



Кафедра дипломатии и консульской службы

Факторы успеха: 10 золотых правил этикета

Винокуров Владимир Иванович,
доктор исторических наук, профессор

Почему протокол и этикет нужно соблюдать всем?

Соблюдение норм, правил и условностей протокола и этикета является залогом успеха в выстраивании деловых отношений между партнерами по общению.

Уважительное отношение и доброжелательность помогают заслужить расположение коллег и, как следствие, открыть двери для новых хороших возможностей и перспектив. Важно отметить, что соблюдение этикета помогает не только на трудовом поприще, но и в повседневной жизни.





Душа моя Павел,
Держись моих правил:
Люби то-то, то-то,
Не делай того-то.
Кажись, это ясно,
Прощай мой
прекрасный.

• *Пушкин А.С.* Из альбома Павла
Вяземского, 7-летнего сына Петра
Андреевича Вяземского, друга
великого поэта



«Успех человека в финансовых делах на 15 процентов зависит от его профессиональных знаний и на 85 — от его умения общаться с людьми».

- *Дейл Карнеги. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей.*

- **Известный французский дипломат Жюль Камбон писал:**

«Правила протокола в настоящее время кажутся несколько старомодными. Таково уж свойство обычаев: хотя их и критикуют, им следует подчиняться. Не делать этого так же глупо, как не снимать шляпу при входе в церковь или обувь при входе в мечеть. В сущности, не все уж так бессмысленно в этих торжественных пустяках...»

- **Джек Николсон о правилах хорошего тона:**

«Я очень трепетно отношусь к правилам хорошего тона. Как передать тарелку. Не кричать из одной комнаты в другую. Не распахивать закрытую дверь без стука. Пропускать вперед даму. Цель всех этих бесчисленных простых правил — сделать жизнь лучше. Это не какая-нибудь абстракция. Это всем понятный язык взаимного уважения».

Цели и задачи общения

- Общение во всех его формах способствуют установлению, поддержанию и развитию контактов с людьми. Во время таких мероприятий их участники получают информацию по интересующим вопросам, обмениваются мнениями о разных, важных событиях и проблемах. Польза такого обмена информацией зависит от опыта, мастерства и искусства каждого собеседника.



Приветствие

- Кем бы вы ни были — начинающим дипломатом или бизнесменом, пожилым или молодым по возрасту, — входя в помещение, здоровайтесь первым.
- Рукопожатие: с женщинами не принято здороваться за руку, но, если она протягивает руку мужчине первой, следует пожать её, но не так крепко, как мужчинам.

Для достижения высот в любой сфере деятельности очень важно показать себя с наилучшей стороны, сформировав у окружающих мнение о себе как об интеллигентном, воспитанном и всесторонне развитом человеке. Привычка вести себя интеллигентно и этично будет благотворно влиять и на все другие сферы деятельности человека.

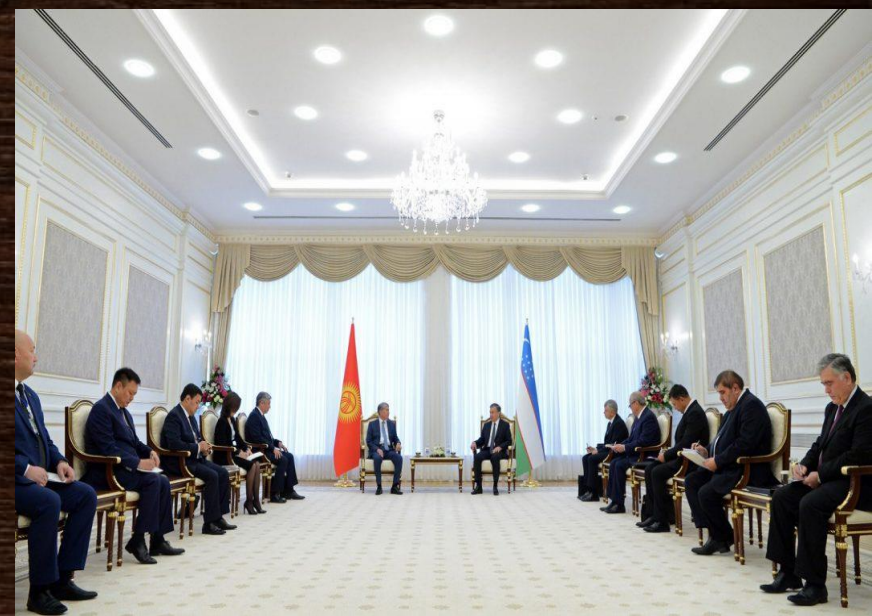


В общении

- К каждому человеку, достигшему 12 лет, полагается обращаться на «вы». Отвратительно слышать, люди говорят «ты» официантам или шоферам. Даже к тем людям, с кем вы хорошо знакомы, в офисе лучше обращаться на «вы», на «ты» — только наедине. Исключение — если вы сверстники или близкие друзья. Как реагировать, если собеседник упорно «тыкает» вам? Сначала переспросите: «Простите, вы ко мне обращаетесь?». Иначе — нейтральное пожатие плечами: «Простите, но мы не переходили на «ты».
- Темы-табу для светской беседы: политика, религия, здоровье, деньги. Неуместный вопрос: «Боже, какое платье! Сколько вы заплатили?». Как реагировать? Мило улыбнитесь: «Это подарок!» Переведите разговор на другую тему. Если собеседник настаивает, мягко скажите: «Я не хотела бы об этом говорить».
- Семь вещей следует держать в тайне: возраст, богатство, молитву, состав лекарства, подарок, почет и бесчестье.

Внешний вид участника общения

- Опрятный и аккуратный внешний вид в мире деловых людей имеет важнейшее значение. Все, что выставляется на всеобщее обозрение, должно находиться в безукоризненном ухоженном состоянии, будь то воротничок рубашки или ногти и прическа. Одежда должна соответствовать высокому статусу дипломата, его образ должен быть эталоном элегантности.



Оскар Уайльд о моде

- Человек должен либо быть произведением искусства, либо носить его на себе.
- Что такое мода? С художественной точки зрения это обычно форма уродства, настолько невыносимая, что нам приходится менять ее каждые полгода.
- Модно то, что носишь ты сам. Немодным бывает только то, что носят другие



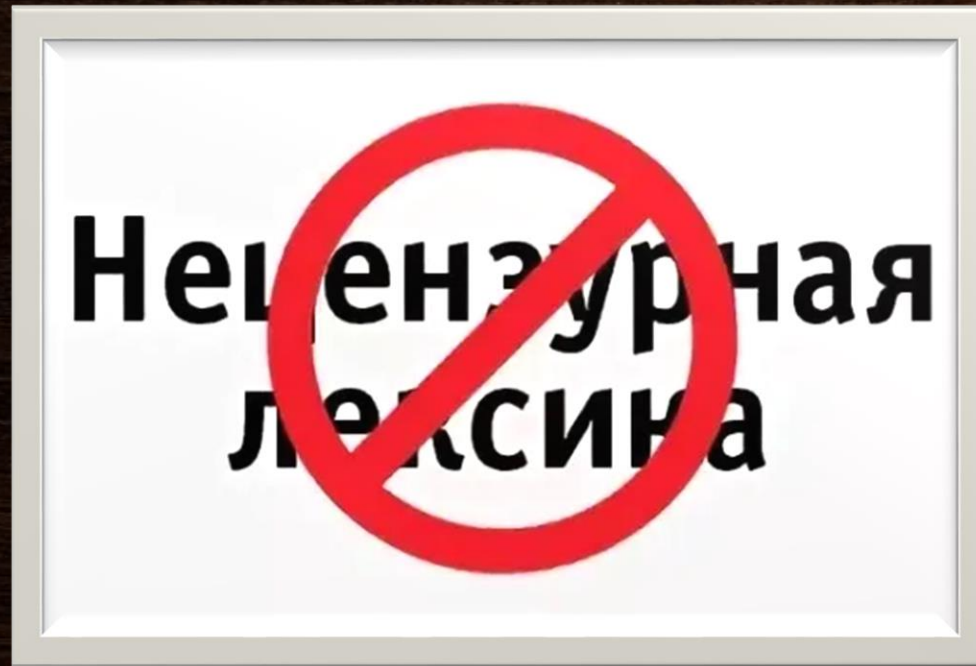
- ДЛЯ МУЖЧИН И ЖЕНЩИН ПРЕДПОЧТИТЕЛЕН ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ В ОДЕЖДЕ: БЛАГОРОДНАЯ И СДЕРЖАННАЯ КЛАССИКА НИКОГДА НЕ ПОТЕРЯЕТ СВОЕЙ АКТУАЛЬНОСТИ И БУДЕТ УМЕСТНА НА ЛЮБОМ ОФИЦИАЛЬНОМ МЕРОПРИЯТИИ.
- ВАЖНО НЕ ПЕРЕУСЕРДСТВОВАТЬ С КОЛИЧЕСТВОМ ПАРФЮМЕРИИ. УМЕРЕННОСТЬ ДОЛЖНА БЫТЬ ВО ВСЕМ, В ТОМ ЧИСЛЕ И В ДРАГОЦЕННОСТЯХ И УКРАШЕНИЯХ.

Поведение участника общения

- При ведении беседы важно вести себя сдержанно и с достоинством, не перебивать своего собеседника, избегать чрезмерной жестикуляции.
- Важно уважительно относиться к собеседнику;
- Огромное значение имеет культура речи: использование грамотных литературных словесных оборотов и богатый словарный запас поможет человеку зарекомендовать себя как начитанного и образованного партнера, с которым приятно иметь дело.



Ни в коем случае не стоит позволять себе таких вольностей, как употребление нецензурной лексики при каком-либо возникшем споре, чтобы беседа с деловыми партнерами не переросла в открытый конфликт или перепалку.



Вышедшие из-под контроля эмоции могут только усугубить противостояние, вследствие чего договоренности достичь будет намного сложнее.



Терпение, чувство такта и сдержанность помогут сгладить любую, даже самую острую ситуацию

Отдельное внимание уделяется такому качеству, как **пунктуальность**.

Очень важно прибывать вовремя на деловые встречи или собрания. Не зря поговорка о том, что время — деньги, получила такую широкую известность и популярность.

Пунктуальный человек вызывает уважение своих деловых партнеров, так как он ценит не только свое время, но и рабочее время всех своих коллег, не заставляя их тратить драгоценные минуты или даже часы на ожидание его недисциплинированной персоны. Безусловно, опоздания случаются и по очень уважительным причинам, в связи с какой-то экстренной ситуацией или форс-мажорными обстоятельствами. Однако систематические опоздания без серьезного повода будут расцениваться как неуважительное отношение к коллегам.



- **Принято, что на официальную встречу первыми прибывают младшие сотрудники, а старшие – позже.** Покидают место встречи наоборот: сначала старшие, затем младшие. Первыми здороваются подчиненные со своими начальниками. Вошедшие в помещение должны поприветствовать всех присутствующих независимо от их половой принадлежности. Находясь в помещении, мужчины первыми приветствуют представительниц прекрасного пола.



Цель и предназначение визитной карточки



Визитная карточка является неизменным атрибутом делового общения и широко используется в повседневной практике. Она оказывается незаменимой при визитах, знакомствах, ею можно воспользоваться также для краткой записи. Визитная карточка — один из показателей культуры человека, важный элемент делового общения. Именно с неё начинается установление связей с партнёром или партнёрами.



Визитная карточка должна быть отпечатана на родном языке или языке страны пребывания. В России приняты двусторонние карточки на двух языках: русском и английском. Односторонняя визитная карточка позволяет в случае необходимости записать нужные дополнительные сведения на обратной стороне.



Обмен визитными карточками обязателен при первой личной встрече с партнёрами. При этом первым визитную карточку вручает младший по должности старшему по должности, при равенстве социальных статусов — младший по возрасту вручает карточку старшему по возрасту.



Визитная карточка вручается таким образом, чтобы новый знакомый мог сразу прочитать текст. При этом нужно вслух произнести имя и фамилию, чтобы он усвоил произношение. Визитные карточки дают возможность точно знать транскрипцию фамилий и имён ваших новых знакомых, иногда весьма трудных. А ошибка в произношении фамилий часто обижает людей.



При вручении визитных карточек принято обмениваться лёгкими поклонами.

Представители исламских государств вручают карточку правой рукой (левая считается «нечистой»), а в Японии и некоторых других странах Азии — обеими руками. Принимают визитные карточки также правой рукой или обеими руками.



Визитные карточки могут также направляться вместе с поздравлениями. При направлении визитной карточки, в зависимости от конкретного случая, в ее левом нижнем углу пишутся (большей частью карандашом) следующие буквы латинского алфавита:

- Р. f. (pour feliciter) — выражение поздравления (по любому поводу);
- р. f. N. а (pour feliciter Nouvel An) — поздравление с Новым годом;
- р. г. (pour remercier) — выражение благодарности;
- р. с. (pour condoleance) — выражение соболезнования;
- р. р. (pour presenter) — заочное представление вновь прибывшего дипломатического работника (вместо личного визита).
- р. р. с. (pour prendre conge) — выражение прощания лица, окончательно уезжающего из страны пребывания (посылается вместо нанесения личного прощального визита).





Использование визитных карточек не ограничивается только знакомством и поздравлениями: их посылают после нанесённого визита, если не наносится ответный визит. С визитной карточкой посылаются цветы, конфеты, книги и т.д. Если она прилагается к подарку, её вкладывают в коробку или в букет цветов. Если цветы посылают по случаю похорон, то делать приписки на карточке не следует.

Спасибо за внимание!

