

Мистецтво діалогу засвідчує здатність зацікавити співрозмовника, ввести його у світ власних почуттів і переживань, переконати у

правоті власної позиції. Культура спілкування є невід'ємною частиною загальної культури людини. Нею можна оволодіти, можна виховувати її і вдосконалювати. Від культури спілкування великою мірою залежить результативність відносин між індивідами. Знання і дотримання її основних положень необхідні для кваліфікованого проведення будь-яких форм спілкування.

Мета статті. Розкрити питання ділового спілкування, що є цілісною системою елементів, які охоплюють зовнішню культуру, культуру поведінки, культуру мовлення, діловий етикет підприємця, менеджера.

Виклад основного матеріалу. Ринкові стосунки викликають зміни у функціонально-психологічній структурі особистості та в її моральних орієнтаціях. З огляду на твердження “гідність ділової людини”, “гідність менеджера” повинні розглядатися як добропорядна характеристика людини. Професійна честь та гідність – це показники моральної цінності людини, що є мірою професіоналізму в кожній сфері діяльності.

Добропорядні якості також є підґрунтям становлення авторитету менеджера. Порядність, чесність, принциповість завжди були головними якостями, що слугували для оцінювання будь-якої особистості. Особливого значення надають такі якості керівнику, як справедливість, повага до людей, обов'язковість, доброзичливість. Стиль спілкування керівника має величезний вплив на відношення між людьми та психологічний клімат у колективі. Дотримання морально-етичних норм поведінки дозволить відчувати ще більшу підтримку та взаємодопомогу з боку оточуючих, внутрішній спокій та комфорт [11].

Часто людині вистачає одного погляду для висновку про особистість партнера по спілкуванню, оскільки його манери, постава, хода, одяг, дають багато різноманітної інформації про характер, ставлення до себе, ділові якості. Всі ці елементи свідчать про зовнішню культуру особистості.

Зовнішня культура – видимі, візуально сприйнятні елементи, що характеризують особистість.

Дуже важливо дотримуватись відповідних правил стосовно одягу та зовнішнього вигляду. Одяг, поведінка підприємця, менеджера – це його візитна картка. Якщо він свідчить про невибагливий смак, низьку культуру, неповагу до себе та оточення, від такої людини мало хто сподіватиметься конструктивної співпраці.

На ефективність ділового спілкування значною мірою впливає вміння використовувати лексичне багатство, виразальні можливості мови. Уміння правильно обрати інтонацію, слово, репліку є важливим аспектом культури ділового спілкування.

Культура мовлення – володіння учасниками усного і писемного літературного мовлення, уміння використовувати зображувальні засоби в різних умовах і сферах спілкування.

У діловій розмові треба вміти дати відповідь на будь-яке запитання. Велике значення мають компліменти – приємні слова, що висловлюють згоду, гарну оцінку діяльності певної людини у бізнесі, її вигляду та одягу, а також розумових здібностей ділового партнера. Інтереси справи часто є вищими за особисті уподобання та пристрасті. Діловий етикет потребує особливої поведінки у спілкуванні з клієнтами. Ділові бесіди, збори слід намагатись проводити за одну-півтори години. Коли збори проводять часто, тоді вони не залишають часу для роботи.

У кожному виді послуг, що надаються клієнтам, є свої професійні тонкощі та секрети поведінки. Але слід завжди пам'ятати, що клієнт

– найдорожчий та найбажаніший відвідувач у вашому офісі (магазині, підприємстві). У роботі з клієнтами потрібно бути гарним психологом [2].

Отже, щира зацікавленість, співпереживання, розуміння й порозуміння між людьми у процесі спілкування є важливими передумовами їх ефективної ділової взаємодії.

Якщо морально-етичні норми визначають зміст вчинків, то культура поведінки відображає конкретну реалізацію вимог моралі.

Культура поведінки – сукупність форм поведінки людини у процесі спілкування, в яких виявляються певні моральні й етичні норми.

У процесі спілкування культура поведінки характеризує духовний і морально-естетичний образ людини, свідчить, наскільки глибоко і органічно вона засвоїла культурні надбання людства. Наприклад, повага до співрозмовника виявляється у ввічливості, делікатності, тактовності, в умінні цінувати чужий час. Обов'язковість з точки зору культури поведінки у спілкуванні означає своєчасність і точність у виконанні домовленостей, обіцянок, повернення позиченого тощо. Чесність за формою вияву збігається з відвертістю. Естетичну складову культури поведінки відображає вміння одягатися відповідно до обставин, а також міміка, манери, жести, які можуть приваблювати чи відштовхувати інших учасників спілкування.

Спілкування людей підпорядковується не лише логіці проблеми, яку вони обговорюють, законами мови, вимогам щодо вияву культури почуттів. На нього впливають різноманітні правила, які залежать від етнічних особливостей, ситуацій а також від віку, статі, професійної належності. Ці аспекти спілкування регулюються як формальними правилами, так неписаними нормами, тобто етикетом.

Головна вимога сучасного етикету – гармонія внутрішньої і зовнішньої культури, коли красиві, досконалі форми зовнішньої поведінки спираються на високу моральну культуру особистості.

Поєднання внутрішньої і зовнішньої культури робить поведінку людини природною, органічною, привабливою, невимушеною.

Головні принципи етикету – це загальнолюдські норми моралі, які, ставши надбанням особистості, перетворюються на моральні якості: чемність, коректність, тактовність, делікатність, скромність.

Чемність – це форма взаємовідносин між людьми, яка полягає у виявленні уваги, шаноби, доброзичливості.

Коректність – це здатність триматися в рамках загальноприйнятих правил у будь-якій, навіть конфліктній ситуації.

Тактовність – здатність відчувати межу, за якою внаслідок наших слів чи дій у людини може виникнути незаслужене почуття образи.

Делікатність – це виявлення уваги до конкретної людини.

Скромність – уміння людини бути самою собою [6].

Діловий етикет є найважливішою стороною професійної поведінки підприємця. У вітчизняних бізнесменів-початківців зривається безліч вигідних контрактів, особливо з інофірмами, через те, що вони не знають правил ділового етикету. Вони стають об'єктом мовчазної та неприємної критики з боку партнерів. Ті підприємці, поважають себе, після першої ж невдалої зустрічі переривають усіляке ведення переговорів щодо домовленості про співпрацю. Треба знати правила доброго тону, оскільки знання ділового етикету є однією із основ підприємницького успіху [10].

Існує багато норм етикету, але є загальна спрямованість – визначення та підтримання значущості, поваги до людини. З якою виникає контакт. У суспільстві, що функціонує на основі ринкових відносин, етикет став засобом обліку, що використовується як у спілкуванні з підлеглими, так і в контактах рівних як становищем людей. Сучасний етикет виступає як система норм поведінки. За допомогою якої людина вчиться зважати на гідність інших людей. Це, у свою чергу, вчить захищати і власну гідність, надає змогу подолати передумови виникнення конфліктів та досягти поставленої мети. Свідоме та несвідоме приниження гідності іншої людини призводить до морального конфлікту, психологічного дискомфорту, погіршує психологічний клімат.

Спроби з'ясувати, що криється за поняттям “культурна вихована людина”, робилися давно. Англійський письменник Джонатан Свіфт стверджував, що “вихований – той, хто найменшу кількість людей поставив у незручне становище.”

Відомий філософ Джон Локк вважав проявом вихованості наявність відчуття міри. Він писав: “У кепсько вихованій людині сміливість набуває вигляду грубощів, ученість стає у ній педантизмом, дотепність – блюзнірством, простота – неотесаністю, добрودушність – улесливістю; гарні риси становлять істотне багатство душі, але тільки вихованість слугує для них оправою”.

Висновки. Потреби сучасного суспільства, його духовних і матеріальних сфер зумовлюють особливу актуальність проблем спілкування в цілому. Без належного розвитку форм спілкування неможливе функціонування таких галузей, як

виховання, освіта, наука, мистецтво, політика, підприємництво.

Спілкуючись, людина набуває власного стилю спілкування – найкомфортнішого, зрозумілого й усвідомленого. Стиль спілкування значною мірою характеризується культурою спілкування – цілісною системою елементів, яка охоплює зовнішню культуру, культуру мовлення, культуру почуттів, культуру поведінки, етикет. Знання і дотримання їх основних положень необхідні для кваліфікованого фахівця підприємницької діяльності.

1. Вачевський М.В., Скотний В.Г., Вачевський О.М. *Промисловий маркетинг. Навч. посібник.* – К. 2004. – 256 с.

2. Діденко А.Н. *Сучасне діловодство.* – К: Либідь, 2001. – 383 с.

3. Дороніна М.С. *Культура спілкування ділових людей.* – К: КМ Academia, 1998. –191 с.

4. Коваль А.П. *Ділове спілкування.* – К.: Либідь, 1992. – 223 с.

5. Кубрак О.В. *Етика ділового та повсякденного спілкування (Текст): Навч. посібник / О.В. Кубрак.* – 2-ге вид., доп. – Суми, 2003.

6. Прилуцька А.Є., Корабльова В.М. *Культурологія. Модульний курс (Текст): навч. посібник.* – Х.: Торсінг плюс, 2009. – 288 с.

7. Радевич-Вінницький Я. *Етикет і культура спілкування* – К., “Сполом”, 2001. – 223 с.

8. Рюттингер Р. *Культура підприємництва.* – М.: Изд-во “Экономика”, 1992. – 220 с.

9. Савчин Т.О. *Мова і ділове спілкування: норми, етикет, діловодство (Текст).* – Тернопіль, 2002.

10. Стоян Т.А. *Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена (Текст) / Т.А. Стоян* – К. – 2004.

11. Хміль Ф.І. *Ділове спілкування [Текст]: Навч. посібник.* – К., 2004.

Стаття надійшла до редакції 05.03.2009

2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2

“Розширювати свої знання можна тільки тоді, коли дивишся прямо у вічі своєму незнанню”.

*Костянтин Ушинський
видатний педагог-класик*

2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2