



ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**КОНСПЕКТ
ЛЕКЦИЙ**



Алла Викторовна Сорокина

Основы делового общения

*Текст предоставлен правообладателем
http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=176961*

Ответы на экзаменационные вопросы по основам делового общения:

Научная книга; Москва; 2009

ISBN 5-222-05414-4

Аннотация

Актуальность настоящего пособия обусловлена огромным значением в жизни людей делового общения (при деловой встрече, переписке, при телефонном разговоре и т. д.). В данном издании особое внимание уделяется имиджу делового человека, его манере поведения в повседневной жизни, при публичных выступлениях и при ведении деловых переговоров. Вопросы, раскрываемые в настоящем издании, полностью соответствуют учебной программе. Пособие предназначено для студентов вузов и ссузов, изучающих дисциплину «Основы делового общения», а также всех тех, кто интересуется правилами делового общения.

Содержание

1. Основы этикета делового общения	4
2. Знакомства. Принципы и порядок представления	8
3. Визитные карточки	16
4. Этикетные правила и формы приветствия	21
5. Рукопожатие как форма приветствия	26
6. Дистанция	28
7. Понятие и формы делового общения	30
Конец ознакомительного фрагмента.	31

А.В. Сорокина

Ответы на экзаменационные вопросы по основам делового общения

1. Основы этикета делового общения

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является важнейшим фактором, определяющим шансы добиться успехов, облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения и т. д.

Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Овладение этикетом способно помочь преуспеть в деле и наоборот, пренебрежение им вполне может разрушить карьеру.

Этикет представляет собой «условный язык», имеющий характер неписаного соглашения о том, что в поведении лю-

дей является общепринятым, а что нет, с помощью которого можно оценивать человека, судить об уровне его внутренней культуры, его нравственных и интеллектуальных качествах уже по тому, как он входит, как здоровается, каким тоном говорит, какие первые слова произносит.

Этикет (от фр. – *etiquette* – ярлык, церемониал, норма обхождения) – это совокупность норм и обычаев, регулирующих внешние формы поведения человека в обществе. В понятие этикета входит совокупность правил, связанных с умением держать себя в обществе, внешней опрятностью, правильностью построения беседы и ведения переписки, грамотностью и ясностью изложения своих мыслей, культурой поведения за столом и в иных ситуациях делового и светского общения.

Основную функцию делового этикета можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.

Деловой этикет основывается на тех же нравственных нормах, что и светский:

1) обязательным условием делового общения является вежливость, которая является выражением уважительного отношения к человеку. Проявлять вежливость – означает проявлять доброжелательность. В деловом мире вежливость рассматривается как экономическая категория, содействующая достижению деловых успехов в партнерстве;

2) тактичность – это чувство меры, соблюдаемое в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает обида, огорчение, а иногда и раздражение. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних. Уважение к другим – обязательное условие тактичности даже между хорошими товарищами;

3) скромность – сдержанность в оценке своих достоинств, знаний и положения в обществе. Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает свое превосходство, свои качества, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг. Вместе с тем скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с застенчивостью, т. к. это различные категории;

4) корректность – это нейтральная, официальная, сдержанная, сухая вежливость. Умение вести себя с ориентацией на общепринятые правила приличия в любых обстоятельствах, в т. ч. в конфликтных;

5) благородство – способность совершать бескорыстные поступки, не допускать унижения ради материальной или иной выгоды;

6) точность – соответствие слова делу, пунктуальность и ответственность при выполнении взятых обязательств в де-

ловом и светском общении.

В современном обществе хорошими манерами считаются вежливость, скромность и сдержанность человека, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми.

Манеры – это способ держать и преподносить себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика.

К плохим манерам можно отнести привычку громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, проявление недоброжелательности к окружающим, пренебрежение к чужим интересам и запросам, навязывание другим людям своей воли и желаний, бестактность, неумение сдерживать свое раздражение и т. д.

Этикет делового общения подразумевает уважительное и учтивое отношение к людям; определенные формы знакомства, обращения и приветствия; правила ведения разговора, беседы и переговоров и т. д.

2. Знакомства. Принципы и порядок представления

Первым шагом к установлению знакомства является представление. В былые времена познакомиться без посредников было практически невозможно – это считалось дурным тоном. В настоящее время многое изменилось, и знакомства происходят при самых разнообразных обстоятельствах. Представиться можно лично или через посредника.

Представиться (представить) – означает назвать имя, отчество и фамилию. Существует ряд общепринятых правил этикета, регламентирующих представления и знакомства:

- 1) мужчина независимо от возраста и положения всегда представляется женщине первым;
- 2) младших по возрасту или положению мужчин и женщин представляют старшим (по возрасту, положению, рангу), в официальной обстановке должностной ранг имеет приоритет перед полом;
- 3) один человек всегда представляется паре, группе или обществу;
- 4) при представлении одного человека обществу громко называют его имя и фамилию: в этом случае нет необходимости подводить его к каждому из присутствующих, представляемый кланяется всему обществу, а не каждому отдельно;

5) при знакомстве двух людей посредник должен не только подвести их друг к другу и сказать: «Познакомьтесь», – но и назвать представляемых, обращаясь, соответственно, к женщине, старшему по возрасту, чину, положению в обществе. Если знакомятся люди одного возраста и пола, то посредник представляет менее знакомого ему человека более знакомому. Благодарить за представление человека, оказавшего вам эту услугу, не принято, т. к. это может быть воспринято как намек оставить вас наедине с вашим новым собеседником.

Самая распространенная формула представления – фраза: «Разрешите представить вам...» При необходимости представить сразу нескольких человек скажите: «Познакомьтесь, пожалуйста, вот... а вот...» При этом произносите имена и тех, кого представляете, и тех, кому представляете. Сначала называется имя того, кого представляют. Называть имена надо разборчиво и достаточно громко, чтобы людям не пришлось переспрашивать.

На различных совещаниях и конференциях председательствующий представляет участникам докладчика, называя имя и отчество, фамилию, должность, при необходимости – ученую степень, место работы. Такая характеристика позволяет избрать приемлемую форму обращения к выступающему, а также оценить его компетентность в том или ином вопросе.

При встрече прибывших для ведения переговоров деле-

гаций в аэропорту, на вокзале руководитель принимающей стороны представляется первым и затем представляет свою супругу, если она прибыла с ним, чтобы встретить супругу делового партнера своего мужа. Затем представляется глава прибывшей делегации и представляет свою супругу. После этого руководитель принимающей стороны представляет своих сотрудников начиная с высших должностных лиц. Если в состав делегации входят женщины, то представление начинают с них в соответствии с занимаемым должностным положением, потом представляют мужчин, также по рангу. Глава прибывшей делегации поступает аналогичным образом. Обслуживающий персонал, переводчики, водители представляются в рабочем порядке.

При официальном знакомстве нужно называть фамилию, а иногда и должность.

При частном знакомстве – достаточно одного имени. Человек, которому кого-то представляют, назвав свое имя, может добавить: «Весьма рад знакомству» или «Рад с вами познакомиться». Право выразить радость и удовлетворение по поводу состоявшегося знакомства принадлежит тому лицу, к которому обращаются с представлением, т. е. занимающему более высокое положение. Выражение радости и восхищения по поводу наконец-то состоявшегося знакомства в устах женщины неуместны. Заявление «Мне много о вас рассказывали» может несколько озадачить противоположную сторону: какую информацию о нем и с какой окраской (пози-

тивной или негативной) довели до вашего сведения. Слова «очень приятно», «рад знакомству», сказанные соответствующим тоном, являются обычной формулой вежливости.

Членов своей семьи представляют (знакомят), называя только имя, без фамилии. Использовать слова «супруг», «супруга» при представлении не рекомендуется. Это определение обычно употребляется в отношении третьих лиц. В кругу друзей, среди которых могут быть лица, не знакомые одному из супругов, жена представляет мужа. Есть правило, о котором всегда нужно помнить – друзей, сослуживцев, знакомых независимо от их возраста и должности представляют родителям. Никакие заслуги и занимаемое положение не идут в сравнение с тем уважением, которое мы испытываем к людям, давшим нам жизнь.

При представлении следует встать, если вы сидите. Этого не нужно делать только очень старому и больному человеку. Женщине достаточно ограничиться легким поклоном или кивком головы. При знакомстве люди должны смотреть друг другу в глаза.

Если же вам представляют кого-то, а вы не расслышали имя, или вас представляют большому кругу людей (например, первый рабочий день) и вы не можете запомнить все имена и фамилии, то при необходимости обратиться к кому-либо не будет ничего плохого, если вы переспросите, как зовут человека, предварительно извинившись за возникшую неловкость. В противном случае может возникнуть нелов-

кость из-за того, что вы не сможете обратиться к человеку, которого вам только что представили. Если вас представили неправильно или после представления ваш собеседник обращается к вам не так, как вас называли, можно поправить его, не делая интонационных акцентов на ошибке. Достаточно просто вслед за ним правильно повторить свое имя и отчество.

В пути (поезде, самолете, на пароходе и так далее) необязательно представляться своим спутникам, там и незнакомые могут разговаривать между собой. Представление необходимо, если в разговоре будут упомянуты общие знакомые, определяются общие интересы и т. п.

Останавливаясь на короткое время в гостинице, необязательно знакомиться с теми, с кем встречаешься за общим столом. В подобных случаях, приветствуя, ограничиваются легким поклоном. Общий обед в ресторане, другом общественном месте также не обязывает вас представляться. Обычно ограничиваются легким поклоном в сторону соседей и садятся за стол.

Если же кто-то подходит к столу, чтобы поздороваться с вами, вы должны представить его остальным. Не делайте этого в том случае, если сами встанете и отойдете, продолжив разговор с подошедшим поодаль. Если вы предложили подошедшему присесть и при этом забыли познакомить его с присутствующими, тогда он сам может попросить об этом.

Если вы по каким-либо причинам не заинтересованы в

продолжении знакомства с человеком, которого вам только что представили, не стоит ему давать понять это. Отказываться быть представленным неприлично.

На многолюдных банкетах (например, на официальном приеме) принимающий гостей не в состоянии всех представить друг другу. В таком случае гости сами знакомятся между собой или общаются со знакомыми. Самая краткая форма приветствия – представления, когда произносится только фамилия, звучит несколько скуповато, но она особенно уместна там, где нужно многократно представляться. При представлении людей друг другу небольшие дополнения к фамилиям, относящиеся к профессии, хобби, месту жительства или семейным отношениям, существенно облегчают начало разговора.

Если вы хотите представиться без посредника, позаботьтесь, чтобы это не получилось назойливо. Знакомство без чьего-либо участия требует большого такта. Воспитанные люди при желании всегда найдут возможность представиться друг другу.

Поводом для начала разговора, а затем и для знакомства может послужить предупредительность – это проявление различных знаков внимания, которые подготавливают путь к знакомству, например: открывание двери, поднятие оброненной вещи и т. п.

Если вы часто встречаетесь с кем-либо по пути на работу, в транспорте, магазине или в учреждении и даже успели

обмениваться несколькими малозначащими фразами, вы вправе представиться. В подходящий момент с таким человеком можно поздороваться. Если вам отвечают сдержанно, то от знакомства нужно отказаться.

В деловой обстановке при выполнении служебных обязанностей женщина может представиться мужчине первой. Если раньше женщина не могла сама представиться мужчине, разговор должен был всегда начинать старший, то в настоящее время женщина вполне может выступить инициатором знакомства, и это не будет считаться неприличным.

Если возникла необходимость быть представленным, а в обществе не окажется рядом никого, кто мог бы вам в этом помочь, то вы можете просто подать руку и назвать свою фамилию, имя и отчество — четко и внятно.

При знакомстве в официальной обстановке чаще всего используются стереотипные выражения, типа:

- Разрешите (с вами) познакомиться!
- Позвольте (с вами) познакомиться!
- Разрешите вам представить (или представиться)!
- Позвольте вам представить (или представиться)!

Если кто-то вам представился, обязательно надо представиться ему.

Прежде чем подойти с целью представиться к группе беседующих людей, постарайтесь заранее оценить, насколько они увлечены беседой и примут ли нового знакомого в свою компанию. При контакте с группой после приветствия необ-

ходима пауза (1–3 с) и лишь после нее надо представиться. Темп должен быть небыстрым, слова – четкими, интонация – спокойной. Все это закладывает основы дальнейшего общения и показывает окружающим, что вы – корректный, доброжелательный и заинтересованный в общении собеседник.

При знакомстве с новым человеком, предполагаемым партнером, очень важно произвести положительное первое впечатление, т. к. именно в первые минуты формируется основное мнение о вас, и первое впечатление очень много значит для дальнейшего контакта. Вы должны продемонстрировать дружелюбное отношение, уделяя внимание личности собеседника, быть приветливым и вежливым. Проявлять заинтересованность, слушая собеседника, задавать вопросы, чтобы поддержать беседу.

3. Визитные карточки

Визитные карточки являются важным средством, облегчающим деловое общение.

В деловых отношениях при первой встрече и знакомстве широко используется обмен визитными карточками, являющийся одним из обязательных атрибутов имиджа делового человека. Наличие визитной карточки свидетельствует о серьезности и солидности человека. Визитные карточки используют для заочного представления, выражения благодарности или соболезнования, с ними посылают цветы и подарки.

Основное назначение визитных карточек – представление деловых и официальных лиц друг другу при первом знакомстве. Визитные карточки помогают избежать недоразумений в общении с человеком, с которым недавно познакомились.

Широкое распространение карточки имели при дворе Людовика XIV, но нынешняя их форма появилась в середине XVIII в. и почти не изменилась.

Современные визитные карточки изготавливаются типографским способом из плотной бумаги размером не менее 30 X 70 мм. Размер визитных карточек и шрифт, которым печатается текст, строго не регламентируются, но значительное влияние оказывает местная практика. В России принят следующий стандарт: 70 X 90 или 50 X 90 мм. Обычно текст

печатается на языке страны, в которой живет владелец карточки, по-английски или на языке страны пребывания. Предпочтительно иметь набор карточек на разных языках. Обратная сторона карточки по возможности должна быть чистой, чтобы можно было делать заметки.

Оформление визитной карточки не должно быть вычурным, экстравагантным, не должно иметь золотых обзоров и т. п. Шрифт может использоваться только черный.

Солидная визитная карточка оформляется строго: белая, кремовая или сероватая бумага, четкий шрифт. Указывают название организации (учреждения, фирмы), имя, отчество, фамилию, а под ними – должность владельца, в левом нижнем углу указывается полный адрес, а в правом – номера телефонов и телефакса. Так как в большинстве стран такого понятия, как отчество, не существует, то на визитных карточках, написанных на иностранном языке, отчество не указывается. Следует также помнить, что наличие 2–3 телефонов на визитной карточке создает впечатление, особенно у иностранцев, что хозяин карточки является представителем солидной организации.

Визитные карточки женщин размером должны быть несколько меньше визитных карточек мужчин. Согласно традиции на визитных карточках женщины указывают только имя, отчество и фамилию, хотя в настоящее время женщины следуют правилу давать более подробную информацию о себе, своей должности, звании и ученой степени.

При использовании визитных карточек в общении с женщинами существует определенное правило: на посылаемых и оставляемых женщинам визитных карточках должность не печатается.

Как правило, визитными карточками обмениваются лично, придерживаясь принципа взаимности. Вручать визитные карточки необходимо обеими руками или только правой. При этом вручающий и принимающий обмениваются легкими поклонами. Визитные карточки вручаются человеку т. о., чтобы он смог сразу прочесть ее, а дающий должен тем временем вслух произнести свои имя и фамилию. Ни в коем случае нельзя мять чужие визитные карточки, делать на них пометки, вертеть в руках на глазах у хозяина. Это может быть воспринято как неуважение к тому, кто вручил вам визитную карточку.

Когда визитная карточка доставляется адресату лично ее владельцем, но без нанесения визита, она загибается с правой стороны по всей ширине карточки. Это правило больше относится к дипломатической практике. В карточках, вручаемых лично, иногда загибают верхний правый угол, и считается грубым нарушением этикета, если загнутую визитную карточку пересылают по почте или передают с кем-то.

Посылаемые почтой визитные карточки могут заменить письма и поздравительные открытки. В таком случае в левом нижнем углу визитной карточки в зависимости от конкретного случая делаются следующие сокращенные надписи

простым карандашом:

- 1) р. р. – заочное представление, а также при представлении или рекомендации другого лица;
- 2) р. р. с. – заочное прощание в случае отъезда на длительный срок, если прощальный визит не наносился;
- 3) р. г. – при выражении благодарности;
- 4) р. f. – при поздравлении с праздником;
- 5) р. f. № а – при поздравлении по случаю Нового года;
- 6) р. f. с. – при выражении удовлетворения знакомством;
- 7) р. с. – при выражении соболезнования; в порядке заочного знакомства.

Конечно, сокращения эти необязательны, на визитных карточках от руки делаются и другие надписи, например: «С наилучшими поздравлениями», «С благодарностью за поздравления». При этом надо помнить, что они, как правило, пишутся от третьего лица, например: «Благодарит за поздравления», «Поздравляет с праздником...» и т. п.

На полученные визитные карточки полагается дать ответ в течение 24 ч. Представляемому лицу отвечают, посылая визитную карточку без подписи. Обмен визитными карточками начинается с самых высокопоставленных людей и идет строго по субординации. Согласно этикету первыми должны вручать свои визитные карточки хозяева. Особенно строго подобные правила соблюдают японцы и корейцы, для которых нарушение иерархии равносильно оскорблению. Американцы и европейцы более демократичны в этом вопросе.

Действуют простые, но обязательные правила вручения визитной карточки: ее полагается передавать партнеру повернутой так, чтобы он мог сразу прочесть текст. Следует вслух произнести свою фамилию, чтобы партнер смог более или менее усвоить произношение вашего имени. В Азии их положено вручать обеими руками, на Западе особого порядка на этот счет не существует.

Строгая регламентация использования визитных карточек касается в первую очередь такого вида делового общения, как ведение переговорных процессов. При первой встрече с иностранным партнером обмен визитными карточками является обязательным атрибутом.

Во время переговоров следует положить визитные карточки перед собой, чтобы не путаться в именах. Лучше рассортировать их в том порядке, в каком партнеры сидят перед вами. Можно испортить свою репутацию, если вы не узнаете человека, с которым когда-то обменивались визитными карточками.

Со всей точностью перечисленные правила соблюдаются в основном только в дипломатической практике, но особую важность они приобретают при деловом общении, в котором принимают участие представители различных культур и народов.

4. Этикетные правила и формы приветствия

Любое знакомство, да и вообще любое общение начинается с приветствия. Приветствие прежде всего это знак вежливости. С древних времен люди посредством приветствия показывали друг другу свое уважение или почтение. С древних времен люди посредством приветствий показывали друг другу специальное уважение или почтение.

Каким оно должно быть, что важно в приветствии, какие формы и правила приветствия существуют в современном обществе – рассматривается в данной главе.

Главное требование к приветствиям – это доброжелательность. Приветствовать людей нужно тепло и дружелюбно, т. к. приветствие, высказанное сухим или грубым тоном, может обидеть человека, с которым вы здороваетесь. Приветствие, как правило, сопровождают улыбкой, т. к. добавленная к приветствию улыбка выражает почтительность и уважение и может улучшить общее настроение.

По этикету приветствовать человека нужно словами: «Здравствуйте!», «Доброе утро!», «Добрый день!» или «Добрый вечер!»

При приветствии не допускайте тавтологий. Услышав: «Здравствуйте!», – подберите что-то похожее – «Добрый

день!» В ответ на «До свидания!» можно произнести «Всего хорошего!»

Приветствие принято сопровождать поклоном, кивком головы, рукопожатием, объятиями или поцелуем руки. Во время приветствия нужно встретиться взглядом с тем, кого вы приветствуете.

В условиях деловых отношений правила приветствий предусматривают не только их форму, но и условия применения той или иной формы.

Обязательность требований этикета подразумевает, что их необходимо соблюдать независимо от психологического состояния или иных факторов личностного характера. Даже если у вас с кем-то натянутые отношения, здороваться нужно со всеми знакомыми, включая тех, кто вам по тем или иным причинам неприятен.

Первым здоровается более вежливый, тот, кто умнее, и более воспитанный. По правилам же этикета мужчине следует первому поздороваться с женщиной, более молодому человеку – со старшим, подчиненному – с руководителем, опаздывающие приветствуют первыми ожидающих, входящий первым здоровается с присутствующими, уходящий первым прощается с остающимися. Так, даже женщина, присоединяясь к обществу, обязана приветствовать присутствующих, не ожидая приветствий со стороны собравшихся. Уходя, женщина также прощается первой.

Войдя в помещение, в котором находятся люди, вошед-

ший приветствует наклоном головы всех незнакомых и пожимает руку тем, с которыми уже знаком.

Мужчина должен рассматривать как знак особого уважения к нему, если женщина первой поприветствовала его.

Мужчина всегда встает, приветствуя и женщин, и мужчин, за исключением очень пожилых и больных, которым трудно подниматься. Но в служебной обстановке мужчина может не вставать, приветствуя женщину.

Женщина, здороваясь с мужчиной, не встает, но, здороваясь с очень пожилыми мужчинами, женщина все же должна встать.

Поздоровавшись со своим сверстником, мужчина может сесть. Если же он здоровается с более пожилым мужчиной или с женщиной, то он может сесть лишь после того, как сядут они, или по их позволению.

Приветствуя даму, мужчина может поцеловать ей руку, хотя этот обычай все дальше уходит в прошлое, но если мужчина все же решает поприветствовать женщину, поцеловав руку, то делать это можно только в помещении, и, целуя руку женщине, не следует поднимать ее слишком высоко, старайтесь сами наклониться.

Мужчина, приветствуя женщину, вынимает руку из кармана и сигарету изо рта. Женщины слегка наклоняют голову и отвечают на приветствие улыбкой, они могут не вынимать руки из карманов пальто, жакета.

Приветствуя женщину на улице, мужчина снимает голов-

ной убор и перчатку, зимнюю шапку, лыжную шапочку, кепку или берет трогать не надо.

Когда мужчина приветствует кого-либо на расстоянии, то делает легкий поклон и прикасается рукой к шляпе, слегка ее приподнимает.

Военный, приветствуя женщину или мужчину, не снимая фуражки, поднимает руку под козырек.

Считается неприличным мужчине останавливать знакомую женщину на улице, за исключением неотложного дела или при хороших дружеских отношениях. Женщина должна остановиться сама для того, чтобы обменяться несколькими словами со знакомым мужчиной.

Когда на улице встречаются две пары, то первыми приветствуют друг друга женщины, затем женщины приветствуют мужчин и только потом мужчины приветствуют друг друга.

Первой здоровается женщина, идущая в обществе мужчины, с женщиной, идущей в одиночестве или с другой женщиной.

Сидя за столиком в кафе, ресторане, приветствуют знакомых только кивком головы. Мужчина, кивая женщине, немного привстает со стула. В случае же, если женщина сама подходит, тогда мужчина должен обязательно встать.

Сейчас, как уже говорилось выше, приветствие служит и для установления знакомства, а раньше приветствовали только того, кто уже был представлен. По приветствовать можно и незнакомых людей, если, например, люди еже-

дневно встречаются, тогда вполне приемлемо обмениваться несколькими фразами приветствия.

Иногда бывает трудно остановиться на какой-то одной форме приветствия, да и вряд ли это нужно – ведь в общении всегда нужны новые решения. В любом случае место, где вы находитесь, должно подсказать вам, какую форму приветствия лучше выбрать. Не принято лишь здороваться через порог, через стол или через какую-либо перегородку, а также приветствие не должно быть шумным и несдержанным.

Можно сказать, что при всем многообразии приветствий международный этикет в своей основе одинаков, т. к. люди, встречаясь, желают друг другу добра и благополучия, доброго утра, дня или вечера. Но все же каждому народу, каждой социальной группе свойственна своя манера приветствия. Например, на Востоке характерной чертой приветствия является наклон корпуса с одновременным выбрасыванием руки вперед. Европейцы, приветствуя, обычно слегка приподнимают левой рукой шляпу и отдают легкий поклон головой. В Японии принято кланяться в ответ на приветствие. В арабских и южноамериканских странах принято, что при встрече партнеры мужского пола обнимают друг друга. А в России знакомства и приветствия чаще всего сопровождаются рукопожатием.

5. Рукопожатие как форма приветствия

Рукопожатие – это жест дружелюбия при встрече или прощании, который не требует словесного сопровождения. Не принять протянутую руку крайне невежливо, человек, не подающий другому руки, выражает ему тем самым свое неуважение. Подача партнеру левой руки при приветствии также считается проявлением неуважения.

При рукопожатии действуют следующие правила:

1) если при устном приветствии главным правилом является принцип «снизу вверх», то для рукопожатий действует принцип «сверху вниз». Первым подает руку человек более старший по должности или возрасту: старший – младшему по возрасту; вышестоящий по должности – нижестоящему; женщина подает руку мужчине. Также первым руку подает тот, кому представляют человека. Приветствие путем обмена рукопожатиями мужчинам рекомендуется делать всегда, женщинам – по обоюдному согласию. Инициатором рукопожатия почти всегда должна быть женщина. Но в некоторых случаях женщины, а также мужчины первыми не протягивают руку лицам намного старше себя по возрасту и выше по служебному положению;

2) руку следует подавать решительно и непринужденно,

без колебаний и пауз. При рукопожатии не нужно слишком крепко жать руку приветствуемого лица. Это правило особенно надо помнить мужчинам, когда онижимаютруку женщинам. Рукопожатие не должно быть слишком сильным или слишком слабым. Неприятные ассоциации возникают и в тех случаях, когда рука протянута небрежно, а особенно отталкивающее впечатление производит вялая рука. Нельзяжиматьее двумя руками или подавать для рукопожатия только пальцы, не следует также руку партнера потрясать в воздухе несколько раз. Рукопожатие должно быть коротким;

3) перед рукопожатием мужчина должен обязательно снять перчатку. Женщине это делать необязательно. Если женщина все-таки снимает перчатку – это знак особого уважения. Однако, приветствуя более старших по возрасту, перчатку должны снимать все.

Для того чтобы не выглядеть нелепо перед иностранными партнерами, необходимо знать национальные особенности и традиции страны партнера. Что касается рукопожатия, то это не принято в Японии, т. к. в японском этикете собеседники не касаются друг друга, а лишь обмениваются почтительными поклонами, как уже говорилось выше. А таджики, например,жимаютруку двумя руками и считают, что, протянув лишь одну руку для приветствия, они проявят неуважение к своему гостю.

Далее более подробно будут рассмотрены национальные особенности некоторых стран.

6. Дистанция

Касаясь вопросов соблюдения этикета во время делового общения, нельзя не упомянуть о дистанциях. Использование пространства человеком влияет на его способность соотносить себя с другими людьми, чувствовать их близкими себе или держать на расстоянии.

Выделяются четыре основные дистанции, которыми руководствуются большинство людей во время общения, это: интимная, личная, социальная и публичная.

Интимная дистанция может быть ближней, выражаясь прикосновением, и дальней – на расстоянии от 15 до 50 см. Ближняя интимная дистанция в деловой жизни предполагается во время рукопожатий, приветствий и прощаний. Во всех остальных случаях устанавливается дальняя дистанция – 50 см.

Личная дистанция – это деловое общение на расстоянии от 60 см до 1,2 м, к которому прибегают во время ведения бесед, переговоров, подписания контрактов. Такое расстояние ни к чему не обязывает и вместе с тем располагает к продолжению контракта.

Социальная дистанция – от 1,2 до 2,5 м – устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком. На таком расстоянии директор принимает секретаря и других служащих, подчеркивая строго деловое общение. По-

добная дистанция удобна, когда длительное общение нежелательно: можно отвести от собеседника взгляд, и на таком расстоянии это не будет означать прекращение разговора.

Публичная дистанция предполагает расстояние от 3,5 до 7,5 м. Она идеально подходит для выступлений на совещаниях, семинарах. Публичная дистанция – это расстояние от сцены до публики, характерное для театра; от трибуны до участников совещаний, собраний.

При общении с иностранными деловыми партнерами необходимо помнить, что представители разных национальных культур по-разному относятся к дистанции.

Англичане, американцы, скандинавы не терпят близких дистанций, рассматривая их как покушение на свое личное пространство. Японцы воспринимают прикосновение к себе как потерю самоконтроля со стороны собеседника или агрессивность, к ним не следует приближаться менее чем на 1 м. А французы легко переходят на близкую дистанцию, если вы их заинтересуете. Арабы, латиноамериканцы, греки, итальянцы, испанцы считают, что не прикасаться к собеседнику в разговоре – значит, холодно и недружелюбно вести себя по отношению к нему. Для них активная жестикуляция – норма.

7. Понятие и формы делового общения

Деловое общение – это двусторонний процесс, взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.