

## Деловой этикет в эффективных коммуникациях

*В основе всех хороших манер лежит одна забота – забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали бы себя хорошо.*

Д. С. Лихачёв

Этикет – это установленный порядок, форма, манера поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе. Эти правила основаны на таких нравственных понятиях и категориях, как вежливость и доброжелательность, тактичность и корректность, порядочность и правдивость, благородство и доброта.

Этикет дает возможность руководителям использовать принятые формы вежливости для общения с различными группами людей и на различных уровнях.

Может показаться, что деловой этикет – понятие устаревшее. Но на самом деле эти правила актуальны и в наше время. И чем выше статус человека и статус лиц, с которыми он общается, тем более строго требуется соблюдать этикет. Общение с отечественными государственными чиновниками довольно высокого уровня, участие в официальных приемах – это обычная практика для руководителя высшего звена. Важность соблюдения протокола и правил этикета на этих мероприятиях нельзя недооценивать.

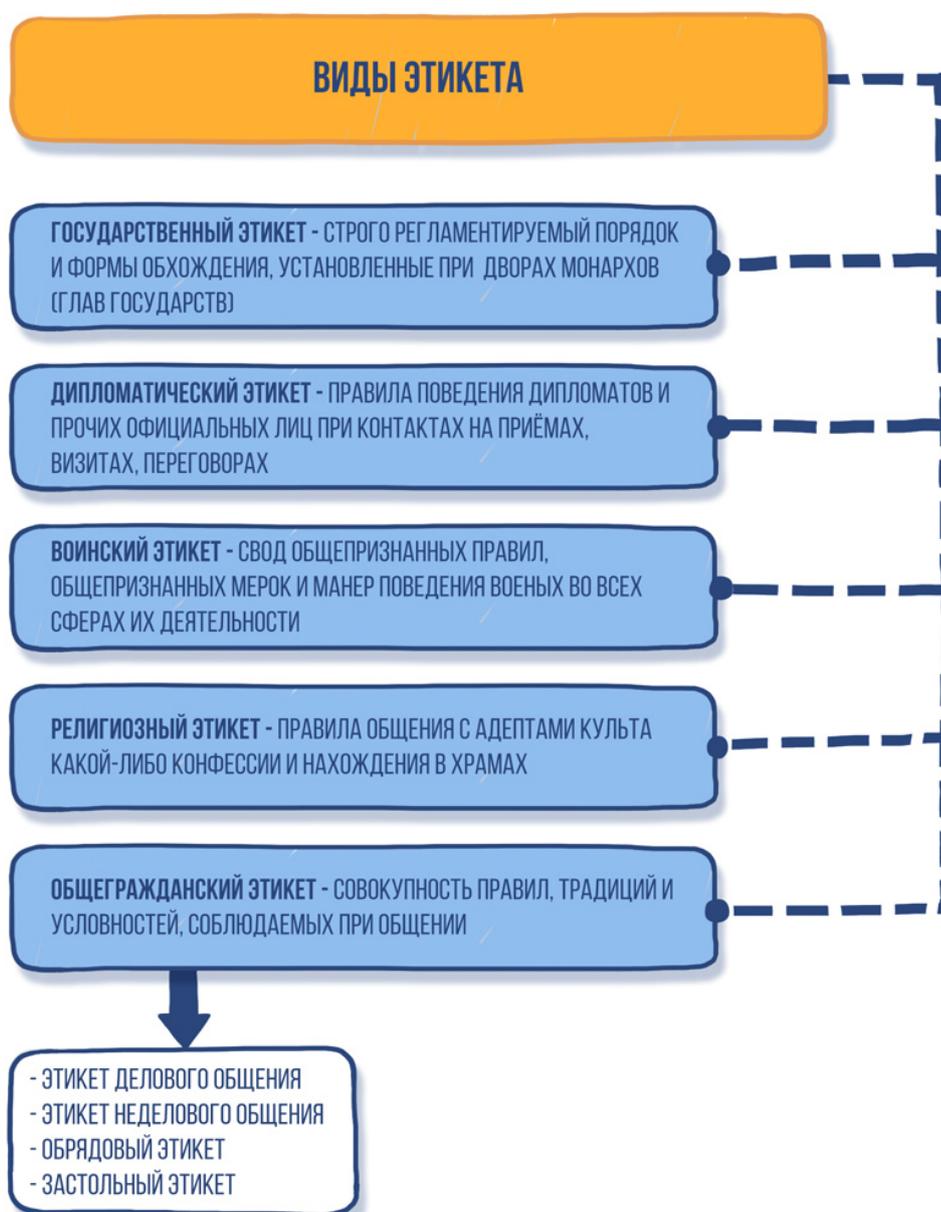
Кроме того, каждый руководитель постоянно общается с партнерами, клиентами, поставщиками, представителями средств массовой информации, участвует в деловых переговорах и всевозможных заседаниях, собраниях и встречах. Соответственно, ему просто необходимо следовать правилам делового этикета.

Не последнюю роль играет и внутриорганизационный этикет в общении между руководителями и подчиненными, в общении между коллегами. Грамотно, этично организованное взаимодействие способствует благоприятному психологическому климату в коллективе, работает на

мотивацию сотрудников, а значит, и на общую эффективность деятельности компании.

## Понятие этикета

**Этикет** – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации людей в обществе.



Правила этикета в общении между людьми учитывают их статус и должность, пол и возраст в следующей последовательности:

СТАТУС  
(ДОЛЖНОСТЬ, РАНГ)

ВОЗРАСТ И ПОЛ

#### ПРИМЕЧАНИЕ

В случае небольшой разницы в возрасте людей преимуществом пользуются представители слабого пола, однако если разница большая и речь идет об общении молодой девушки и пожилого мужчины, то тогда преимущество имеет мужчина.

**Деловой этикет** — это установленный в обществе порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

Основная специфика делового этикета в сравнении с общегражданским - **приоритет субординации** над гендерными различиями сотрудников и их возрастом.

#### Принципы делового этикета:

- позитивность,
- разумный эгоизм,
- предсказуемость,
- статусные различия,
- уместность.

**Позитивность** означает создание приятного впечатления, позитивного образа. При этом имеет значение все: жестикуляция, рукопожатие, интонации, одежда и т. д.

**Принцип разумного эгоизма.** Разумеется, необходимо уважать мнение собеседника, но соглашаться с ним во всем – не выход.

**Предсказуемость.** В деловом общении уже выработаны определенные модели поведения, что позволяет избежать неловких ситуаций. Отступление от них делает поведение непредсказуемым.

**Принцип статусных различий.** В бизнесе все занимают разные ступени, и это также предполагает определенные правила общения, в том числе между начальниками и подчиненными.

**Уместность.** Поведение должно соответствовать правилам общения для различных ситуаций.

В основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация интересов.

**Деловой протокол** – это совокупность строго определенных правил, устоев и традиций, применяемых на переговорах, при организации встреч, деловой переписки и других аспектов делового общения.

В этом смысле деловой протокол представляет собой высший уровень делового этикета. Если этикет подразумевает в том числе некие негласные правила и нормы, то протокол – это жестко закрепленные алгоритмы действий в различных ситуациях делового общения.

Деловой протокол регламентирует порядок:

- встреч и проводов делегаций;
- проведения бесед, переговоров и приемов;
- ведения деловой переписки;
- подписания договоров и соглашений;
- поздравлений;
- траурных церемоний;
- вручения государственных наград и т. д.

#### **ПРИМЕЧАНИЕ**

Общие «правила хорошего тона» в бизнесе могут различаться в зависимости от страны, сферы деятельности и других параметров. В дальнейших разделах курса мы рассмотрим отдельные аспекты делового этикета и протокола с точки зрения общепринятых норм и правил, которые относятся к большинству компаний и ситуаций.

## ПРАКТИКУМ

Даже не будучи знакомыми с тонкостями делового этикета и протокола, вы наверняка используете некоторые нормы в своей профессиональной деятельности.

Попробуйте вычленить основные нормы и правила, касающиеся следующих моментов делового общения:

- Обращение к непосредственному руководителю.
- Обращению к топ-менеджеру компании.
- Письмо по электронной почте новому клиенту.
- Письмо по электронной почте коллеге из другого отдела.
- Переговоры с потенциальным партнером.