

Материал подготовила:

**Стрелецкая М.В.**

г. Никополь, Украина

[Биография](#)

### **Этикет служебных отношений**

Как и в любом обществе, взаимоотношения на работе регулируются правилами внутреннего распорядка, бизнес-этикета, служебных инструкций. От того, насколько хорошо служащие знают деловой этикет, правильно понимают этику корпоративного поведения и соотносят свои действия со служебными инструкциями, зависят не только личные достижения каждого, но и атмосфера внутри организации, способствующая успеху общего дела. В противном случае благополучие компании и профессиональный рост каждого ее работника становится невозможным, так как возникает противоречие между целями и условиями труда.

Опыт показывает, что 88% конфликтов на работе вызваны несоблюдением или нарушением этикета служебного поведения. Между тем в этих правилах нет ничего сложного. Работа в любом коллективе подразумевает наличие у сотрудников таких качеств, как уважительное отношение к коллегам, терпимость, уравновешенность, стрессоустойчивость, дружелюбие, умение правильно вести себя в конфликтной ситуации, способность к диалогу, компромиссам и т. д.

Безусловно, этикет - это высокие стандарты поведения, позволяющие приблизиться к классическому стилю делового общения. Для современного общества характерно появление новых требований к деловой личности, при которых уже недостаточно быть только отличным профессионалом. В условиях конкурентного рынка необходимо соответствовать внешним стандартам поведения, обладать хорошим вкусом и манерами, уметь работать в коллективе.

Основные правила этикета служебного поведения, имеют много общего между собой и сведены к следующим рекомендациям.

### **Приветствие**



Здороваться необходимо со всеми: с охранником, вахтером, лифтером или президентом компании - независимо от ранга и служебного положения. Обязательным также является соблюдение субординации.

По традиции деловое приветствие начинается с обмена рукопожатиями.

Доброжелательное рукопожатие крепкое, но безболезненное; сопровождается взглядом в глаза и улыбкой; осуществляется правой рукой; длится не более двух-трех

секунд. Не нужно пожимать руку все время, пока вас представляют, и использовать рукопожатие, чтобы притянуть человека к себе.

Рукопожатие необходимо выполнять в следующих ситуациях:

- Если другой человек протягивает вам руку.
- Если вы встречаете кого-либо.
- Если вы приветствуете гостей или хозяйку дома.
- Если вы знакомитесь.

Иногда «используется» поцелуй, который в зависимости от обстоятельств может быть как уместным, так и неуместным. В деловых отношениях к нему надо прибегать с большой осторожностью, и тем более не следует лезть с поцелуем к малознакомым людям.

Обмен поцелуями между деловыми партнерами во время светского приема, на собраниях, банкетах, куда гости приглашены с супругами, может быть вполне уместен. Приветствие же на чисто деловой встрече, проводимой в комнате для переговоров или в конференц-зале, должно ограничиваться дружеским рукопожатием.

Вообще, поцелуй - вовсе не обязательная процедура. Вполне достаточно искренней улыбки и слов: «Очень рад вас видеть», соединенных с рукопожатием. Возможно, во время предыдущей встречи кто-то приветствовал вас поцелуем, а вы хотите сейчас избежать этого. Тогда держитесь от такого человека на определенном расстоянии и, прежде чем он приблизится на «опасную» дистанцию, протяните ему руку.

---

### **Упражнение Упражнение "Приветствие"**

Для того, чтобы добиться лучшего взаимопонимания при общении, желательно проанализировать, как мы приветствуем друг друга.

Группа разбивается на пары, затем приветствуют друг друга. Затем по сигналу пары меняются. Один из партнеров в каждой паре переходит в следующую пару, по часовой стрелке, и приветствие продолжается с новым партнером. Чтобы разнообразить приветствие можно проиграть различные ситуации и роли, например, Вы встретили неожиданно давнего-давнего друга, Вы приходите к начальнику, встречаетесь с подчиненными, с человеком почтенного возраста, с ребенком, встречаетесь в деревне, просто с первым встречным.

После окончания игры по сигналу начинается обмен мнениями. Проводится конкурс на лучшее приветствие. Победителя выдвигают по небольшому количеству положительных отзывов о манере поведения, речи, желанию перенять хорошие манеры.

---

### **Представление**

Правила представления основаны на нормах общепринятого этикета:

- Когда вас представляют, скажите: «Здравствуйте» либо «Приятно познакомиться», протяните руку и смотрите в это время человеку в глаза.
- Представляя людей, называйте имя и фамилию. Улыбайтесь и говорите отчетливо. Скажите несколько слов неличного характера о каждом из тех, кого вы знакомите.
- Представьтесь сами, если вас некому представить.
- Никогда не спрашивайте: «Вы меня помните?», лучше представьтесь еще раз.
- Младшего представляют старшему.
- Пол не имеет значения. В общественном этикете принято мужчину представлять женщине, но в бизнесе это правило не обязательно.
- Молодые пары представляют более старшим по возрасту парам.
- Если вы знакомите равных по положению людей, представьте того, кто вам менее знаком, тому, кого вы лучше знаете.
- Нетитулованного человека следует представлять человеку с титулами.
- В большой группе одного человека представляйте сразу несколькими.

Во время церемонии представления могут возникнуть непростые ситуации, типичные из которых приведены ниже:

- Когда представляют вас, всегда снимайте перчатки, исключая случаи, когда они являются элементом официальной одежды или на улице слишком холодно.
- Если ваши руки вдруг заняты (папками, например), просто кивните в ответ головой.
- Если человек, представляющий вас, вдруг забыл ваше имя, тотчас подскажите ему, чтобы устранить неловкость.
- Если вы, представляя кого-либо, забыли его (ее) имя, сведите это к шутке вроде: «Сбой программы, извините». Если в этом случае человек не догадался подсказать вам свое имя, спросите об этом прямо.
- Если вы уже познакомились с человеком, но он не узнает вас, представьтесь ему еще раз.

---

### **Упражнение**

#### **Упражнение «Представление»**

Мета: умение представить себя и войти в первичный контакт с окружающими.

Участникам дается следующее пояснение: в представлении вы должны постараться отразить свою индивидуальность так, чтобы все остальные участники сразу запомнили выступившего. Например, "Я высокий, сильный и уверенный в себе человек. Внешность у меня обыкновенная, зато волосы красивого цвета и слегка вьются, что является предметом легкой зависти многих женщин. Но главное, на что хочу обратить ваше внимание - со мной в любой компании интересно и весело, знаете, как правило, играю роль тамады" или "Возраст у меня средний, внешность не бросающаяся, способности и

возможности обыкновенные. Единственное, в чем я разбираюсь, может быть лучше других и готова посвящать все свое время, - это вкусно готовить и угощать. Обещаю всем яблочный пирог к чаю".

Варианты представления участников группы: **Вариант А** Предлагается каждому члену группы представиться. Каждый участник, представляясь называет качества, которые способствуют или мешают эффективному общению, называют свое хобби, девиз жизни. Представление ведется по кругу. Участники имеют право задавать любые вопросы.

**Вариант Б** Участники разбиваются на пары и в течение 10-15 минут проводят взаимное интервью. По окончании - каждый представляет своего партнера. Участники также задают любые вопросы. (В этой процедуре значительно более высок обучающий эффект).

**Вариант В** Представление снимается на видеопленку. Участники выходят за дверь и по одному входят в комнату, где находится ведущий. Их задача - назвать 2-3 качества, мешающие общению и 2-3 качества - способствующие ему. После предъявления участник выходит, за ним входит другой. После представления группа собирается вместе, рассаживается в круг, обменивается мнениями о чувствах и ощущениях перед телекамерой. Затем группа анализирует видеозапись. (Ценность этого варианта - в наглядной обратной связи и большом количестве материала, анализ которого проводит группа вместе с ведущим).

---

### Визитная карточка

Наличие визитной карточки с продуманным дизайном и грамотно составленным текстом свидетельствует о ваших серьезных намерениях, подчеркивает вкус и украшает деловой стиль. Внешний вид визитной карточки очень много говорит о ее владельце. Поэтому лучше обратиться к специалистам, чтобы избежать типичных ошибок: многоцветия, информационной перегруженности, наличия золотых обзоров и т.д.

### Речь

Высокая культура речи, умение грамотно писать и говорить - одно из неизменных условий профессионального успеха. Жаргонные словечки, сленговые обороты, обращения «милочка», «зайка», «котик» и тому подобные неуместны для службы, их следует исключить из речи. Если у вас не все в порядке с дикцией, обратитесь к логопеду. Не экономьте, имидж делового человека является частью его бизнеса.

### Общение

Общаясь с людьми, вы создаете в их глазах собственный образ. От вашего искусства общения зависят ваши шансы быть принятым на работу, достичь там определенных результатов и подняться вверх по служебной лестнице. В истории бизнеса нет числа

случаям, когда из-за неудачной фразы, сказанной в неподходящий момент, претендент не получал желанного места, перспективный работник - повышения по службе, а некоторые даже лишались работы - если их стиль общения наносил ущерб престижу или финансовому состоянию компании. Во многих крупных компаниях существуют специальные подразделения, занимающиеся вопросами делового этикета. Задача таких отделов состоит в том, чтобы все исходящее - документы, сообщения и прочая информация (письменная и устная) была грамотной, точной и действенной.

Для того чтобы научиться эффективному деловому общению, необходимо усвоить две составляющие этого искусства: риторику, т.е. мастерство говорить убедительно, и дикцию, т.е. произношение и интонацию.

Следующие принципы являются основополагающими в данной сфере:

- Избегайте жаргонных словечек и оскорбительных выражений.
- Умейте слушать других и показывать, что вам это интересно.
- Говорите правильно и соблюдайте правила грамматики в устной и письменной речи.
- Правильно произносите имена собственные, особенно фамилии и имена людей.
- Храните при себе все служебные тайны - как профессиональные, так и личные.
- Будьте осторожны с той информацией, которую могут услышать посетители или сослуживцы во время ваших встреч или телефонных разговоров.

### **Важно слушать**

Разговаривая с человеком во время деловой встречи, помните, что слушать, не менее важно, чем говорить. Дайте ему возможность высказать все, что он считает нужным, и пусть он видит вашу заинтересованность. Смотрите на собеседника, не отводите взгляд в сторону. Отвечать надо, предварительно взвесив свои слова, и искренне.

Сдерживайте недовольство и раздражение, если его позиция противоречит вашей точке зрения; не высказывайте негативных замечаний во время его речи. С другой стороны, не проявляйте излишних эмоций, когда собеседник говорит нечто схожее с вашей точкой зрения, особенно если принимать решение будете не вы, а ваше начальство. Не давайте таких обещаний, возможность выполнения которых не гарантирована.

На качество беседы очень сильно влияют частые телефонные звонки, прерывающие разговор. Постарайтесь, чтобы их в это время было поменьше.

Бывает, что собеседнику приходится отказывать в его просьбе. Как это сделать с минимальными для него «ощущениями»? Если вы скажете прямо: «К сожалению, сделать этого я не могу», то вряд ли это будет лучшим вариантом. Лучше объяснить при этом причину отказа: «Это нанесет ущерб нашей компании», или «Такое решение противоречит политике нашей фирмы», или что-то правдоподобное и убедительное, насколько возможно.

Иногда вы хотите обойти тему, которой лучше не касаться. В такой ситуации уместно будет сослаться на личные обстоятельства или сообщить, что решение вашей организации по данному вопросу пока не принято или не подлежит разглашению: «К сожалению, я не хочу (или не имею права) сейчас обсуждать данный вопрос. Надеюсь, вы меня правильно понимаете».

А если вам задан вопрос, ответ на который вы не знаете? Можно прямо сказать об этом; однако правила этикета требуют, чтобы вы этим не ограничивались, а продолжили фразой вроде: «Но, мне кажется, что господин такой-то мог бы ответить на ваш вопрос». Если с упомянутым человеком можно связаться сразу же, то лучше вашего собеседника тотчас соединить с ним, позвонив по телефону. Если нет, то скажите, что вы свяжетесь со своим собеседником позже и ответите на интересующий его вопрос.

Несколько дополнительных советов помогут вам правильно построить диалог с вашим партнером:

- В разговоре не опускайте имя своего собеседника.
- Не спрашивайте людей об их возрасте, весе, одежде, расовой принадлежности, вероисповедании, болезнях, собственности и т.д.
- Не рассказывайте двусмысленные и непристойные анекдоты.
- В рабочее время сокращайте разговоры до минимума.
- Для начала разговора найдите повод или тему, представляющие общий интерес.
- Если вы желаете продолжения разговора, задавайте такие вопросы, которые позволяют собеседнику изложить свои взгляды подробнее.

Во время беседы необходимо не только внимательно слушать, но и выглядеть внимательно слушающим. Это достигается при помощи языка тела.

В ходе беседы:

- Смотрите на говорящего, слегка наклонившись вперед.
- Стойте прямо, не сутультесь.
- Не складывайте руки на груди.
- Не рассказывайте длинные скучные анекдоты.
- Не смотрите, как другие люди перемещаются по комнате, в то время как кто-то говорит с вами.
- Не переполняйте свой разговор непонятными и загадочными словами.

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности.

---

### Упражнение

#### **Упражнение "Техника слушанья"**

Цель: развитие навыков активного слушания

Участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий.

Затем ведущий сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 мин «очень скучного рассказа».

Затем ведущий отзывает в сторону будущих «рассказчиков», якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ «очень скучным». На самом деле дает разъяснения (так, чтобы «слушающие» не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращается.

После того как «скучные истории» были рассказаны всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как «глухое молчание»). Ведущий приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их, и давая необходимые пояснения.

---

### **Нравственные требования**

В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.

Вежливость - это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству, проявляющееся в приветствиях и пожеланиях, в интонации голоса, мимике и жестах. Антипод вежливости - грубость. Грубые взаимоотношения являются не только показателем низкой культуры, но и экономической категорией.

Корректность - умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего, конфликтных. Особенно важно корректное поведение в спорах, когда появляются новые конструктивные идеи, проверяются мнения и убеждения. Однако если спор сопровождается выпадами против оппонентов, он превращается в обычную ссору.

Тактичность - также одно из важных составляющих коммуникативной культуры. Чувство такта - это прежде всего чувство меры, чувство границ в общении, превышение которых может обидеть человека, поставить его в неловкое положение. Бестактными могут быть замечания по поводу внешнего вида или поступка, сочувствие, выраженное в

присутствии других по поводу интимной стороны жизни человека и т.д.

Скромность в общении означает сдержанность в оценках, уважение вкусов, привязанностей других людей. Антиподами скромности являются высокомерие, развязность, позерство.

Точность также имеет большое значение для успеха деловых отношений. Без точного выполнения данных обещаний и взятых обязательств в любой форме жизнедеятельности дела вести трудно. Неточность нередко граничит с аморальным поведением - обманом, ложью.

Пунктуальность - неперемное качество профессионала. Никогда не опаздывайте не только к началу рабочего дня, но при возвращении с обеда. Будьте точны и последовательны в своей работе, делайте все вовремя. Небрежность и забывчивость могут навредить общему делу, стать причиной недовольства и раздражения коллег.

Внимательность необходима для работы в команде. Оказывайте внимание своим деловым партнерам и коллегам, проявляйте участие, даже если это отвлекает вас или кажется утомительным. Может случиться так, что вы сами будете нуждаться в сочувствии и моральной поддержке. Не забывайте поздравлять своих коллег и сослуживцев с праздниками и днями рождения. Будьте искренны, но не шумны в проявлении своих чувств.

Доброжелательность, приветливость и терпимость - спутники делового человека. Не отпугивайте мрачным видом и суровым выражением лица. Настоящего профессионала ничто не выбьет из колеи, при любых обстоятельствах он может сохранить лицо. Не обижайтесь на критику. Если она направлена на ваши ошибки, поблагодарите. Если критика кажется несправедливой, то скажите себе, что вы выше этого, и не обращайтесь внимания на обидчика. Не раздражайтесь по пустякам. Помните, что и вы можете кому-то не нравиться.

Конфиденциальность - это умение хранить тайны, цените оказанное вам доверие. Помните, что лучше промолчать, чем сказать лишнее. Не будьте излишне любопытны, не расспрашивайте, не выясняйте подробности личной жизни коллег. Будьте дипломатичны.

### **Гигиенические требования**

Важный раздел общего характера касается гигиенических вопросов. Здесь многие образованные и опытные люди часто показывают себя не с лучшей стороны. Среди распространенных «гигиенических» процедур можно выделить ковыряние в носу, в ушах, в зубах - ручками и карандашами, обработку ногтей - подстригание и подпиливание, почесывание, жевание жвачки и т.п.

Некоторые считают нормальным в обществе щелканье суставами, неприкрытые зевок и



чихание, ковыряние в зубах зубочисткой и держание ее во рту, жевание спички. Всего этого делать нельзя!

Итак, вот свод запретов на такого рода занятия:

- Зубы чистят в ванной комнате, зубочистка сразу выбрасывается.
- Нельзя жевать жевательную резинку.
- Не трогайте руками свое лицо и волосы.
- Не ешьте за рабочим столом, исключая особые случаи.
- Курите тогда и там, когда и где это предписано в вашей организации.
- Не занимайтесь косметикой, находясь на рабочем месте.
- Не обсуждайте фигуру или функции тела.

При проблемах с зубами обратитесь к дантисту, при заболеваниях кожи постарайтесь непременно решить и эту проблему. Пользуйтесь одной парфюмерной линией, но умеренно. Следите за чистотой одежды и обуви. Не забывайте о носовых платках. Здоровый ухоженный вид - обязательное требование этикета служебного поведения.

Курение - одна из вредных привычек отрицательно влияющая на имидж. Неприятный запах и перекуры вызывают негативную реакцию, как со стороны сослуживцев, так и со стороны клиентов. Курение в непредназначенных для этого местах может спровоцировать конфликт и привести к серьезным разногласиям. Многие компании включают в анкету кандидата пункт о курении, нарушение которого впоследствии приводит к увольнению сотрудника.

### **Рабочее место**

Порядок на вашем столе - главный показатель организованности. Каждый предмет на нем работает либо на вас, либо против вас. Поэтому на рабочем месте не должно быть клочков бумаги, листочков, крошек от еды, мягких игрушек и тому подобных предметов. Папки, сейфы, документы и записные книжки следует держать закрытыми, недоступными для постороннего взгляда. Никогда не ешьте за рабочим столом, не ставьте чашки и бокалы на стол без подставки, не пользуйтесь одноразовыми стаканчиками, так как это негативно влияет на имидж фирмы.

### **Важные мелочи**

Вопросы о том, когда сидеть, когда вставать кажутся не сложными, но, в реальной жизни для многих, могут оказаться трудно выполнимым заданием. Поэтому тезисно изложим порядок реализации таких процедур. Прежде всего:

- Если в ваше учреждение приходит новый посетитель, не знакомый с расположением помещений, то его надо проводить к месту встречи, а затем к выходу. Делать это должен либо секретарь, либо тот сотрудник, с которым они встречаются. Провожатый должен идти первым, посетитель - следом за ним.
- Секретарь должен встать для приветствия посетителя. Вы также должны встать

из-за стола и протянуть руку посетителю. Порядок перемещения внутри помещений также определенным образом регламентируется.

- Если вы стали в лифте возле панели с кнопками, осведомитесь, кому какой этаж нужен, а затем нажмите соответствующую кнопку.
- Подчиненные при открытии двери лифта должны пропустить вперед начальников и их посетителей.
- Должен ли мужчина открывать дверь перед женщиной? Данные по множеству фирм и организаций показывают, что эта традиция еще широко распространена, но также распространяется обычай, когда женщина открывает двери мужчине. Зато исчезает из обихода старинный обычай, предписывавший мужчине вставать, если в его кабинет входит женщина. Похоже, что по мере завоевания равенства с мужчинами женщины завоевывают и их прежние «привилегии» в этикете.
- И мужчины, и женщины должны встать, когда в кабинет входит старший по возрасту или положению человек. Клиента или заказчика также следует приветствовать стоя. Необязательно вставать, когда входит секретарша, - если только она не является новым сотрудником, который зашел к вам представиться. То же относится и к коллегам, независимо от их пола и возраста.
- В недалеком прошлом по правилам этикета женщина при встрече с деловым партнером мужчиной всегда протягивала руку первой. Сейчас это не обязательно: как женщина, так и мужчина могут первыми протянуть руку для приветствия любому человеку.

### Прощание

Затянувшееся прощание одинаково неудобно для всех - и для уходящего, и для остающегося. По истечении отведенного для беседы или мероприятия времени следует уйти, кратко попрощавшись. Бывает так, что в знак уважения к гостям хозяин провожает их до выхода. Следует избегать искушения превратить этот жест внимания в продолжение переговоров.

Прощаясь, можно договориться о новой встрече, передать деловой сувенир.

Расставаясь с партнерами по переговорам, постарайтесь пожать им руки, сказать слово благодарности переводчику. Если делегации большие, то прощаются главы делегаций, ограничиваясь вежливым легким поклоном остальным членам делегации.

Если вы не соблюдаете требований этикета служебного поведения, конфликтны, агрессивны, обидчивы, не воспринимаете критику и демонстрируете непредсказуемое поведение, ваша служебная карьера не получит развития, как бы ни был высок профессиональный уровень. Наоборот, менее профессиональный, но демонстрирующий постоянно позитивного поведения коллега, воспринимающий служебный этикет, как необходимое условие своей деятельности, имеет гораздо больше шансов на успех.

### Взято:

[www.azps.ru](http://www.azps.ru)

[www.elitarium.ru](http://www.elitarium.ru)

[www.zarplata.ru](http://www.zarplata.ru)

---

**На нашем сайте Вы можете узнать больше о деловом этикете:**

- [Деловой этикет](#)

[В случае использования материалов этого сайта активная ссылка на сайт обязательна](#)