

Светский и деловой этикет как необходимость

Само слово «этикет» произошло от французского etiquette (церемониал) и пришло к нам сравнительно недавно.

Изначально французы приспособили это понятие под колышек, к которому привязывалась этикетка с надписью. И лишь основываясь на значении «надпись» сформировалось понятие «запись с описанием последовательности церемониальных актов» или церемониал.

Языковеды под этим словом понимают методы обхождения с окружающими, форму обращений и приветствий, а также поведение в общественных местах, привычки и одежду.

Знание общепринятых правил поведения сегодня необходимо, оно поможет человеку всегда чувствовать себя уверенно, повысит его "рейтинг" как в собственных глазах, так и в глазах окружающих и поможет занять достойное место среди людей, стремящихся к успеху.

Этикет формировался тысячелетиями и вобрал в себя нормы общения, отобранные и проверенные временем. Светский и деловой этикет - это инструменты, повышающие эффективность общения, создающие партнерство, порождающие положительные эмоции. Соблюдение сотрудниками компании делового этикета формирует лояльность внешних и внутренних клиентов, улучшает микроклимат в коллективе, позитивно влияет на качество принимаемых решений. Этикетное деловое поведение прибыльно. Многие преуспевающие компании, формируя свой уникальный фирменный стиль, сделали ставку на безупречные деловые манеры сотрудников и таким образом создали себе конкурентное преимущество, выгодно отличающее их от конкурентов.

Сегодня при общении бизнес-партнеры обращают внимание не только на деловые, но и духовные качества друг друга. Широта и глубина культуры человека является одним из залогов длительного делового общения.

В настоящее время все больше и больше внимания уделяется этикету. Он направлен на соблюдение норм поведения, общения и речи в процессе личностных коммуникаций. Эффективное общение, в том числе деловое, невозможно без применения норм этикета. Этикетом регламентируются такие сферы деятельности как ведение переговоров, бизнес-встречи, презентации, деловые обеды, ведение переписки, проведение приемов, банкетов и многое-многое другое. По сути, практически все сферы коммуникации, которые использует человек, регулируются деловым и светским этикетом.

Таким образом, этикет является показателем не только личных качеств человека, но и своеобразным индикатором благополучия его компании в целом, ведь умение общаться правильно – залог успеха любой компании. Именно поэтому многие вводят этикет в основу корпоративной культуры, считая, что для того, чтобы сотрудники имели возможность поддерживать деловой имидж компании на должном уровне, им необходимо и в повседневной жизни выполнять правила этикета.

Более того, отсутствие хороших манер отрицательно сказывается на морально-психологическом климате самого коллектива, вызывая повышение нервозности и конфликтности.

Важно понимать, что деловой этикет - это «язык посвященных». С культурологической точки зрения во все века этикет был и по сей день является маркером, выделяющим социальные слои. То, что принято в одном социальном слое или профессиональной группе может быть неприемлемо или не позволительно в другой.

Наши манеры повествуют, выбалтывают, а порой кричат окружающим о нашей жизненной истории: где мы родились, что принято в нашей семье, где мы учились и чему, какой образ жизни ведем сейчас, каковы наши планы и т.д. Всё это и многое другое транслируется окружающим через нашу речь, манеру говорить и слушать, одежду. Не всегда это уместно.

Люди устроены так, что их обычно привлекает в других культура, уважение, хорошие манеры в целом. Очевидно, что такие черты, как высокомерие, отсутствие такта, явная недоброжелательность скорее отталкивают партнеров по общению.

В цивилизованных странах с развитой рыночной экономикой деловой этикет, то есть внешние формы поведения, принятые в деловой сфере, считается экономической категорией. Если все сотрудники, на всех уровнях соблюдают деловой этикет, придерживаются высоких стандартов поведения, то в коллективе создается позитивная атмосфера, улучшается микроклимат, уменьшается количество конфликтов и болезней на нервной почве, повышается производительность труда и качество принимаемых решений, более рационально используется рабочее время и проч. Цену бескультурья и хамства можно вычислить и выразить деньгах.

Хорошие манеры - это не только имидж, но и важное оружие в конкурентной борьбе. Знания этикета повышают статус человека в бизнес-сообществе. Ведь, как известно, по одежке встречают, по уму провожают... И касается это не только одежды, но и умения себя вести в обществе.

Сегодня, в период экономического кризиса, когда рынок труда переполнен и, принимая на работу сотрудников, руководители имеют возможность выбирать лучших из лучших, они обращают внимание не только на профессионализм, но и на культуру поведения человека, тем более сейчас есть, где поучиться хорошим манерам.

Занятия по этикету и протоколу, ораторское мастерство, постановка голоса - всему этому можно научиться, сейчас есть такие специалисты.

Во всём мире вложения в образование – одни из наиболее прибыльных инвестиций.

Ольга Янковская