

**Л.К. Серова**

**ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ  
В ВОПРОСАХ И ОТВЕТАХ**

*Учебно-методическое пособие*

**Москва  
Российский университет дружбы народов  
2013**

УДК 316.77:81'27(075.8)  
ББК 87.774+81.2Рус-96  
C32

Утверждено  
РИС Ученого совета  
Российского университета  
дружбы народов

**Серова, Л. К.**

C32 Деловой этикет в вопросах и ответах : учебно-методическое пособие / Л. К. Серова. – Москва : РУДН, 2013. – 36 с.

ISBN 978-5-209-05258-6

В пособии рассматриваются прикладные аспекты делового этикета. Цель пособия – выработка навыков культуры общения, необходимой в будущей профессиональной деятельности выпускников физико-математического и инженерного факультетов. Пособие содержит ссылки на Интернет-ресурсы, позволяющие получить дополнительную информацию по рассматриваемым вопросам.

Предназначено для студентов и аспирантов технического профиля без ориентации на узкую специальность.

Подготовлено на кафедре русского языка инженерного факультета.

ISBN 978-5-209-05258-6

УДК 316.77:81'27(075.8)  
ББК 87.774+81.2Рус-96

© Серова Л.К., 2013

© Российский университет дружбы народов, Издательство, 2013

## **В чем отличие этикета от этики и эстетики?**

**Этикéт** (от фр. *étiquette* - этикетка, надпись) - нормы и правила поведения людей в обществе.

[ru.wikipedia.org/wiki/Этикет](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A5%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC)

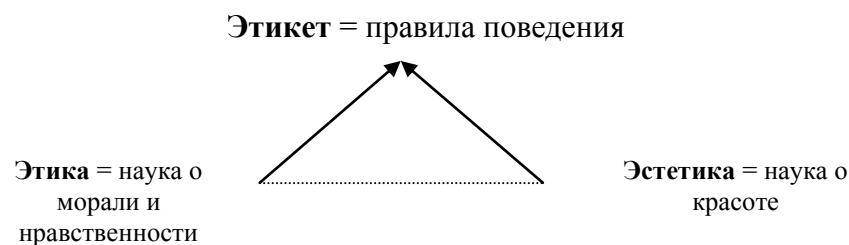
**Этика** (от др.-греч. ἡθος - этос, «нрав, обычай») - учение о морали и нравственности.

[ru.wikipedia.org/wiki/Этика](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A5%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BC)

**Эстетика** – (от др.-греч. αἰσθητα - «чувственное восприятие») - наука о прекрасном (о красоте).

<http://www.iskusstwo.ru/news/html/206.html>

Исходя из данных определений, мы можем составить схему:



## **Откуда и когда произошло слово «этикет»?**

Слово **этикет** происходит от французского слова *étiquette* и означает «ярлык, этикетка, порядок проведения определенной церемонии». Это слово впервые было использовано при дворе короля Франции Людовика XIV(1638–1715): его гостям были разданы карточки (этикетки) с объяснением того, как и что они должны делать во время королевских церемоний.

Более подробно об этом можно узнать в Интернете:  
[www.youtube.com/watch?v=X\\_vPsbimKHM](http://www.youtube.com/watch?v=X_vPsbimKHM) (7 минут).



Этикетка Людовика XIV

### **Когда этикет появился в России?**

В русский язык слово «этикет» вошло при Петре I (1672-1725), когда складывался придворный быт абсолютной монархии и устанавливались широкие политические и культурные связи России с другими государствами. В 1717 г. по распоряжению Петра I была издана книга "Юности честное зерцало, или Показание к житейскому обхождению, собранное от разных авторов". Это был первый в России учебник этикета. Юношам рекомендовалось учиться иностранным языкам, верховой езде, танцам и фехтованию. Главным для девушек было почтение к родителям, трудолюбие и молчаливость. Книга формировала новый стереотип поведения человека: нужно избегать дурных компаний, мотовства, пьянства, грубости и придерживаться европейских светских манер.

[www.youtube.com/watch?v=14gjnWloOZE](http://www.youtube.com/watch?v=14gjnWloOZE) (13 минут)

В 1722 году Петр I утвердил Закон о порядке государственной службы в Российской империи «Табель о рангах». Все служащие разделялись на три вида: военные, статские и придворные. В каждом виде было четырнадцать

классов. Каждому классу соответствовала определенная формула обращения:

1-2 класс: «ваше высокопревосходительство»,

3-4 класс: «ваше превосходительство»,

5 класс: «ваше высокородие»,

6-8 класс: «ваше высокоблагородие»,

9-14 класс: «ваше благородие».

[https://ru.wikipedia.org/wiki/Табель\\_о\\_рангах](https://ru.wikipedia.org/wiki/Табель_о_рангах)



### До Петра I правила поведения не регламентировались?

В XVI веке при царе Иване Грозном был издан «Домострой» - сборник правил, советов и наставлений по всем направлениям жизни человека и семьи, включая общественные, семейные, хозяйственные и религиозные вопросы. Утверждалось, что государство строится на надежной основе - семье. Главой семьи назначался отец, который нес полную личную ответственность за свою семью перед государством и Богом и имел право наказывать за несоблюдение правил поведения всех членов семьи. В

сборнике подробно регламентируется поведение каждого члена семьи, поэтому «Домострой» может считаться первым русским этикетным кодексом.

Полный текст можно найти по ссылке:  
<http://www.hist.msu.ru/ER/Etext/domostr.htm>



### **Зачем нужен этикет?**

Этикет выполняет две основные функции: 1) разделение общества на группы по общественному положению, званиям, чинам, сословиям и т.п., 2) контроль над поведением людей внутри группы. В случае нарушения правил поведения общество применяет санкции наказания. Более подробную информацию можно найти по ссылке:

<http://rulinguistic.com/funkcii-etiketa/>

### **Что нужно знать о деловом дресс-коде?**

Дресс-код (англ. *dress code* - кодекс одежды) - форма одежды, требуемая при посещении определённых мероприятий, организаций, заведений. Этот термин возник в Великобритании, где считалось, что дресс-код компании является выражением корпоративной культуры, и

подобающий внешний вид сотрудника играет важную роль в доверии клиента к фирме в целом, демонстрирует состояние дел в компании, показывает уважение к деловым партнёрам и клиентам. Требования к одежде сотрудника могут быть детально оговорены в трудовом контракте, за нарушения могут предусматриваться санкции.

[ru.wikipedia.org/wiki/Дress-код](http://ru.wikipedia.org/wiki/Дress-код)  
[echistyakova.ru/delovoj-dress-kod](http://echistyakova.ru/delovoj-dress-kod)

Существует три основных разновидности делового стиля одежды: формальный (официальный стиль, принятый в большинстве компаний с понедельника по четверг), более свободный стиль кэжуал (от англ. casual – повседневный), допустимый в компаниях по пятницам, и смарт-кэжуал (полуофициальный) как нечто среднее между официальным и повседневным.



Официальный стиль предполагает строгий костюм (преимущественно в трех цветах: черном, сером или темно-синем), галстук обязателен (он должен доходить до верхней кромки ремня), офисные ботинки/туфли (для мужчин на шнурках). Для женщин – минимум украшений, обязательны колготки (даже в жаркое время года), строгие туфли (босоножки исключаются), макияж и маникюр в неброских цветах.

Стиль кэжуал более свободный: рубашка-поло плюс вельветовые или монотонно темные джинсы (свитер, кардиган или пиджак-блейзер сверху).

Наиболее трудным является стиль смарт-кэжуал (элегантно-повседневный): если вам нужно одеться в этом стиле, лучше обратиться за рекомендацией к специальным сайтам, например к сайту

[www.dresscodeguide.com/](http://www.dresscodeguide.com/)

Следует помнить, что шорты, сандалии и майки в деловом дресс-коде неприемлемы.

### **Как правильно одеться на собеседование?**

Во-первых, как можно больше прочитайте о стиле компании в Интернете. Во-вторых, подойдите к зданию компании к концу рабочего дня и посмотрите, как одеты сотрудники, какой деловой стиль принят в этой компании. Вы должны показать своим внешним видом, что вы – член команды. В-третьих, как бы вы ни были одеты, держите осанку и не считайте это собеседование единственным и последним в своей жизни!

### **Кто должен первым здороваться и нужно ли при знакомстве протягивать руку для рукопожатия?**

В этикете существует понятие «младший/старший по статусу». Младший по статусу должен поздороваться

первым, старший по статусу может протянуть младшему руку для рукопожатия, если считает это нужным.

Младший по статусу	Старший по статусу
мужчина	женщина
младший по возрасту или положению	старший по возрасту или положению
сотрудники компании	клиент
входящий в комнату	находящийся в комнате
знакомый человек	незнакомый человек
хозяин	гость
<b>здороваются первым</b>	<b>подает руку, если считает нужным</b>

В случае равного положения сторон или сомнений (например, если женщина старше по возрасту, а мужчина старше по положению), помните правило: первым здороваются тот, кто лучше воспитан.

При приветствии следует улыбнуться и поздороваться с легким поклоном.

Если вы не уверены, помнит ли вас встреченный вами человек, всегда лучше поздороваться: «лучше десять лишних приветствий, чем одно пропущенное».

Всегда отвечайте на приветствие, даже если не узнали человека, который с вами поздоровался.

При рукопожатии нужно протянуть свою руку вертикально, два раза слегка встряхнуть и отпустить руку человека, которого вы приветствуете.

На приемах, где вам предстоит знакомиться со многими людьми, лучше держать бокал с напитком в левой руке, чтобы не перекладывать его постоянно из одной руки в другую.



Если нужно представить двух людей, то младшего по статусу представляют старшему: «Профессор, позвольте вам представить нового ассистента кафедры».

### **Как правильно оформить визитную карточку?**

Деловое знакомство начинается с визитной карточки, которая может многое рассказать о владельце. Деловая визитка должна быть строгой (максимум трехцветной) и информативной. В международных компаниях применяется двусторонняя печать: с одной стороны визитки находится текст на родном языке, с другой – на иностранном языке.

<http://www.business-jour.ru/2012/06/18/kak-pravilno-oformit-vizitku/>

### **Что означает надпись р.р. на визитке?**

Визитная карточка может служить для передачи информации. Если визитка не вручается лично, а посыпается с письмом, на ней делаются надписи. Наиболее распространенными являются:

*p.p.* - (*pour presenter*) – «для представления». Такая визитка вкладывается в рекомендательное письмо.

*p.r.* - (*pour remercier*) – «с благодарностью». Визитка с такой надписью вкладывается в благодарственное письмо.

Более подробную информацию можно найти по ссылке: <http://assistant.cursus.ru/vizinka.html>

### **На приглашении в посольство было напечатано RSVP, что это значит?**

Это аббревиатура французского выражения «*répondez s'il vous plaît*», что означает «ответьте, пожалуйста». В таком случае вы должны заранее предупредить организаторов приема или мероприятия о своем прибытии, иначе вы не будете включены в список приглашенных.

### **На визитной карточке написано PhD перед именем. Что это значит?**

Существуют разные варианты написания научной степени на визитной карточке: *Ph.D.* или *PhD*. Это английское выражение означает: «*Doctor of Philosophy*», в русской системе - «*кандидат наук*».

### **Каких тем следует избегать в деловом общении?**

Главным в деловой беседе является уважение к собеседнику. Поэтому нужно выбирать те темы, которые не приведут к конфликту мнений. Рассмотрим наиболее подходящие темы для разговора (+) и темы, которых нужно избегать в деловом общении (-) в таблице.

+	-
погода	религия
спорт	политика
последние новости	деньги (зарплата)
приятные новости о компании	личные вопросы (развод и т.п.)
культура (фильмы, книги, театр)	секс

Успех деловой беседы во многом зависит от собеседников. Представим качества хорошего собеседника в виде таблицы.

+	-
умеет слушать и говорить в паузу	не использует ненормативной лексики
умеет поддержать беседу на любую тему	не перебивает собеседника
умеет направлять беседу	не поправляет собеседника
умеет вовлечь в разговор всю группу	не хвастается личными достижениями
умеет заполнить неловкую паузу	не говорит громко
умеет говорить и принимать комплименты	не говорит о запретных темах
имеет чувство юмора	не повторяет сплетни
знает, когда можно начать деловой разговор	не передает конфиденциальную информацию
тактичен и дипломатичен: На резкое замечание не отвечает: «да вы в своем уме?», а говорит: «Очень оригинальное предложение. Я подумаю над этим».	не нарушает правила таxесики и проксемики (не трогает собеседника и стоит от него на достаточном расстоянии)

Дополнительную информацию можно найти по ссылке:  
<http://azps.ru/articles/org/org48.html>

### **Что значит «невербальное общение»?**

Невербальное общение – это общение без помощи слов. В невербальном общении три составляющих: кинесика (жесты

и мимика), такесика (прикосновения к собеседнику) и проксемика (расстояние между собеседниками).

Главное правило кинесики – улыбайтесь собеседнику во время общения.

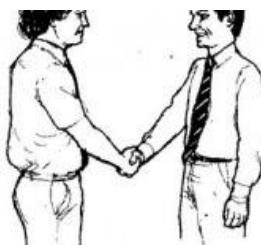
Главное правило такесики – не дотрагивайтесь до собеседника после этикетного рукопожатия (не нужно хлопать его по плечу или поправлять какие-либо детали его одежды).

Главное правило проксемики – держитесь от собеседника на расстоянии вытянутой руки, не нарушайте его внутреннее пространство.

[ru.wikipedia.org/wiki/Кинесика](http://ru.wikipedia.org/wiki/Кинесика)

[ru.wikipedia.org/wiki/Такесика](http://ru.wikipedia.org/wiki/Такесика)

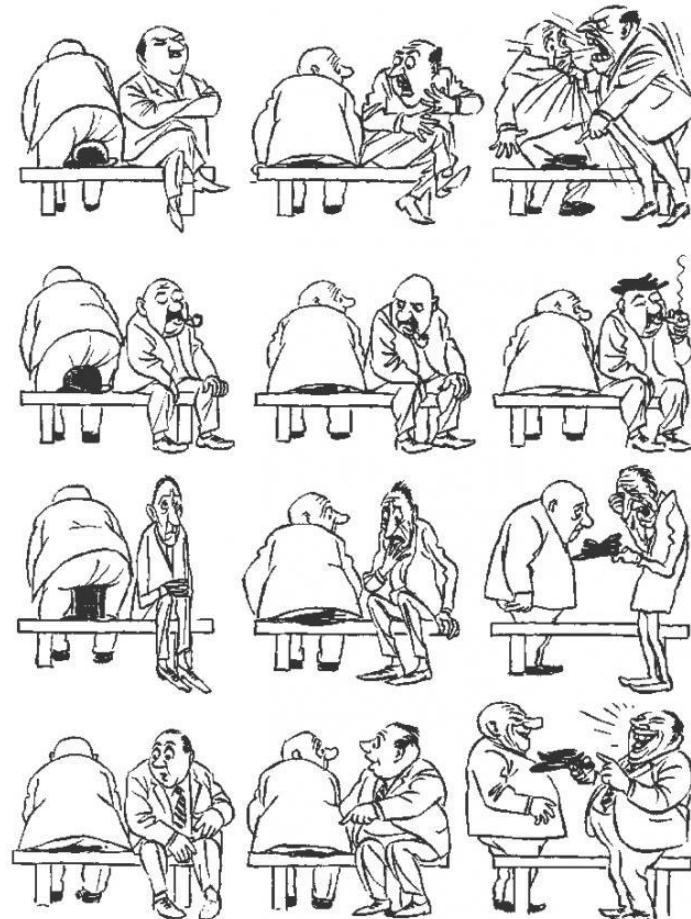
[ru.wikipedia.org/wiki/Проксемика](http://ru.wikipedia.org/wiki/Проксемика)



### **Нужно ли учитывать тип темперамента партнера в деловом общении?**

Существует 4 типа темперамента (или типа высшей нервной деятельности человека): холерик (эмоционально-активный), сангвиник (позитивно-разговорчивый), флегматик (невозмутимо настойчивый) и меланхолик (постоянно переживающий и эмоционально ранимый). Следует помнить, что тип темперамента не влияет на способности человека, представители разных типов могут быть хорошими сотрудниками и партнерами.

Руководитель должен правильно использовать сильные стороны своих сотрудников:  
*холерик* может проявить инициативу и быстро организовать работу других членов коллектива (однако часто конфликтен и быстро устает),  
*сангвиник* общителен, легко переключается с одного дела на другое и легко может договориться с другими людьми (но неэффективен на неинтересной для него работе),



*флегматик* может упорно выполнять любую работу и не конфликтует (однако не проявляет инициативы и не заинтересован в новшествах),  
*меланхолик* выполняет всю работу до мелочей, легко находит недостатки в работе других (но очень раним и долго помнит обиды).

### **Что значит «золотое правило этики»?**

Существует правило, которое гласит: «Относитесь к людям так, как вы хотите, чтобы они относились к вам». Известна и отрицательная формулировка этого правила: «не делайте другим того, чего не хотите себе».

[ru.wikipedia.org/wiki/Золотое\\_правило\\_нравственности](http://ru.wikipedia.org/wiki/Золотое_правило_нравственности)

### **Что значит «общение по горизонтали»?**

Есть три вида делового общения: 1) «сверху–вниз», или «руководитель–подчиненный», 2) «снизу–вверх» (отношения «подчиненный–руководитель») и 3) «по горизонтали» (отношения между коллегами).

Правила этих отношений соответствуют «золотому правилу этики», а именно:

1) «относитесь к вашему подчиненному так, как вы хотите, чтобы к вам относился вышестоящий руководитель»,

2) «относитесь к своему руководителю так, как вы хотите, чтобы к вам относились подчиненные, когда вы станете руководителем»,

3) «относитесь к своему коллеге так, как вы хотите, чтобы ваши коллеги относились к вам».

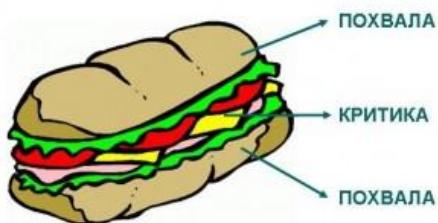
[http://www.elitarium.ru/2008/04/29/jetika\\_delovogo\\_obshhenija.html](http://www.elitarium.ru/2008/04/29/jetika_delovogo_obshhenija.html)

[http://www.aup.ru/books/m243/5\\_2.htm](http://www.aup.ru/books/m243/5_2.htm)

## Что такое «правило бутерброда»?

Существуют правила высказывания критических замечаний.

- 1) Хвали при всех, критикуй наедине.
- 2) Критикуй действие, а не личность.
- 2) «Правило бутерброда»: +/-+. Если ваш подчиненный или коллега что-то сделал недостаточно хорошо, постройте критику следующим образом. Начните с положительных моментов («я ценю вас как опытного и квалифицированного специалиста»), затем укажите на недостатки («в вашем отчете были допущены ошибки») и выражите надежду на то, что в будущем это не повторится («надеюсь, что в будущем вы будете более внимательным»).



## Если у меня возникли сомнения, правильно ли я поступаю, что делать?

Существует общий порядок решения сотрудником этических проблем.

- 1) обдумать возможные последствия поступка (принятия решения),
- 2) отложить принятие решения,
- 3) обратиться к вышестоящему менеджеру с проблемой;
- 4) выполнить рекомендации менеджера,
- 5) сделать выводы на будущее.

**На работе мне выдали мобильный телефон. Могу ли я звонить с этого телефона родным и друзьям?**

Общее правило отношения к финансам и собственности компании: **не использовать ресурсы компании в личных целях**. Если ваша позиция достаточно высока, узнайте у вышестоящего менеджера, каковы условия пользования мобильным телефоном (автомобилем, корпоративной кредитной картой и т.п.) компании. (См. предыдущий вопрос). Если мобильный телефон выдан только для корпоративных звонков, то правильнее иметь второй телефон (сим-карту) для личных переговоров.

**Что значит «конфликт интересов»?**

Конфликт интересов – это пересечение личных интересов и интересов компании, то есть такая ситуация, при которой личная заинтересованность человека может повлиять на принятие решения и, следовательно, противоречит интересам компании.

Рассмотрим несколько вариантов конфликта интересов:

1. Финансовый интерес в другой компании

- поставщика
- клиента
- конкурента

Приобретение и держание акций других компаний	Личный заем (дача или прием денег)	Комиссионное вознаграждение	Получение льготных скидок
---	------------------------------------	-----------------------------	---------------------------

## 2. Ведение дел через близкое лицо

- родственники не должны быть в прямом подчинении, т.е., например, жена не должна работать в отделе, руководителем которого является ее муж;
- назначение членов семьи на должности в компании недопустимо,
- ведение дел с близкими людьми, работающими в компании клиента, поставщика или конкурента приводит к конфликту интересов.

3. Работа по совместительству в компании клиента, поставщика или конкурента.
4. Использование ресурсов компании в личных интересах
  - для участия в мероприятиях политических партий,
  - для участия в мероприятиях различных организаций.
5. Владение конфиденциальной информацией о деятельности компании. В данном случае необходимо принятие обязательств о нераскрытии информации.

[ru.wikipedia.org/wiki/Википедия:Конфликт\\_интересов](http://ru.wikipedia.org/wiki/Википедия:Конфликт_интересов)  
[rezerv.gov.ru/GovService.aspx?id=27&t=23](http://rezerv.gov.ru/GovService.aspx?id=27&t=23)  
[www.un.org/ru/ethics/conflictofinterest.shtml](http://www.un.org/ru/ethics/conflictofinterest.shtml)

**Мне сказали на собеседовании, что я буду работать в «open space». Что это значит?**

Это значит «открытое пространство». Многие компании предпочитают всех сотрудников помещать в одну большую комнату с рабочими местами, разделенными перегородками, которые по-английски называются *cubicle*.



Главное правило поведения: поскольку сотрудники находятся близко друг от друга, нужно следовать «золотому правилу этики», то есть относиться к коллегам так, как вы хотите, чтобы они относились к вам. Чтобы не доставлять коллегам неудобств, например, не нужно громко говорить по телефону и оставлять свою обувь, в которой вы пришли на работу, под столом (обувь можно убрать в пакет или в шкаф).

[ru.wikipedia.org/wiki/Технология\\_открытого\\_пространства](http://ru.wikipedia.org/wiki/Технология_открытого_пространства)  
[www.superjob.ru/pro/5103/](http://www.superjob.ru/pro/5103/)  
<http://www.ofislife.ru/>

**Какой звонок нужно устанавливать на мобильный телефон в офисе?**

Современный офисный этикет требует, чтобы посторонние шумы были минимальными. Поэтому в

большинстве офисов принято в рабочее время устанавливать на мобильный телефон виброзвонок. Если звук все же необходим, то это может быть или звонок обычного телефона, или стандартный негромкий рингтон. Помните, что звонок вашего мобильного телефона не должен отвлекать коллег от работы. Больше информации по этикету обращения с мобильным телефоном можно найти по ссылке:

<http://2074.ru/text/support/449142.html>  
[adjutor.com.ua/interesno3/](http://adjutor.com.ua/interesno3/)

### **Как правильно строить разговор с сердитым клиентом?**

Существует порядок разговора с сердитым собеседником:

- 1) дайте собеседнику выговориться, не перебивайте его (этим вы только увеличите время разговора: человек будет возвращаться к началу разговора, повторяя свои претензии, и недовольство его будет расти),
- 2) постараитесь уловить суть претензий клиента,
- 3) когда собеседник выговорится, спросите: «Я правильно понял, что суть вашего требования в том, что вам не доставили товар (не вовремя доставили, доставили с дефектом и т.п.)?»,
- 4) скажите следующую фразу: «Я понял вашу проблему и сделаю все, от меня зависящее, для ее решения».
- 5) если собеседник не успокоился, или вы не уловили суть его претензий, скажите: «Этим вопросом у нас занимается мой коллега Иван Иванов, разрешите соединить вас с ним» (клиент, позвонивший, чтобы выговориться, уже более спокойно и быстро расскажет коллеге о своих требованиях). Заранее договоритесь с

коллегой о подобном сотрудничестве, это спасет вам обоим много нервов.

- 6) расслабьтесь и выпейте воды.

### **Нужно сделать подарок для делового партнера. Что лучшие выбрать?**

Главное, что нужно учитывать при выборе делового подарка – подарок должен соответствовать стилю компании, в которой вы работаете. Проконсультируйтесь со своим менеджером по этому поводу. В любом случае нужно помнить, что подарок должен быть красиво упакован, и к нему должна быть приложена визитная карточка с логотипом компании. Рассмотрим «правильные» и «неправильные» деловые подарки в таблице.

ДЕЛОВЫЕ ПОДАРКИ	
можно дарить	не следует дарить
подарки в красивой упаковке + открытка или визитка с логотипом компании	подарки, связанные с религией
календарь (к Новому году)	подарки с символикой политических партий
конфеты (в коробке)	деньги
национальный сувенир	очень личные подарки
цветы в профессионально составленном букете, желательно без запаха, заранее выяснить, какие цветы в другой стране обозначают скорбь, в России – обязательно нечетное количество	дешевые или слишком дорогие подарки

хороший алкоголь, если традиции страны это не запрещают	
подарочную книгу	
канцелярские принадлежности хорошего качества	

В качестве коллективного подарка сотруднику (по случаю юбилея, дня рождения, рождения ребенка и т.п.) в настоящее время принято дарить подарочные карты и сертификаты с тем, чтобы коллега мог сам выбрать подарок. Более подробную информацию можно найти по ссылкам:

[www.ethique.ru/gifts.html](http://www.ethique.ru/gifts.html)

[www.sekretarskoe-delo.ru/index.php?id=395](http://www.sekretarskoe-delo.ru/index.php?id=395)

### **Как правильно принимать деловой подарок?**

Существует несколько правил принятия делового подарка.

- 1) *Открытость:* В большинстве компаний существует регистр подарков и определенный лимит на стоимость подарков. В случае, если стоимость подарка превосходит лимит, подарок следует зарегистрировать.
- 2) *Осторожность:* если вы имеете отношение к принятию решений, задумайтесь над тем, не имеет ли подарок отношения к влиянию на принятие решения.
- 3) *Принимать подарок нужно от имени компании.*
- 4) Подарки не должны быть слишком дорогими, можно без сомнений принимать подарки с

логотипом компании (так как это типовые подарки, которые дарят всем).

- 5) По деловому этикету принято делать равные подарки от имени компании.

### **Можно ли отказаться от подарка?**

В случае, когда подарок слишком дорогой, и вы предполагаете, что даритель имеет намерение повлиять на принятие вами решения в его пользу, вам нужно сделать следующее.

- 1) Поблагодарить дарителя за подарок.
- 2) Сказать: «*Политика нашей компании не позволяет принять ваш подарок*».
- 3) Если отказ от подарка по каким-то причинам невозможен, сообщить вышестоящему менеджеру и ждать его решения.

### **На работе возник конфликт. Есть ли общие правила поведения в конфликтной ситуации?**

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений оппонентов.

Для начала нужно определить вид конфликта: конструктивный или деструктивный. Конструктивные конфликты (например, недовольство коллектива, вызванное устаревшим оборудованием) приводят к разрешению накопившихся противоречий между участниками. Деструктивные (например, межличностные конфликты и скандалы в коллективе) приводят к разрушению взаимоотношений участников конфликта.

Необходимо также выяснить причины конфликта и определить пути выхода из него. Основные причины конфликтов в коллективе представлены в таблице.

## **Причины конфликта**

<b>Психологические</b>	<b>Социальные</b>	<b>Материальные</b>
Различие в психологических особенностях и темпераменте сотрудников. Гендерные причины (борьба за партнера). Проявление стресса (причина которого может находиться вне работы).	Групповой шовинизм, страх чужого и нового, охрана территории. Внутри группы: различие в целях/способе достижения целей (напр., бухучет и аудит), недостаточная информированность.	Распределение ресурсов. Служебная зависимость положений.
<b>Решение конфликта</b>		
Индивидуальная работа с сотрудниками.	Team-building	1. Полная открытость информации о распределении ресурсов (напр., премий). 2. Полная закрытость подобной информации.

Существует пять способов выхода из конфликтной ситуации (решения конфликта) по методу Томаса-Килменна. Рассмотрим их в таблице.

Ориентация на собственные интересы	<i>Competing</i> <b>Конфронтация</b> навязывание собственного мнения «всё мне»		<i>Collaborating</i> <b>Сотрудничество</b> «и мне, и тебе»
		<i>Compromising</i> <b>Компромисс</b> «ни мне, ни тебе»	
	<i>Avoiding</i> <b>Избегание, уход от конфликта</b> «тяни время»		<i>Accommodating</i> <b>Уступка, приспособление</b> «всё тебе»

Ориентация на интересы других

На начальном этапе конфликта можно прибегать к стратегии избегания (возможно, конфликт рассосется сам собой), затем перейти к стратегии компромисса, однако самой выгодной является стратегия сотрудничества, когда обе стороны договариваются без потерь.

### Тактика решения конфликта

Шаг 1 – выслушать по отдельности конфликтующие стороны.

Шаг 2 – определить позиции сторон, постараться найти плюсы позиций и общие точки.

Шаг 3 – определить стратегию решения.

Шаг 4 – пригласить обе стороны и сформулировать единую цель по снятию конфликта.

Шаг 5 – при необходимости пригласить посредника.

Дополнительную информацию можно найти по ссылкам:

[ru.wikipedia.org/wiki/Конфликт\\_\(психология\)](http://ru.wikipedia.org/wiki/Конфликт_(психология))  
[psyznaiyka.net › Конфликтология › Развитие и решение конфликта](http://psyznaiyka.net/Confliktologiya/Razvitiye_i_reshenie_konfliktov)  
[www.rudn.ru/fpkp/programs/Lect13.htm](http://www.rudn.ru/fpkp/programs/Lect13.htm)

### **Что значит «нетикет» и имеет ли этот термин отношение к этикету?**

Термин *нетикет* (*Netiquette*) происходит от английского *net* (сеть) и *этикет*. В русском языке появился подобный термин: *сетикет*. Это правила вежливого и корректного общения в сети Интернет. По «золотому правилу этики»: не общайтесь с другими так, как вы не хотите, чтобы они общались с вами. Нужно уважать своего виртуального собеседника, писать грамотно и по делу, не навязывать своего мнения, не засорять сетевое пространство, не тратить время собеседника на ненужную информацию.

Более подробную информацию можно получить, пройдя по ссылкам.

[ru.wikipedia.org/wiki/Сетевой\\_этикет](http://ru.wikipedia.org/wiki/Сетевой_этикет)  
[wiki.iteach.ru/index.php/Нетикет](http://wiki.iteach.ru/index.php/Нетикет)

### **Что такое «кросс-культурная коммуникация»?**

Кросс-культурная (или межкультурная) коммуникация – это общение между представителями разных культур. В современном бизнесе 40% глобального валового продукта производится совместными предприятиями, поэтому интенсивность общения между странами возрастает, и многое зависит от степени понимания представителей другой культуры. Существует три типа

культур: моноактивные, полиактивные и реактивные. Их основные особенности можно представить в виде таблицы.

### **Типы культур**

Льюис Р.Д. «Деловые культуры в международном бизнесе». М. 1999.

<b>Моноактивные</b>	<b>Полиактивные</b>	<b>Реактивные</b>
Детальное планирование. Четкая последовательность этапов выполнения работы.	Выполнение нескольких дел одновременно (иногда не доводя до конца). Изменение графика работ по ходу дела.	Решение принимается после выслушивания всех мнений. Осторожность и ритуалы.
американцы, англичане, немцы, скандинавы	южноевропейцы, латиноамериканцы, арабы	азиаты, финны
<i>ведение деловых переговоров</i>		
Монолог – монолог с уточняющими вопросами, не выносят пауз: молчит - значит нечего сказать).	Активный полилог с перебиванием партнера.	Монолог – пауза/размышление – монолог, долгое обсуждение, непроницаемость, более безличный стиль.
Факты, логика, внимание на результат, организованность.	Красноречие, умение убеждать, эмоциональность и контакт.	Знание и терпение, вежливость и контроль.

## Как правильно подготовиться к работе с представителями других культур?

Существуют общие правила, которые помогут подготовиться к такой работе. Можно представить их в виде таблицы.

Правила работы с представителями других культур	
1	Изучить литературу о стране и ее обычаях.
2	Найти материалы о стране в Интернете, например, на сайтах турагентств.
3	Не допускать малейшего проявления превосходства или неприязни к иностранцам. Другая культура – не хорошая или плохая, а другая.
4	Принять традиции другой страны, не обсуждая и не комментируя.
5	Быть в курсе событий в другой стране (по газетам или материалам Интернета).
6	Не говорить на политические и религиозные темы. Можно сказать: «Я не хотел бы говорить на эту тему. Расскажите мне лучше об истории вашего прекрасного города».
7	Выучить несколько фраз на другом языке (даже если произношение будет забавным, вы произведете хорошее впечатление).
8	Узнать формы обращения к собеседнику.
9	Одеваться в строгом классическом стиле, если вы не знаете точно, как принято или не принято носить в этой стране (не во всех странах женщинам разрешено носить брюки).
10	Узнать о традициях приема пищи (например, в Индии не едят говядину, а в странах Ближнего Востока – свинину).

### Что делать, если я совершил ошибку и нарушил правила этикета другой страны?

Менталитет представителей разных культур часто отличается от менталитета соотечественников. Иностранцам не всегда легко понять правила поведения в стране пребывания, поэтому ошибки, к сожалению, неизбежны. Чтобы предотвратить ошибки в межкультурной коммуникации, нужно следовать определенным правилам.

1. Сразу дайте понять принимающей стороне, что не знакомы с обычаями страны и попросите объяснить основные правила этикета.
2. Если вы совершили ошибку, извинитесь. Скажите, например: «*Боюсь, я сделал что-то не так, прошу прощения. Пожалуйста, укажите мне на мою ошибку, чтобы я мог избежать ее в дальнейшем*».
3. Если вы едете с коллегами, расскажите им о своей ошибке, чтобы они ее не повторяли. Таким образом, группа произведет более хорошее впечатление.
4. Если ошибку совершили при вас, не указывайте на нее при всех.
5. Если вы не в совершенстве знаете язык страны пребывания, пострайтесь не использовать в своей речи идиоматических выражений, говорите стандартным языком, т.к. у идиом могут быть нелитературные варианты значений, и вы попадете в двусмысленную ситуацию.
6. По приезде организуйте для своих коллег-соотечественников семинар на тему «Традиции и обычаи страны-партнера», чтобы сотрудники вашей компании произвели лучшее впечатление при последующем визите.

Дополнительную информацию по межкультурной коммуникации можно найти по ссылке  
[ru.wikipedia.org/wiki/Межкультурная\\_коммуникация](http://ru.wikipedia.org/wiki/Межкультурная_коммуникация)  
[ru.wikiversity.org/wiki/Введение\\_в\\_теорию\\_межкультурной\\_коммуникации](http://ru.wikiversity.org/wiki/Введение_в_теорию_межкультурной_коммуникации)

**Работа за границей, а также работа в условиях жесткого графика у многих вызывает стресс. Можно ли его избежать и есть ли правила поведения в стрессовой ситуации?**

Стресс – это универсальная физиологическая реакция на любое сильное воздействие, которая приводит к включению защитных способностей организма. Стресс - это сверхмобилизация организма. Работа «на износ» не только обостряет уже имеющиеся заболевания, но и провоцирует появление новых болезней. Стресс испытывают все животные организмы, но наиболее характерен он для человека (существа социального). В последнее время увеличился поток информации, и частота стрессов возросла. Несоответствие между количеством информации, поступающей в головной мозг, и возможностью ее переработки приводит к «информационному стрессу».

**Признаки развития стресса:**

- быстрая утомляемость,
- невозможность сосредоточиться (закончить работу),
- частые ошибки в работе,
- ухудшение памяти,
- повышенная возбудимость,
- потеря чувства удовлетворенности от проделанной работы,
- потеря чувства юмора,
- ощущение недоедания или отсутствие аппетита,

- увеличение числа выкуриваемых сигарет или повышение употребления алкоголя,
- головные боли, боли в нижней части спины.

Существуют организационно-личностные (субъективные) и организационные (объективные) причины стресса в деловом общении.

### **Причины стресса в деловом общении**

#### **Организационно-личностные (субъективные) причины**

Причины	Преодоление стресса	Что сказать себе?
Пессимизм в оценке ситуации «Хуже быть не может».	Оптимизм. Данная ситуация – не самый плохой вариант из всех возможных.	«Могло быть и хуже», «Все, что ни делается, то к лучшему».
Повышенная ответственность, боязнь сделать ошибку.	Снижение уровня ответственности, признание за собой права на ошибку.	«Не ошибается только тот, что ничего не делает» "Человек, который много совершает, и ошибается во многом"( Еврипид)
Высокий уровень притязаний «Хочу всё и сразу».	Снижение уровня притязаний, цели не должны быть недостижимыми.	«Лучше синица в руках, чем журавль в небе».
Попытка изменить ситуацию.	Изменение отношения к ситуации, если её нельзя изменить.	«Господи, дай мне сил изменить ситуацию, если я могу её изменить; дай мне терпения принять ситуацию, если я не могу её изменить и дай мне мудрости отличить первое от второго».

Зависимость от чужой оценки	Уменьшение зависимости от чужого мнения. Поступать в соответствии с нормами морали и не обращать внимания на мнение людей, которые так не поступают.	<i>«Делай то, что должен, и будь, что будет».</i>
-----------------------------	--	---

#### **Организационные (объективные) причины**

<b>Причины</b>	<b>Преодоление стресса</b>	<b>Что сказать себе?</b>
Постоянное напряжение в работе.	Периодическое расслабление.	<i>«Как Вам удаётся так расслабляться? – А я и не напрягаюсь».</i>
Недостаточная рабочая нагрузка, неинтересная работа.	Использовать время для своей пользы.	<i>«Получу дополнительные навыки – пригодится потом».</i>
Плохие физические условия (шум, жара или холод в помещении...).	Изменить положение рабочего места или сообщить менеджеру.	<i>«Самое плохое место у того, кто не возражает».</i>
Конфликт ролей (противоречивые требования к работе).	Разграничить роли.	<i>«Я хочу знать, что я должен делать, а что нет»,</i>
Карьера: остановка или негативное изменение.	Определить степень карьерных притязаний.	<i>«А хочу ли я быть начальником?»</i>
Конфликты в коллективе.	Найти причину.	<i>«Нужен ли мне конфликтный коллектив?»</i>

## УНИВЕРСАЛЬНЫЕ СПОСОБЫ БОРЬБЫ СО СТРЕССОМ

	<b>Способ</b>	<b>Комментарий</b>
1	Признать наличие проблемы и стресса.	Находиться в состоянии стресса – не значит быть слабым, уход от проблемы – стрессоген.
2	Расслабиться.	Попеременно напрягать и расслаблять мышцы, побывать в тихом месте, глубоко дышать.
3	Прогулка на свежем воздухе	Как минимум, выйти из здания и обойти вокруг офиса.
4	Сон	Перенести решение на утро, сказать себе: « <i>Утро вечера мудренее</i> », « <i>Я подумаю об этом завтра</i> ».
5	Витамины	Стресс инициирует выработку адреналина и кортизола, на что уходит значительное количество запасов витаминов С и В, цинка, магния и других минеральных веществ. Принимать витамины «Антистресс».
6	Фитотерапия	Валериана, пустырник (2-3 недели). За час до трудного разговора принять несколько капель успокоительного.
7	Ароматерапия	Роза, лаванда, лимон и др. (ванна/аромалампа).
8	Звукотерапия (музыка)	Послушать музыку для релаксации (звуки моря, леса и т.п.).
9	Массаж	Массаж центральной части подбородка указательным пальцем круговыми движениями 9 раз по часовой и 9 раз против часовой стрелки в течение 2-3х минут.

10	Смотреть вверх	При депрессии взгляд уходит вниз-вправо. Чаще заставлять себя смотреть вверх.
11	Письмо / рисование	Вести дневник ( <i>метод Робинзона</i> ), перечитать позже и определить, что было причиной стресса. Написать кому-либо письмо, но не отсылать. Нарисовать что-то хорошее.
12	Чтение	Британские ученые считают, что это действует лучше и быстрее, чем музыка, чашка чая или прогулка. 6 минут чтения снижает уровень стресса на 68%. (Музыка - 61%, чашка чая или кофе - 54%, а прогулка - 42%).
13	Плач / смех	5 минут смеха продлевают жизнь на 1 день. Плач помогает освободить организм от негативных эмоций.
14	Звонок другу	Поговорить с другом или с абсолютно незнакомым человеком: таксистом или бабушкой на скамейке. Можно позвонить по «телефону доверия».
15	Здоровый образ жизни и питание	В здоровом теле здоровый дух. Больше двигайтесь и ешьте больше фруктов.
16	Природа	Зеленый цвет расслабляет. Заведите цветы в офисе. Чаще бывайте на природе.
17	Животные	Погладить кошку, поговорить с домашним питомцем.
18	Выделить время для отдыха	Работа как ожидание отпуска (отдыха).
19	Смена места	Поездка и новое окружение отдаляют от проблем.

20	Оптимизм	Улыбайтесь (если трудно, представьте себе неприятного человека во фривольной одежде с плюшевым мишкой подмышкой).
21	Избегать негативных эмоций.	Не носить одежду темных цветов, избегать негативно влияющих людей.
22	Маленькие радости	Сделать себе подарок или покупать приятные мелочи каждый день
23	Помочь другому	Помочь другому человеку.
24	Вспомнить хорошее перед сном	Вспомнить хорошие мелочи за день (кто-то улыбнулся, пропустил в дверь, автобус пришел сразу, нашлось свободное место и т.п.).
25	Любимая мысль	Заранее подумать о том, что доставляет наибольшее удовольствие (море, лес, горы, будущая покупка, отпуск...). Переключиться на эту мысль при неприятностях.

В любом случае (даже в стрессовой ситуации) нужно соблюдать правила этикета: не повышать голос на собеседника, быть вежливым и вести себя корректно.

Дополнительную информацию можно найти по ссылкам:  
[ru.wikipedia.org/wiki/Стресс](http://ru.wikipedia.org/wiki/Стресс)  
<http://psycabi.net/testy/629-test-na-stressoustojchivost-delovoi-etiket.ru/etiket-rukovoditelya/rabota-rykovoditelya.html>

## СОДЕРЖАНИЕ

Основные понятия и история этикета. . . . .	5
Деловой дресс-код. . . . .	6
Этикет приветствия и ведения деловой беседы. . . . .	8
Этические правила делового общения. . . . .	15
Этикет вручения деловых подарков. . . . .	21
Этикет поведения в конфликтной ситуации. . . . .	23
Этикет и кросс-культурная коммуникация. . . . .	26
Правила поведения в стрессовой ситуации. . . . .	30