**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение 3

Где зарождался этикет 4

Понятие об этикете 5

История формирования этики 7

Правила поведения в полемике 8

*Хорошие манеры* 8

*Вежливость* 9

*Тактичность и чуткость* 10

*Скромность* 11

*Правила разговора* 13

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 14

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ. 15

# Введение

Этикет беседы относится, по своей сущности к этике- науке о морали и нравственности.

В современном мире, когда в деловой сфере, быту, правительственных кругах, на производстве, в международных отношениях, возникают конфликты, все чаще разрешение их ведется путем деловой беседы, переговоров.

Сущность конфликтов, причины их возникновения в деловых сферах и пути улаживания конфликтов относятся к науке управления - менеджменту.

Менеджеры даже провели классификацию конфликтов: « конфликты цели, конфликты познания, чувственный конфликт ( эмоций)» и разработали методы их разрешения.

Основой разрешения несогласий и конфликтов являются методы переговоров, которые по стратегии разделяются на три типа : мягкий, ;жесткий и принципиальный. Мягкий метод заключается в стратегии уступок, жесткий- в состязании воли, принципиальный- объединяет и то и другое и решает проблемы по их сути, давая возможность достичь цели в рамках приличия.

На результаты переговоров, а также споров влияет много факторов: восприятие, эмоции, позиции разных сторон и другие.

Для решения различных споров очень важным бывает выяснение образа мысли, мышление оппонентов, что очень способствует успешному ведению переговоров.

Важным моментом в ведении переговоров имеют также эмоции, которые необходимо подавлять так называемым методом « выпуска пара», что позволяет освободится от чувства гнева, страха возникающих в спорах. Кроме того, враждебную ситуацию снимают извинения, выражения сожаления, обмен рукопожатиями , недорогие подарки.

Поведение принципиальных переговоров включает в себя два вопроса: как разработать объективные критерии? Как их применять в спорах.

Объективные критерии должны быть законными и практичными, независимо от желания сторон.

# Где зарождался этикет

Англию и Францию называют обыкновенно : "классическими странами этикета". Однако, родиной этикета назвать их никак нельзя .Грубость нравов, невежество, поклонение грубой силе и т.п. в XV столетии господствуют в обоих странах .О Германии и прочих странах тогдашней Европы можно вообще не говорить ,одна лишь Италия того времени составляет исключение. Облагораживание нравов итальянского общества начинается уже в XIV веке. Человек переходил от феодальных нравов к духу нового времени и этот переход начался в Италии раньше чем в других странах. Если сравнивать Италию XV века с другими народами Европы, то сразу же бросается в глаза более высокая степень образованности , богатства, способности украшать свою жизнь . А в это же время ,Англия, закончив одну войну вовлекается в другую, оставаясь до середины XVI века страной варваров. В Германии свирепствовала жестокая и непримиримая война Гусситов, дворянство невежественно ,господствует кулачное право , разрешение всех споров силою .Франция была порабощена и опустошена англичанами ,французы не признавали никаких заслуг , кроме воинских, они не только не уважали науки , но даже гнушались ими и считали всех ученых самыми ничтожными из людей.

Короче говоря, в то время как вся остальная Европа утопала в междоусобицах , а феодальные порядки держались еще в полной силе , Италия была страной новой культуры .Эта страна и заслуживает по справедливости быть названной *родиной этикета*.

# Понятие об этикете

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.

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.

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.

По мере изменений условий жизни человечества, роста образований и культуры одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше считалось неприличным ,становиться общепринятым , и наоборот. **Но требования этикета не являются абсолютными** : соблюдение их зависит от места ,времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах ,быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

Нормы этикета ,в отличие от норм морали являются условными ,они носят как бы характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым ,а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека ,его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов ,способствует достижению взаимопонимания ,создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

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 актом, 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.

К сожалению, встречаются люди с двойным стандартом поведения: один - на людях, другой - дома. На работе, со знакомыми и друзьями они вежливы, предупредительны, а дома же с близкими не церемонятся, грубы и не тактичны. Это говорит о невысокой культуре человека и плохом воспитании.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту ,на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях - приемах, церемониях ,переговорах.

Итак этикет - очень большая и важная часть общечеловеческой культуры ,нравственности морали ,выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости ,человечности - в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности - в области культуры материальной.

# История формирования этики

Этика- это наука об отношениях, существующих между людьми и об обязанностях вытекающих из этих отношений.

Этика одна из древнейших наук, возникшая как составная часть философии еще в период рабовладельческого общества.

По мнению греческого философа Аристотеля- этика помогает познать, что следует делать, а от чего следует воздержаться.

Широк круг людей, проявляющих интерес ( научный, деловой, социологический) к упорядочению человеческих отношений.

Это и экономист А. Смит- автор теории нравственных чувств, и русский физиолог И. Мечников, изучавший природу человека, английский философ Спенсер- автор теории стресса, нормативов биологических законов.

О значении этики в эффективности руководства хозяйством писал еще немецкий философ И. Кант, что без такой общественной науки не мыслимо руководить людьми.

В современном мире интерес к этике усилился в связи с проблемой психологического климата в коллективе, влияющего на успех в деятельности предприятий и в бизнесе.

Один из специалистов в области этики С. Ф. Анисимов, реанимируя взгляды И. Канта писал, что « Этика- это наука о правильном (и не правильном ) поведении».

Вопросами управленческой этики, служебного этикета, этики поведения людей, управлением психологического климата в коллективе занимаются в настоящее время в основном менеджеры.

# Правила поведения в полемике

Полемизируя, мы зачастую выходим из себя. Но для достижения эффективного результата необходимо придерживаться в спорах ряда правил. Дейл Карнеги в книге «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей» сформулировал некоторые из них. В данной работе мы рассмотрим общие принципы поведения в полемике.

## *Хорошие манеры*

Одним из основных принципов современной жизни является поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избежать конфликтов. В свою очередь уважение и внимание можно заслужить лишь при соблюдении вежливости и сдержанности. Поэтому ничто не цениться окружающими нас людьми так дорого, как вежливость и деликатность. Но в жизни нам нередко приходится сталкиваться с грубостью, резкостью, неуважением к личности другого человека. Причина здесь в том ,что мы недооцениваем культуру поведения человека, его манеры.

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

В обществе хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми. Дурными манерами принято считать привычки громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, проявляемые в откровенной недоброжелательности к окружающим ,в пренебрежении к чужим интересам и запросам ,в беззастенчивом навязывании другим людям своей воли и желаний, в неумении сдерживать свое раздражении ,в намеренном оскорблении достоинства окружающих людей, в бестактности, сквернословии, употреблении унизительных кличек прозвищ.

Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом. Этикет подразумевает благожелательное и уважительное отношение ко всем людям ,безотносительно к их должности и общественному положению. Он включает в себя учтивое обращение с женщиной, почтительное отношение к старшим, формы обращения к старшим, формы обращения и приветствия ,правила ведения разговора, поведение за столом. В целом этикет в цивилизованном обществе совпадает с общими требованиями вежливости, в основе которых лежат принципы гуманизма.

## *Вежливость*

Всем известны выражения: "холодная вежливость", "ледяная вежливость", "презрительная вежливость", в которых эпитеты, прибавленные к этому прекрасному человеческому качеству, не только убивают его сущность, но превращают ее в свою противоположность.

Эмерсон определяет вежливость как "сумму маленьких жертв", приносимых нами окружающим нас людям, с которыми мы вступаем в те или иные жизненные отношения, а конкретно в полемику.

К сожалению, совершенно затерто прекрасное высказывание Сервантеса: "Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость." Истинная вежливость может быть лишь доброжелательной, так как она - одно из проявлений искренней, бескорыстной благожелательности по отношению ко всем другим людям, с которыми человеку приходится встречаться на работе, в доме, где живет, в общественных местах. С товарищами по работе, со многими знакомыми в быту вежливость может перейти в дружбу, но органическая благожелательность к людям вообще - обязательная база вежливости. Подлинная культура поведения - там, где поступки человека во всех ситуациях, их содержание и внешнее проявление вытекают из нравственных принципов морали и соответствуют им.

Одним из главных элементов вежливости считают умение запоминать имена. Вот как об этом говорит Д. Карнеги. "Большинство людей не запоминают имен по той причине, что не хотят тратить время и энергию на то, чтобы сосредоточиться, затвердить, неизгладимо запечатлеть эти имена в своей памяти. Они ищут для себя оправданий в том, что слишком заняты. Однако они вряд ли больше заняты, чем Франклин Рузвельт, а он находил время для того, чтобы запомнить и при случае воскресить в памяти даже имена механиков, с которыми ему приходилось соприкасаться...Ф.Рузвельт знал, что один из самых простых, самых доходчивых и самых действенных способов завоевать расположение окружающих - это запомнить их имена и внушить им сознание собственной значительности".

## *Тактичность и чуткость*

Содержание этих двух благородных человеческих качеств, внимание, глубокое уважение к внутреннему миру тех, с кем мы общаемся, желание и умение их понять, почувствовать, что может доставить им удовольствие, радость или наоборот, вызвать у них раздражение, досаду, обиду. Тактичность, чуткость - это и чувство меры, которую следует соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях ,умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает незаслуженная обида, огорчение, а иногда и боль. 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. Всем, наверное, приходилось сталкиваться с ситуацией, когда на совещании некто небрежно бросает во время выступлений своих товарищей "чушь", "ерунда" и т.п. Такое поведение нередко становится причиной того, что когда он сам начинает высказываться, то даже его здравые суждения встречаются аудиторией с холодком. О таких людях говорят:

"Природа отпустила ему столько уважения к людям, что ему хватает его только на себя". Самоуважение без уважения к другим неизбежно вырождается в самомнение, чванство, высокомерие.

Культура поведения в равной степени обязательна и со стороны нижестоящего по отношению к вышестоящему. Она выражается прежде всего в честном отношении к своим обязанностям, в строгой дисциплинированности, а также в уважении, вежливости, тактичности по отношению к руководителю. То же - по отношению к сослуживцам. Требуя уважительного отношения к себе, задавайтесь почаще вопросом: отвечаете ли вы им самим тем же.

Тактичность, чуткость подразумевают также способность быстро и безошибочно определять реакцию собеседников на наше высказывание, поступки и в нужных случаях самокритично, без чувства ложного стыда извиниться за допущенную ошибку. Это не только не уронит достоинство, но, наоборот, укрепит его во мнении мыслящих людей, показав им вашу исключительно ценную человеческую черту - скромность.

## *Скромность*

"Человек, который говорит только о себе, только о себе и думает - утверждает Д.Карнеги. - А человек, который думает только о себе - безнадежно некультурен. Он некультурен, как бы высокообразован он ни был".

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. Это совершенно различные категории. Очень часто скромные люди оказываются намного тверже и активнее в критических обстоятельствах, но при этом известно, что спором убедить в своей правоте невозможно.

Д.Карнеги пишет:" Вы можете дать понять человеку, что он не прав, взглядом, интонацией или жестом не менее красноречиво, чем словами, но если вы говорите ему, что он не прав, то заставите ли вы его тем самым согласиться с вами? Никогда! Ибо вы нанесли прямой удар его интеллекту, его здравому смыслу, его самолюбию и чувству собственного достоинства. Это вызовет у него лишь желание нанести ответный удар, но отнюдь не изменить свое мнение." Приводится такой факт: в период своего пребывания в Белом доме Т.Рузвельт однажды признался, что если бы он был прав в семидесяти пяти случаях их ста, то не мог бы желать ничего лучшего. "Если это был максимум того, на что мог надеяться один из самых выдающихся людей двадцатого века, что можно сказать о нас с вами?" - спрашивает Д.Карнеги и заключает: "Если вы можете быть уверены в своей право те хотя бы в пятидесяти пяти случаях из ста, то зачем вам говорить другим, что они не правы".

И действительно, вам наверное приходилось быть свидетелем как кто-то третий, наблюдающий за разбушевавшимися спорщиками, может положить конец недоразумению дружелюбным, тактичным замечанием, сочувственным стремлением понять точку зрения обоих спорщиков.

Никогда не следует начинать с заявления "Я вам докажу то-то и то-то". Это равносильно тому, считают психологи, чтобы сказать: "Я умнее вас, я собираюсь кое-что вам сказать и заставить вас изменить свое мнение". Это вызов. Это порождает у вашего собеседника внутреннее сопротивление и желание сразиться с вами прежде, чем вы начали спор.

Чтобы что-то доказать, надо сделать это настолько тонко, настолько искусно, чтобы никто этого и не почувствовал.

Д.Карнеги считает одним из золотых правил следующее: "Людей надо учить так, как если бы вы их не учили. И незнакомые вещи преподносить, как забытые". Спокойствие, дипломатичность, глубокое понимание аргументации собеседника, хорошо продуманная контраргументация, основанная на точных фактах - вот решение этого противоречия между требованиями "хорошего тона" при дискуссиях и твердости в отстаивании своего мнения.

В наше время почти повсеместно отмечается стремление к упрощению многих условностей, предписывавшихся общегражданским этикетам. Это - одно из знамений времени: темпы жизни, изменившиеся и продолжающие быстро меняться социально бытовые условия сильнейшим образом влияют на этикет. Поэтому, очень много из того, что было принято еще в начале или середине нашего века, может сейчас показаться абсурдным. Тем не менее, основные, лучшие традиции общегражданского этикета, даже видоизменившись по форме, остаются жить по своему духу. Непринужденность, естественность, чувство меры, вежливость, тактичность, а главное благожелательность по отношению к людям, - вот качества, которые безотказно помогут в любых жизненных ситуациях, даже тогда, когда вы не знакомы с какими-либо мелкими правилами общегражданского этикета, которых существует на Земле великое множество.

## *Правила разговора*

Вот несколько принципов, которых следовало бы придерживаться в разговоре, ведь манера разговаривать - это вторая по значимости вещь после манеры одеваться ,на которую человек обращает внимание и по которой складывается первое впечатление у человека о его собеседнике.

Тон разговора должен быть плавным и естественным ,но никак не педантичным и игривым, то есть нужно быть ученым, но не педантом, веселым ,но не производить шума, вежливым но не утрируя вежливость. В "свете" говорят обо всем, но ни во что не углубляются. В разговорах следует избегать всякой серьезной полемики, особенно в разговорах о политике и религии.

Уметь слушать такое же необходимое условие для вежливого и воспитанного человека, как и уметь говорить, и если вы хотите чтобы вас слушали ,нужно самому других слушать других или по крайней мере делать вид ,что вы слушаете.

В обществе не следует начинать говорить о себе, пока не попросят специально, так как только очень близкие друзья (и то вряд ли) могут интересоваться личными делами кого бы то ни было.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Этика делового общения вообще и деловые беседы (споры, переговоры) в частности к науке этике- наука о нравственности и морали, об отношениях между людьми и обязанностях, вытекающих из этих отношений.

Все люди различны между собой и поэтому они по разному воспринимают ситуацию, в которой оказываются.

Различия в восприятии часто приводят к тому, что люди не соглашаются друг с другом по определенному поводу.

Это несогласие возникает тогда, когда ситуация несет конфликтных характер. конфликт определяется тем, что сознательное поведение одной из сторон (личность, группа, организация) вызывает расстройство интересов другой стороны.

Изучая природу конфликтов, специалисты составили определенные правила ведения споров.

Интеллигентность не только в знаниях, но и в способности к пониманию другого. Она проявляется в тысяче и тысяче мелочей: в умении уважительно спорить, вести себя скромно за столом, в умении незаметно помочь другому, беречь природу, не мусорить вокруг себя - не мусорить окурками или руганью, дурными идеями.

Интеллигентность - это терпимое отношение к миру и к людям.

В основе всех хороших манер лежит забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо. Надо уметь не мешать друг другу. Воспитывать в себе нужно не столько манеры, сколько то, что выражается в манерах, бережное отношение к миру, к обществу, к природе, к своему прошлому.

Не надо запоминать сотни правил, а запомнить одно - необходимость уважительного отношения к другим.

# СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.

1. Анисимов С.Ф. Мораль и поведение М. Мысль 1985
2. Данкел Жаклин Деловой этикет. Феникс. Ростов-на-Дону 1997.
3. Давид Робинсон, Добейся от людей наилучшего, М., 1994 г.
4. Иванова Е.Н., Эффективное общение и конфликты., С-П., 1997 г.
5. Курбатов В.И., Искусство управлять общением., Ростов-на-Дону, 1997 г.
6. Митителло В.Л., Этика и этикет делового человека., Самара, 1992 г.
7. Назаров В.Н., Мелешко Е.Д., Этика: словарь афоризмов и изречений., М., 1995 г.
8. Шейнов В.П., Конфликты в нашей жизни и их разрешение., Минск, 1996 г.
9. Шмидт Р., Искусство общения, М., 1992 г.