Содержание

Введение

Глава 1. Исторические аспекты этикета

1.1 История мирового этикета

1.2 Где зарождался этикет

Глава 2. Основные понятия об этикете

2.1 Понятие и виды этикета

2.2 Международный этикет

Глава 3. Особенности национального этикета

3.1 Особенности делового этикета западных стран (Америка, Франция)

3.2 Национальный этикет восточных стран (Япония, Китай)

Заключение

Библиографический список

Введение

Нашу эпоху называют веком космоса, веком атома, веком генетики. С полным правом ее можно было бы назвать и веком культуры.

Дело не только в том, что многие культурные ценности, бывшие раньше достоянием избранных аристократических кругов, стали в нашей время доступны широким массам читателей, зрителей, слушателей. Благодаря росту активности трудящихся, увеличению количества свободного времени, внедрению научно-технических достижений во все сферы общественной жизни все более существенную роль приобретает культура человеческих отношений, культура общения людей. Чем значительнее технико-экономический потенциал общества, чем богаче и сложнее его культура, тем выше должна быть культурность людей, которые в нем живут и которые им управляют. Профессиональная, нравственная, эстетическая, интеллектуальная культура нужна в быту и на производстве. От нее зависят и эффективность труда и разумное использование досуга.

Общественная жизнь за последние полвека усложнилась, ее ритм ускорился. В быстро растущих городах на сравнительно небольших участках территории живут бок о бок друг с другом миллионы людей. Каждый встречается ежедневно с сотнями, а то и тысячами других людей. С ними он едет на работу, трудится на предприятии, стоит в очереди к кассе кино или стадиона, отдыхает в дружеской компании. Люди соприкасаются друг с другом в самых разнообразных нравственно-психологических ситуациях. Вопрос о том, как поступить, как себя вести и как относиться к поведению другого в том или ином случае, приобретает особую остроту ввиду огромной пестроты характеров, мнений, взглядов, эстетических вкусов. Чтобы найти правильное решение, позволяющее сохранить свое достоинство, свои убеждения и не обидеть другого человека, нужно учесть многие обстоятельства, проявить такт, сдержанность, настойчивость, желание понять собеседника.

Однако даже добрые намерения и субъективная честность не всегда избавляют нас от промахов и ошибок, в которых потом приходится раскаиваться. Об этом знает каждый по собственному опыту. За многие века существования человеческой культуры выработался ряд правил поведения, способствующих взаимопониманию, позволяющих избежать ненужных конфликтов, натянутости в отношениях. Эти правила называют иногда правилами хорошего тона, или правилами этикета.

Этикет - слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от седой древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

Глава 1. Исторические аспекты этикета

1.1 История мирового этикета

Само понятие "этикет" настолько давнее, что очень трудно найти и установить время его появления. Но, если верить историческим фактам, слово "этикет" впервые появилось в обиходе при дворе Людовика XIV - того самого, которому легенда приписывает изречение: "Государство - это я". На королевских приемах гостям вручали карточки (этикетки) с правилами поведения, и от названия карточки пошло слово "этикет".

Древнейшим сведениям об этикете насчитывается примерно пять тысяч лет. Жизнерадостные греки, превозносившие любовь к Родине, готовность отдать жизнь за нее, поклонялись разуму, силе и красоте. Сдержанность в будни, раскрепощенность в праздники и ярость в бою - наиболее ценимые формы поведения грека.

Древний Рим, хотя и принял греческую культуру за основу, в силу своих общественно-социальных условий был вопиюще дисгармоничен в потребностях, нравственных и эстетических нормах. Естественно, что это находило отражение и в этикете: невоздержанность в поведении, проявление чувств, стремление покорить роскошью в нарядах и празднествах.

В эпоху средневековья особенно выделяется пышный и каноничный этикет Византии, впитавший в себя культуру Запада и Востока.

Еще не зная слова "этикет", придворный церемониал создали на Востоке. Европейцы же до сих пор с трудом постигают японский кодекс учтивости. Японский этикет обусловлен многовековыми традициями, сложнейшей иерархией сословных расслоений. Японский этикет обязывает к крайней деликатности и основан на заботе о том, чтобы не поставить собеседника в неловкое положение. Но ведь Восток - это не только Япония. О том, как себя вести в обществе, знали и жители Древнего Китая. Древнекитайский этикет насчитывает более тридцати тысяч церемоний.

А как же развивался этикет за океаном? Первый президент США Джордж Вашингтон прославился тем, что в четырнадцать лет, воспользовавшись английским переводом книжки французского монаха, изданной в 1640 году, составил сто десять "Правил приличного поведения". Вот лишь некоторые из них: "Не чешись за столом, не ковыряй вилкой в зубах, не дави блох на людях..." Более поздние американские своды правил во многом ориентированы на практицизм сочинений видного писателя и политического деятеля Б. Франклина.

В наше время в Америке существует Институт этикета имени Эмилии Пост. Она - самый популярный автор книг по культуре поведения, пожалуй, не только в США.

Что касается России, то до XVIII века состоятельные граждане жили, руководствуясь "Домостроем". Книга представляла собой свод правил, написанных священником Сильвестром в эпоху Ивана IV. Единоличная власть в семье принадлежала отцу: он и суд семейный решил, и жену лукавую наказывал, и сокрушал ребра сыну за непослушание.

Активным проводником европейских манер в России стал Петр I. Для просвещения дворянских отпрысков царь велел трижды переиздать популярную в Европе книгу "Юности честное зерцало, или показания к житейскому обхождению, собранное от разных авторов". Многие из правил не утеряли актуальности и поныне.

Современный этикет унаследовал обычаи и традиции практически всех народов от седой древности и до наших дней. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического развития.

Не следует забывать, что нормы этикета, в отличие от норм морали, являются условными, они носят как бы характер неписанного соглашения о том, что в поведении людей считается общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные правила этикета, но и понимать необходимость определенных норм взаимоотношений. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие взаимоотношения.

1.2 Где зарождался этикет

Англию и Францию называют обыкновенно “классическими странами этикета”. Однако это мнение справедливо только относительно эпохи, более близкой к нашему времени, если же мы перенесемся в эпоху, более отдаленную от наших дней, лет за триста тому назад, т. е. к XV столетию, и по разным источникам, имеющим не подлежащую никакому сомнению достоверность исторических документов, внимательно проследим за политической и общественной жизнью этих двух стран в ту отдаленную от нас эпоху, то мы убедимся, что три века тому назад даже высшее общество Англии и Франции было еще далеко от всего того, что называется этикетом.

Грубость нравов, невежество, поклонение грубой силе, дикий произвол и тому подобные отрицательные качества в XV столетии господствуют в обеих этих странах. О Германии и прочих странах тогдашней Европы нечего и говорить. Одна лишь Италия составляет исключение. Эта страна и заслуживает по справедливости быть названной “родиной этикета”.

В Италии наравне с образованностью и изящными искусствами ранее, чем в какой-либо другой стране Европы, начали развиваться и совершенствоваться правила светских приличий, изящные манеры и этикет.

Облагораживанье нравов итальянского общества начинается уже в XIV веке. До этого времени человек был груб, теперь становится вдумчив и созерцателен. Прежде он только потреблял и уничтожал, с этого же времени начинает украшать и наслаждаться. Прежде он только жил, теперь хочет скрасить жизнь свою. Такова громадная перемена, совершившаяся в XV веке в Италии. Человек переходит тут от феодальных нравов к духу нового времени, и этот великий переворот совершается в Италии ранее, чем во всех остальных краях Европы.

Если вы сравните Италию в XV веке с другими народами Европы, вы найдете ее гораздо более ученою, гораздо более богатой, гораздо более образованной, гораздо более способной украсить себе жизнь, т. е. наслаждаться и производить художественные создания.

В это время Англия, покончив с одной вековой борьбою, вовлекается в новую ужаснейшую резню, известную под названием войн Алой и Белой Розы, где люди хладнокровно губили друг друга и вдобавок после сражения избивали еще безоружных детей. До самого 1550 года она остается страною варваров, охотников, мызников и солдатских шаек. В каком-нибудь городе, внутри края, насчитывалось всего не более двух или трех порядочных печей; дома сельских дворян были жалкие, крытые соломой избушки, обмазанные самой грубой глиной и освещаемые простым в стене отверстием. Средний люд спал на соломе, “с добрым кругляком под головой”. “Подушки предназначались, по-видимому, только для родильниц”; посуда была даже не оловянная, а просто деревянная.

В Германии свирепствовала жестокая и непримиримая война гуситов; император немощен; дворянство невежественно и нагло; вплоть до времен Максимильяна господствует кулачное право, то есть разрешение всех споров силою и привычка к самоуправству; из застольных речей Лютера и из записок Ганса Швейнихена можно видеть, до какой степени безобразия доходили в то время у дворян и ученых пьянство и грубость нравов.

Что касается Франции, то это был самый плачевный период в ее истории: страна порабощена и опустошена англичанами; при Карле VII волки заходят в предместья Парижа; по изгнании англичан кожедеры, предводители бродячих шаек, живут прямо на счет крестьянина, грабят и разоряют его сколько душе угодно; один из этих воровских и разбойничьих атаманов, Жилль де Рец, послужил героем одной народной легенды про Синюю Бороду. До самого конца этого столетия дворянство остается грубо и дико. Венецианские послы говорят, что у французских вельмож ноги изогнуты и искривлены, потому что они всю жизнь проводят на коне. Граф Бальтассар Кастильоне около 1525 года писал: “Французы и не знают другой заслуги, кроме воинской, а все прочее не ставят ни во что; они не только не уважают науки, но даже гнушаются ею и считают всех ученых самыми ничтожными из людей; по их мнению, назвать кого-нибудь “клерком”, грамотеем, значит нанести ему величайшее оскорбление”.

Короче, по всей Европе феодальные порядки держатся еще в полной силе, и люди, подобно свирепым и сильным животным, только и делают, что пьют, едят, дерутся и всячески упражняют члены своего тела. Напротив, Италия - страна почти новой культуры. Под властью Медичи во Флоренции водворился мир; граждане царят в ней и царят спокойно; подобно главам своим, Медичи, они фабрикуют, занимаются торговлей, банковыми операциями и наживают деньги, с тем чтобы издерживать их как подобает умным людям. Заботы войны не тревожат их более, как прежде, опасностями суровых и трагических катастроф. Они ведут ее наемными руками кондотьеров.

Впервые после падения древней цивилизации мы встречаем в Италии общество, дающее первое место умственным наслаждениям. Видными, передовыми людьми этого времени были гуманисты, страстные восстановители литературы греческой и латинской: Поджио, Филельфо, Марчилио Фичино, Пико де Мирандола, Халькондил и другие. Они роются в библиотеках Европы, с тем чтобы открывать и издавать рукописи; они не только разбирают и изучают найденное, но сами вдохновляются им, сами становятся древними умом и сердцем, пишут почти так же чисто по-латыни, как современники Цицерона и Вергилия.

Есть книга этого времени, заключающая в себе изображение примерных кавалера и дамы, т. е. двух таких лиц, которых современники могли считать для себя образцом; вокруг этих идеальных фигур на различном расстоянии вращаются действительные фигуры; перед вашими глазами - салон 1500 года с его посетителями, его разговорами, убранством, танцами, музыкой, остротами, прениями, - салон, правда, более скромный, более рыцарский и более умный, чем салоны Рима и Флоренции; но, впрочем, он представлен верно и в облагороженных своих привычках показывает как нельзя лучше самую светлую и самую благородную группу образованных и высшего круга лиц. Чтобы увидеть этот салон, достаточно пробежать Il Cortegiano графа Бальтазара де Кастилионе.

Граф Кастилионе состоял на службе у Гвидо Убальдо, герцога Урбинского, потом у наследника его Франческо-Марии делла Ровере, и написал эту книгу в воспоминание тех бесед, которые слыхал у своего первого господина. Так как герцог Гвидо был слаб и весь одержим ревматизмом, то каждый вечер небольшой двор собирался у его супруги, герцогини Елисаветы, женщины добродетельной и очень умной. Вокруг нее стекались разного рода замечательные люди, приезжавшие со всех сторон Италии; сам Кастилионе, знаменитый поэт Бернардо Аккольти д’Ареццо, Юлиан Медичи и многие другие; папа Юлий II останавливался там на несколько времени в одно из своих путешествий. Место и обстановка беседы были достойны таких лиц. Они собирались в великолепном дворце, построенном отцом герцога; здание это было самое прекрасное в Италии. Комнаты были роскошно убраны серебряными вазами, золотыми и шелковыми обоями, античными статуями и бюстами из мрамора и бронзы, картинами Пиетро делла Франческа и Джованни Санти, отца Рафаэля. Со всей Европы там собрано было множество латинских, греческих и еврейских книг, покрытых, из уважения к их содержанию, золотыми и серебряными окладами. Двор был один из самых блестящих в Италии. Праздники, танцы, единоборство, турниры и беседы продолжались беспрерывно. Обыкновенно, поужинав и натанцевавшись, гости забавлялись разного рода шарадами; удовольствия эти сменялись дружеской беседой, серьезной и вместе веселой, в которой принимала участие герцогиня. Все шло без церемонии; места занимались, где кому угодно; каждый усаживался возле дамы, и начиналась беседа, не стесненная никакими формальностями; изобретательности и оригинальности был тут полный простор. На одном вечере Берлардо Аккольти по просьбе своей дамы импровизирует премилый сонет в честь герцогини; потом герцогиня велит госпоже Маргарите и госпоже Констанце Фрегозе протанцевать; обе дамы берутся за руки, и, когда любимый музыкант Барлета настроил свой инструмент, они танцуют под звуки музыки, сперва медленно, а потом несколько живее. К концу четвертых суток, проведя в изящных разговорах целую ночь, они заметили появление рассвета.

“Со стороны дворца, обращенной к вершине горы Катари, отворены были окна, и тогда увидели, что на востоке показывается уже прелестная аврора, цвета роз. Все звезды исчезли, кроме одной нежной вестницы Венеры, которая занимает грань между ночью и днем; от нее, казалось, исходило какое-то отрадное веяние, своею резкою свежестью наполнявшее небо и начинавшее пробуждать сладостный концерт прелестных птичек в глуби шепчущих лесов, раскинутых по соседним холмам”.

По этому отрывку можно судить, как приятен, изящен, даже цветист этот стиль; общий тон бесед таков же. Там вы найдете множество выражений вежливости, комплименты дамам за их красоту, их грацию, их добродетель, комплименты кавалерам за их храбрость, ум, знания. Все оказывают уважение и стараются взаимно угождать друг другу - что составляет главный закон уменья жить в свете и самую утонченную прелесть хорошего общества. Но вежливость не исключает собою веселья.

В качестве некоторого рода приправы вы встретите там подчас легкие ссоры и перестрелки, да тут же и разные остроты, шутки, анекдоты, небольшие веселые и живые рассказы. Зашел разговор о том, что такое истинная вежливость, и одна дама рассказывает в виде образчика про недавно бывшего у нее с визитом какого-то старосветского кавалера, человека военного и несколько огрубевшего в деревне: повествуя, сколько он убил неприятелей, он довел наглядность изложения до того, что захотел непременно показать ей, как именно колют и рубят шпагой. Улыбаясь, она прибавляет, что это ее немножко испугало и она с беспокойством поглядывала на дверь, боясь каждую минуту, чтобы он не убил ее. Подобные черты поминутно сменяют серьезность беседы. Но говорится, тем не менее, много дельного. Мужчины хорошо знакомы с греческой и латинской литературой, знают историю, многое читали по философии, даже и по той, которая составляет принадлежность школ. Дамы иногда вмешиваются в разговор, приглашают их обратиться к более доступным предметам; они не слишком долюбливают появление в разговоре Аристотеля, Платона и их скучных комментаторов. Собеседники тотчас же возвращаются к текущим вопросам светского разговора и приятными, изысканно-вежливыми речами заставляют извинять свои книжные и метафизические выходки. Прибавьте ко всему этому, что как бы ни был труден предмет разговора и как бы ни был оживлен спор, они всегда говорят изящно и прекрасно. Они очень осторожны в выборе слов, рассуждают о качествах выражений; взгляд их поэтичен, и язык чрезвычайно музыкален.

Богатством своих каденций и звучных окончаний итальянский язык придает красоту и гармонию самым обыкновенным вещам и обрамляет благородным и роскошным украшением предметы, сами по себе уже прекрасные. Описывает ли итальянец, например, хотя гибельные действия старости - слог его, как небо Италии, проливает золотящий свет даже на развалины и мрачное зрелище превращает в прекрасную картину.

Каждый по просьбе герцогини принимается объяснять некоторые из качеств, необходимых кавалеру или даме для полного совершенства; доискиваются, какое именно воспитание может лучше всего образовать душу и тело не только по отношению к гражданским обязанностям, но к приятностям светской жизни. Посмотрите-ка, что требовалось тогда от человека хорошо воспитанного - какая утонченность, какой такт, какое разнообразие знаний!

Мы считаем себя очень цивилизованными, и, однако же, после трехсот лет воспитания и культуры многое для нас могло бы послужить еще примером и наставлением.

Глава 2. Основные понятия об этикете

2.1 Понятие и виды этикета

Заглянем в словарь: термин «этикет» (от французского etiquette) означает форму, манеру поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе. Этикет – это сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях со здравым смыслом, рациональность вложенного в них содержания.

В чем же состоит практическое значение этикета? Этикет позволяет людям без особых усилий пользоваться уже готовыми формами вежливости, принятой в данном обществе различными группами людей и на различных уровнях.

Этикет в наши дни (современный этикет) расписывает поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях – приемах, церемониях, переговорах.

Ученые выделяют следующую классификацию подсистемы этикета:

Речевой, или вербальный этикет.

Речевой этикет определяет, какими словесными формулами лучше воспользоваться, если надо: поприветствовать, поздравить, поблагодарить, загладить вину, обратиться к кому-то с просьбой, пригласить куда-то, выразить соболезнования. К речевому этикету относят также теорию и практику аргументации – искусство вести беседу.

Мимика и жесты.

Многие народы имеют свои специфические жесты приветствия, прощания, согласия, отрицания, удивления. Скажем, общеизвестный и в целом позитивный жест, когда мы поднимаем вверх большой палец, у некоторых народов имеет тот же смысл, как если бы мы подняли не большой, а средний палец. Эти жесты могут иметь различную окраску: нейтральную, ритуально-торжественную, фамильярно-вульгарную. Свое отношение к собеседнику и теме беседы люди выражают также с помощью мимики, улыбки, направления взгляда.

Организация пространства в этикете (или этикетная проксемика).

Очень большое значение в этикете имеет взаимное расположение собеседников в пространстве. Каждый слышал о личном пространстве, что оно зависит от многих факторов: не только от личности и национальной принадлежности, но и от района проживания. Скажем, у сельских жителей оно гораздо больше, чем у горожан. Необходимо знать, какое место в доме или за столом считается почетным (оно, как правило, имеет хозяина в лице главы семейства), какие позы допустимы в той или иной ситуации.

Этикетная атрибутика (или мир вещей в этикете).

К этикетной атрибутике относятся, прежде всего, одежда, украшения и головной убор, а также подарки, цветы, визитные карточки.

Под этикетом понимают обычно совокупность правил поведения, в которых, так или иначе, проявляется отношение человека к другим людям. Этикет необычайно сильно зависит от конкретной ситуации. Именно от ситуации зависит подбор наших слов, употребление жестов и мимических выражений. То, что мы обычно говорим друзьям-сослуживцам, боссу слышать не стоит (особенно, если разговор как раз о нем), поскольку есть большая вероятность быть неверно истолкованным – это естественно и понятно. Этикетные ситуации могут быть связаны с повседневным общением, с праздничными событиями, с совершением определенных ритуалов или с особыми обстоятельствами.

Различают несколько видов этикета, основным из которых являются:

придворный этикет - строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

дипломатический этикет - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах с друг другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;

воинский этикет - свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;

общегражданский этикет - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета дипломатами придается большее значение, поскольку отступление от них или нарушение этих правил может причинить ущерб престижу страны или ее официальным представителям и привести к осложнениям во взаимоотношениях государств.

Современный мир требует от современного человека специфических навыков поведения и общения, когда он оказывается в определенных ситуациях. Бывает ли он за границей, вступает в отношения деловые и личные; присутствует на дипломатических приемах, презентациях или вернисажах. Современный человек в современном мире ведет такую жизнь, которая требует налаживать контакты с людьми, говорящими на иных языках и связанных с далекими, подчас экзотическими и непонятными, культурами. Это формирует новые требования к поведению и внешнему виду, языку. Требует скрупулезного изучения не только своей, но и иных культур.

Этикет больше напоминает не строгий черный костюм и галстук-бабочку Джеймса Бонда, а правила дорожного движения. К примеру, если Вы в комнате одни, то можете как угодно и что угодно говорить о том, «какие же они все…» Можете кричать, плевать, ковырять в носу или есть яичницу руками. Главное, этим Вы никого не удивите и не обидите, никто не выскажет Вам своего мнения в ответ. Вы ничего не нарушили, потому что действовали соответственно с правилами, допустимыми в Вашем Личном Обществе. Но как только рядом с вами появляется другой человек, необходимо считаться с его мнением, предпринимая то или иное действие.

Следует отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных церемониях, но и дома. Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, обуславливается тактом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Такой человек никогда не нарушит общественный порядок, ни словом, ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства.

Часто встречаются люди, у которых стандарт поведения не один: на людях одно, дома же прямо противоположное (этакое раздвоение поведения – довольно низкое, но, увы, часто встречаемое явление). В присутствии коллег (на работе или корпоративной вечеринке), со знакомыми или теми, кого они называют друзьями (а уж тем более с начальством) такие индивиды приторно вежливы, предупредительны. Но зато дома, с близкими людьми, они грубы, жестоки и вспыльчивы словно порох (как правило, по самому малозначительному поводу). Это говорит о невысокой культуре человека или, скорее, ее полном отсутствии и о плохом воспитании.

2.2 Международный этикет

Естественно, что каждая страна имеет свои национальные традиции, свои правила поведения в обществе. Эти правила и традиции развивались и формировались на протяжении тысячелетий и развития нации. На эти правила также влияет религия и вероисповедание.

Поэтому, для того, чтобы не оказаться в неловком положении, не обидеть жителей страны, которую вы посещаете, следует как можно лучше изучить этикет этой страны, национальные особенности, традиции и обряды.

Конечно, основные правила неизменны, но они имеют свои вариации и особенности. Часто даже самый воспитанный человек попадает в неловкие ситуации. Дабы не потеряться в стране, необходимо не только знание языка, но и умение вести себя естественно, уверенно, тактично и достойно. Такие навыки не приходят сами собой. Этому следует учиться всю жизнь.

Где бы Вы ни находились, хозяева в праве ожидать от Вас интереса к своей стране, уважение к своим традициям и обрядам.

А теперь рассмотрим, на что надо уделять внимание в разных странах.

Итак, Англия. В плане этикета, наверное, Англия самая развитая страна. Английские джентльмены известны на весь мир, самые лучшие и воспитанные дворецкие именно с туманного Альбиона.

Начнем с приветствия. Как и в большинстве стран, в Англии стандартным является простое рукопожатие, как для мужчин, так и для женщин. Не следует целовать рук и делать комплименты на публике. Это примут за большую неделикатность. Правила представления остаются стандартными, которые рассмотрены в отдельной теме.

В Англии, как нигде, очень важную роль имеют манеры поведения за столом. Нужно соблюдать основные правила этого ритуала. Руки никогда не кладутся на стол, они лежат на коленях. Приборы не перекладываются из руки в руку. Так как овощи подаются одновременно с мясными блюдами, Вам следует поступать следующим образом: Вы накладываете маленький кусочек мяса, при помощи ножа набираете на этот кусочек овощей; научитесь реализовывать трудное равновесие: овощи должны поддерживаться кусочком мяса на выпуклой стороне зубьев вилки. Вы должны добиться этого. Так как если Вы будете по отдельности накалывать ингредиенты, Вас сочтут невежливым.

Отдельные индивидуальные разговоры за столом не ведутся. Следует слушать того, кто говорит и говорить, так чтобы все Вас слышали.

Германия. При разговоре с кем-либо надо указывать его титул. В случае, когда титул неизвестен, то можно обращаться так: "Herr Doctor!". Слово «доктор» не зарезервировано, как у нас для медиков, а употребляется в любом случае при указании специальности или профессии.

Находясь в ресторане, нужно поприветствовать всех окружающих, даже незнакомых выражением "Mahlzeit", означающим приблизительно "Приятного аппетита".

Испания. При приглашении на завтрак следует отказаться, так как это простое проявление вежливости. Также стоит отказаться после второго. И только после третьего можно принимать, так как оно будет искренним, а не формальностью и проявлением вежливости. В Испании не принято приходить в точно назначенное время. Как правило, следует опоздать на 15-20 минут.

Ни в коем случае не ходите в гости в часы послеобеденного отдыха. В поезде обязательно предложите вашим соседям закусить вместе с Вами. Они откажутся, так же как и вы должны это сделать, если это будет предложено Вам.

Страны Азии. В Японии чайная церемония имеет особое значение. Чайная церемония стала достоянием всех японцев, а не только избранных мастеров и ценителей. Она сочетает тонкий эстетизм с буддийским миросозерцанием, и др. Существуют целые школы этого искусства.

На востоке суп принято подавать в конце обеда. Часто гостей принимают во дворе, считающимся продолжением дома.

В Турции Вас могут пригласить провести время в бане.

В наше время страны развиваются очень быстро. Если Вы решились на туристический тур, или у Вас намечается деловая поездка заграницу, то Вам следует обязательно узнать как можно больше об этой стране. Тогда Вам будет легче освоиться и действовать по ситуации без лишней суеты. К тому же Вы проявите глубокое уважение к хозяевам.

Глава 3. Особенности национального этикета

3.1 Особенности делового этикета западных стран (Америка, Франция)

Американцам присущи хороший настрой, открытость, энергичность и дружелюбие, им импонирует не слишком официальная атмосфера деловых контактов. При решении проблемы они стремятся обсудить не только общие подходы, но и механизм реализации договоренностей.

Увязывая различные вопросы, американцы часто предлагают так называемые «пакетные» решения. Их отличает высокий профессионализм: в деловые контакты вступают, как правило, компетентные и имеющие соответствующие полномочия люди. Американский деловой партнер не терпит затяжек в контактах и в случае медлительности скорее прекратит их. Ради быстроты операций часто практикуется решение проблем по телефону, которое затем подтверждается телетайпом или факсом. Как недостаток американцы отмечают нередко проявляемый эгоцентризм, стремление навязать в контактах свои правила игры, поэтому партнеры часто считают американцев излишне напористыми, агрессивными.

Американцы любят свою страну, с почтением относятся к ее политическим символам — флагу, гербу, гимну. Многие уверены, что США — самая лучшая экономическая и демократическая система в мире, а американские нормы жизни единственно правильные. Поэтому они мало интересуются другими культурами, недостаточно знают о народах европейских и азиатских стран.

Американские бизнесмены считаются самыми жесткими деловыми людьми, однако во многих отношениях дела с ними вести легче, чем с другими партнерами. Их философия проста. Они стремятся заработать как можно больше и быстрее. Доллар для них — всемогущая сила, которая перевешивает все аргументы.

Американцы прагматичны, при обсуждении вопросов большое внимание уделяется деталям, связанным с реализацией договоренностей. Они последовательно добиваются своих целей, любят «торговаться», довольно часто объединяют для рассмотрения различные вопросы в один «пакет», сначала определяют общие рамки возможного соглашения, добиваются принципиального согласия, а затем анализируют подробности. К переговорам готовятся тщательно, учитывают все, что может принести успех делу.

Американский стиль делового общения отличается достаточно высоким профессионализмом. В состав американской делегации включаются люди компетентные, хорошо разбирающиеся в сути обсуждаемой проблемы.

Американцы — индивидуалисты, им нравится действовать самостоятельно, без оглядки на начальство. На переговорах они пользуются достаточной свободой при принятии решений. Однако часто они проявляют эгоцентризм, считая, что партнер должен руководствоваться теми же правилами, что и они сами, поэтому со стороны они кажутся слишком напористыми, грубыми и агрессивными.

Американцы очень демократичны в общении. Они сразу начинают вести себя неформально — снимают пиджак, обращаются друг к другу по имени, независимо от возраста и статуса, обсуждают личную жизнь. Они чрезвычайно дружелюбны, жизнерадостны и улыбчивы, любят незатейливые шутки и юмор, ценят в других честность и откровенность.

Американцы берегут время и отличаются пунктуальностью. Время для них всегда — деньги. Их любимая фраза: «Перейдем к делу». Они пользуются ежедневниками и живут по расписанию. Они не любят пауз или молчания во время беседы, переговоров, принимают решения обычно быстро. Они последовательны. Когда говорят: «По рукам», то редко меняют свое мнение.

В американских школах есть такой предмет — «построение взаимоотношений». Даже дети знают основы взаимоотношений. Например, приходят на день рождения к твоему ребенку, и ты потом должен каждому написать открытку: «Спасибо, что ты пришел. Твой подарок был самый лучший». Так же и в бизнесе. Если посетил какую-то фирму, то обязательно придет отзыв: «Спасибо. Извините, нам с вами нечего делать». Но обязательно — спасибо. Необходимо помнить о прочно внедрившемся в американское общество понятии «прайвеси» — личная независимость и неприкосновенность. «Прайвеси» гласит: необоснованный физический контакт с незнакомым, чужим человеком нежелателен, ибо для американца он граничит отчасти с интимной близостью, отчасти — с физическим насилием. Особенно ощутимо действие «прайвеси», если ваш деловой партнер — женщина. За нескромный взгляд на вас могут подать в суд, поэтому и комплиментов, подчеркивающих половые различия, нужно избегать. Акцент необходимо делать на деловых качествах партнера.

Французский стиль деловых контактов описан американцем М. Харрисоном. Большое внимание французы уделяют предварительным договоренностям и обычно избегают официальных обсуждений деловых проблем «один на один». Подбирая доказательства, ориентируются прежде всего на логику и «общие принципы». Стараются максимально сохранить свою независимость и очень жестко ведут переговоры, не имея, как правило, запасной позиции. Могут кардинально менять поведение в зависимости от того, с кем обсуждают проблему. В деловом общении часто применяют конфронтационный тип взаимодействия. Это проявляется и в избрании для деловых контактов исключительно французского языка. Вопросы языкового оформления деловой коммуникации для французов имеют принципиальное значение.

О некоторых особенностях речи французов и французского языка свидетельствует И. Эренбург:

«В речах ораторы любят щеголять оборотами, взятыми у авторов XVIII в., а письмо, касающееся очередной биржевой сделки, маклер кончает, как его дедушка, обязательной формулой: «Благоволите, милостивый государь, принять уверения в моем глубоком к вам почтении».

Французы любят конкретность, точность, ясность. Всего лучше об этом свидетельствует язык. По-французски не скажешь «она в ответ усмехнулась» или «он тогда махнул рукой»: нужно объяснить, как усмехнулась — злобно, печально, насмешливо или, может быть, добродушно; почему он махнул рукой — от досады, от огорчения, от безразличия? Французский язык долго именовали дипломатическим, а его употребление, наверно, затрудняло работу дипломатов: по-французски трудно замаскировать мысль, трудно «говорить не договаривая».

3.2 Национальный этикет восточных стран (Япония, Китай)

Высокая зависимость коммуникации от контекста характерна для многих восточных культур, проявляется в расплывчатости и неконкретности речи, изобилии некатегоричных форм высказывания, слов типа «может быть», «вероятно». Так, японцам соблюдать вежливость и сохранять гармонию межличностных отношений помогает сам строй родного языка, в котором глагол стоит в конце фразы: говорящий, увидевший реакцию на свои первые слова, имеет возможность смягчить фразу или даже полностью изменить ее первоначальный смысл.. Японец старается говорить так, чтобы избежать слова «нет»; вместо этого он использует мягкие обороты — отрицания, например:

«Я прекрасно понимаю ваше идущее от сердца предложение, но, к несчастью, я занимаю иное положение, чем вы, и это не позволяет мне рассматривать проблему в нужном свете, однако я обязательно подумаю над предложением и рассмотрю его со всей тщательностью, на какую способен». В деловых отношениях японцы обычно ведут разговор «вокруг да около», долго рассуждая обо всем, только не об основном предмете дискуссии. Эта стратегия позволяет им лучше узнать о намерениях партнеров, чтобы либо подладиться к ним, либо противостоять, не уронив при этом достоинства противоположной стороны.

В. Овчинников в книге «Ветка сакуры» так описывает своеобразие японского этикета: «В разговорах люди всячески избегают слов «нет», «не могу», «не знаю», словно это какие-то ругательства, нечто такое, что никак нельзя высказать прямо, а только иносказательно, обиняками». Даже отказываясь от второй чашки чая, гость вместо «нет, спасибо» употребляет выражение, дословно обозначающее «мне уже и так прекрасно».

Если токийский знакомый говорит: «Прежде чем ответить на ваше предложение, я должен посоветоваться с женой», то не нужно думать, что перед вами поборник женского равноправия. Это лишь один из способов не произнести слова «нет». К примеру, вы звоните японцу и говорите, что хотели бы встретиться с ним в шесть вечера в пресс-клубе. Если он в ответ начинает переспрашивать: «Ах, в шесть? Ах, в пресс-клубе?» и произносить какие-то ничего не значащие звуки, вы должны тут же сказать: «Впрочем, если вам это неудобно, можно побеседовать в другое время и в другом месте». И вот тут собеседник вместо «нет» с превеликой радостью скажет «да» и ухватится за первое же предложение, которое ему подходит».

В Японии не принято смотреть прямо в глаза друг другу: женщины не смотрят в глаза мужчинам, а мужчины — женщинам, японский оратор смотрит обычно куда-то вбок, а подчиненный, выслушивая выговор начальника, опускает глаза и улыбается. То есть в японской культуре контакт глаз не является обязательным атрибутом коммуникации. Да и молчание в Японии не рассматривается как вакуум общения, а расценивается как признак силы и мужественности.

Наиболее характерной чертой китайского стиля деловой коммуникации является четкое выделение этапов: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительный этап. На первом этапе значительное внимание уделяется внешнему виду партнеров и манере их поведения. Это позволяет определить статус каждого из участников общения и выявить приоритеты. В деловых контактах для китайцев особенно важен «дух дружбы». Выявляя тех, кто симпатизирует китайской стороне, они стараются через этих людей оказать влияние на остальных участников деловой коммуникации. На втором этапе в процессе обсуждения принимают участие эксперты по самым разнообразным областям знаний (финансы, экономика, политика, социальные вопросы), поэтому китайские делегации бывают обычно весьма многочисленными. Китайские бизнесмены обычно не сразу «открывают карты» и при обсуждении всегда имеют в запасе довольно много возможных уступок. Но делаются эти уступки в самом конце встречи, когда партнеру уже кажется, что деловые коммуникации зашли в тупик. Одобрение достигнутых договоренностей со стороны вышестоящих или центральных органов обязательно. Третий этап — этап заключения сделки — происходит, как правило, в неофициальной обстановке, часто даже в домашнем кругу. Большое значение придает китайская сторона неукоснительному выполнению обоюдно принятых решений и на этой стадии часто применяет различные формы оказания давления.

Заключение

Этикет—это молчаливый язык, с помощью которого можно многое сказать и многое понять, если уметь видеть. Этикет нельзя заменить словами. Беседуя с иностранцем, иногда трудно бывает объяснить, как вы относитесь к нему и к тому, что он говорит. Но если вы владеете этикетом, ваше молчание, жесты, интонации будут красноречивее слов. По внешней манере держаться за границей судят не только о человеке, но и о стране, которую он представляет.

До сих пор не устарела мысль, высказанная много лет назад великим просветителем эпохи Возрождения писателем Сервантесом: “Ничто не обходится нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость”.

Хорошие манеры, стиль поведения, деликатность, тактичность не формируются сами по себе. Большое значение здесь имеют социальная микросреда, в которой живёт человек, полученное в детстве воспитание, но в любом случае человек может овладеть хорошими формами общения, только будучи заинтересованным в этом.

Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать, не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.

Библиографический список

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Уч. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2002
2. Вандербильт Э. Этикет. – М.: Болеро, 1999
3. Гусейнов А. А., Апресян Р. Г. Этика. – М.: Гардарики, 2002
4. Дубровина И. В. Золотая книга этикета. – М.: Вече, 2004
5. Кукушин В.С. Деловой этикет: Учебное пособие, Москва – Ростов-на-Дону, 2005
6. Мир этикета // http://www.etiquette.ru/
7. Мосеев Р. Н. Международные этические нормы и психология делового общения. – М.: МОДЭК, 1997
8. Мусская И. А. Энциклопедия этикета. – М.: Вече, 2007
9. Росенко М.Н. Основы этических знаний – Спб., 1998
10. Этикет. История этикета // http://etiket.in.ua/istoriya-etiketa/
11. Этикет от А до Я // http://www.etiket.ru/