

# Культура общения: этикет и хороший тон.



# 1.Общение как психическое и социальное явление.

Общение – взаимосвязь между людьми, в ходе которой возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании.

Общение – одна из первичных потребностей человека. Без общения невозможна совместная деятельность. Через общение человек удовлетворяет еще одну важную потребность – потребность в познании.



# Компоненты общения

В общении выделяют:

Содержание (это информация, которая передается при общении)

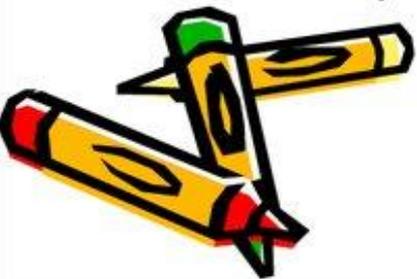
Цель (то, ради чего человек прибегает к общению)

Средства (способы кодирования, передачи, переработки, расшифровки информации)



# Функции общения

- **информационную** (передача прием информации, знаний и умений);
- **экспрессивную** (понимание переживаний и эмоционального состояния друг друга; его изменение);
- **регулятивную** (обоюдное воздействие на партнера по общению с целью изменения или сохранения его поведения, активности, состояния, отношения друг к другу);
- **социального контроля** (регламентирование поведения и деятельности с помощью групповых и социальных норм);
- **социализации** (формирование у членов коллектива умения действовать в интересах коллектива, понимать интересы других людей, выразить доброжелательность).



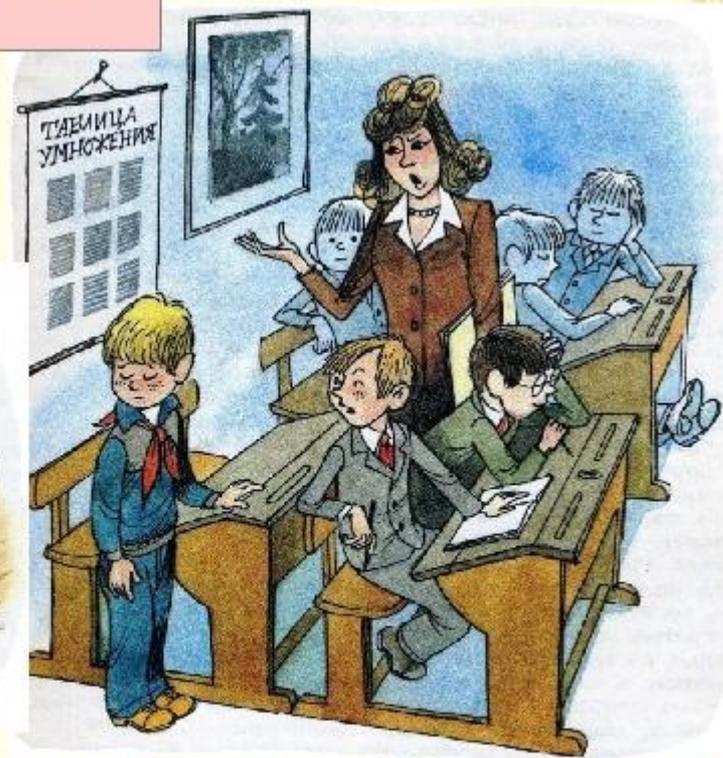
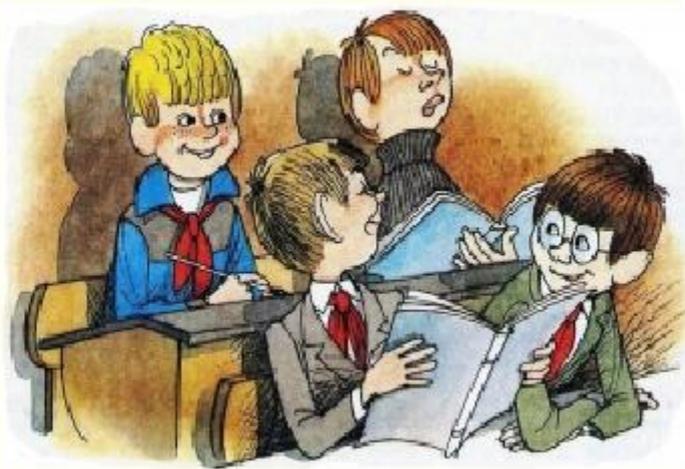
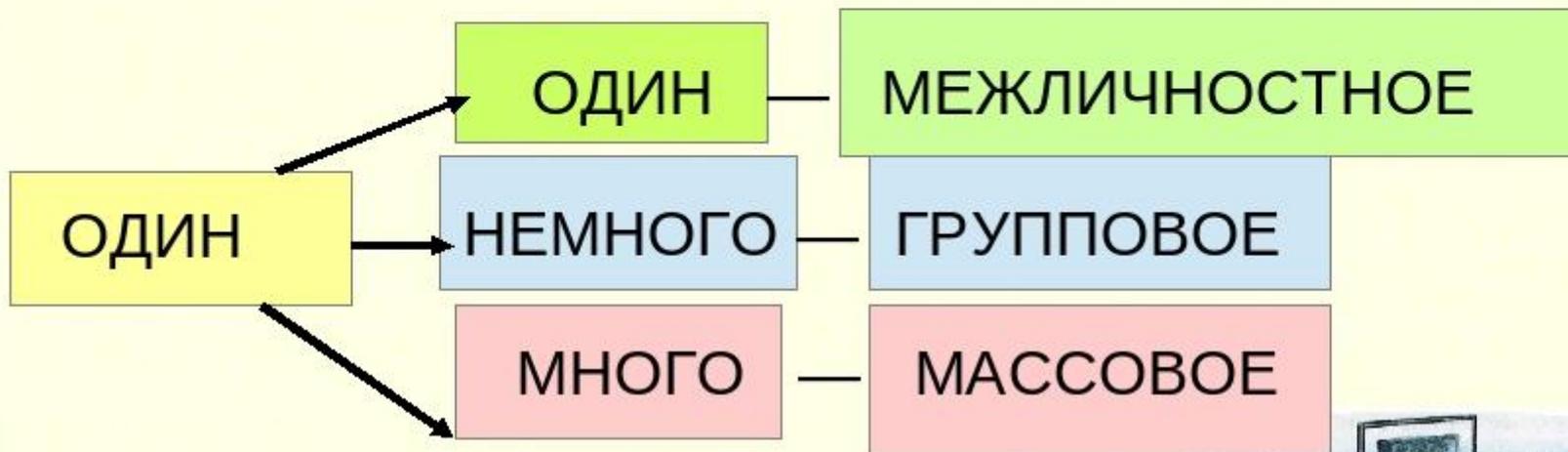
# Структура общения



# Виды общения



**По количеству участников  
можно выделить  
несколько типов общения**



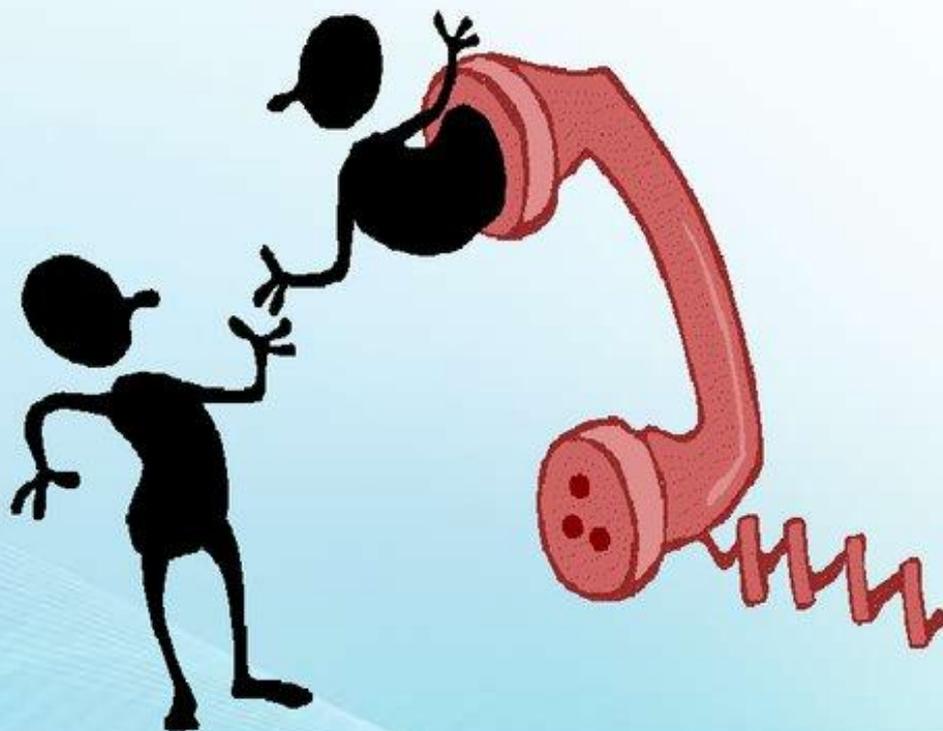
# Общение по используемым средствам

**Непосредственное:  
с помощью голосовых связок, рук, головы**



# Общение по используемым средствам

**Опосредованное:  
с помощью специально приобретенных или  
изобретенных средств – газета, компакт-диск**



# Общение по используемым средствам

**Прямое:  
личные контакты, непосредственное  
восприятие друг друга**



# Общение по используемым средствам

Косвенное:  
через посредников



# Общение

По времени контакта

Кратковременное

Длительное



# Общение



По уровню передачи информации

Вербальное  
(устное, письменное)

Невербальное  
(голос, мимика,  
язык тела)

**Вербальное общение** – использование слов для передачи информации. Главным инструментом является речь.

**Язык** – набор символов и средств их взаимодействия, что выступают инструментом выражения чувств и мыслей.

## РЕЧЕВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ



# Вербальные средства общения



# Средства общения

## Вербальные

Устная  
речь

Письменная  
речь

## Невербальные

Взгляд

Мимика

Движения

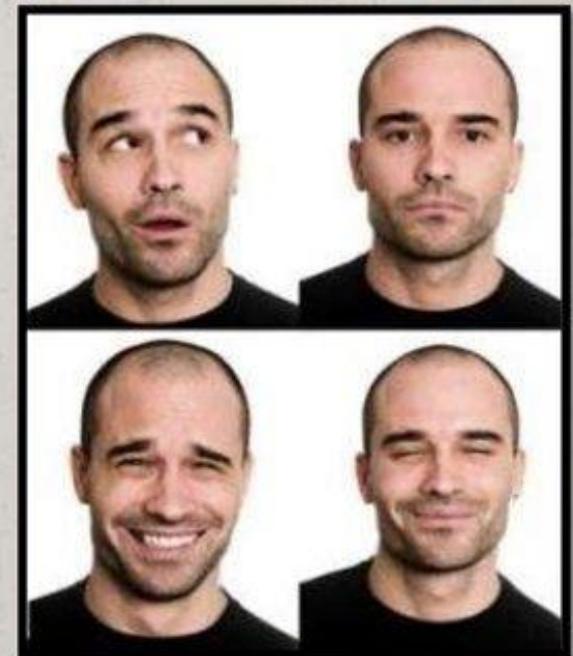
Поза,  
\_\_\_\_\_

Жесты



# Понятие, функции и структура невербального общения

- **Невербальное общение** – это процесс коммуникации посредством неречевых знаковых систем.



**Визуальная  
система**

(мимика, жесты, позы)

**Акустическая  
система**

(громкость, темп, тембр,  
паузы)

**Структура невербального общения**

**Тактильная  
система**

(прикосновения и  
рукопожатия)

**Ольфакторная  
система**

(приятные и неприятные  
запахи окружающей среды)

## Соотношение вербальной и невербальной составляющих в процессе общения



Гневное



Нейтральное



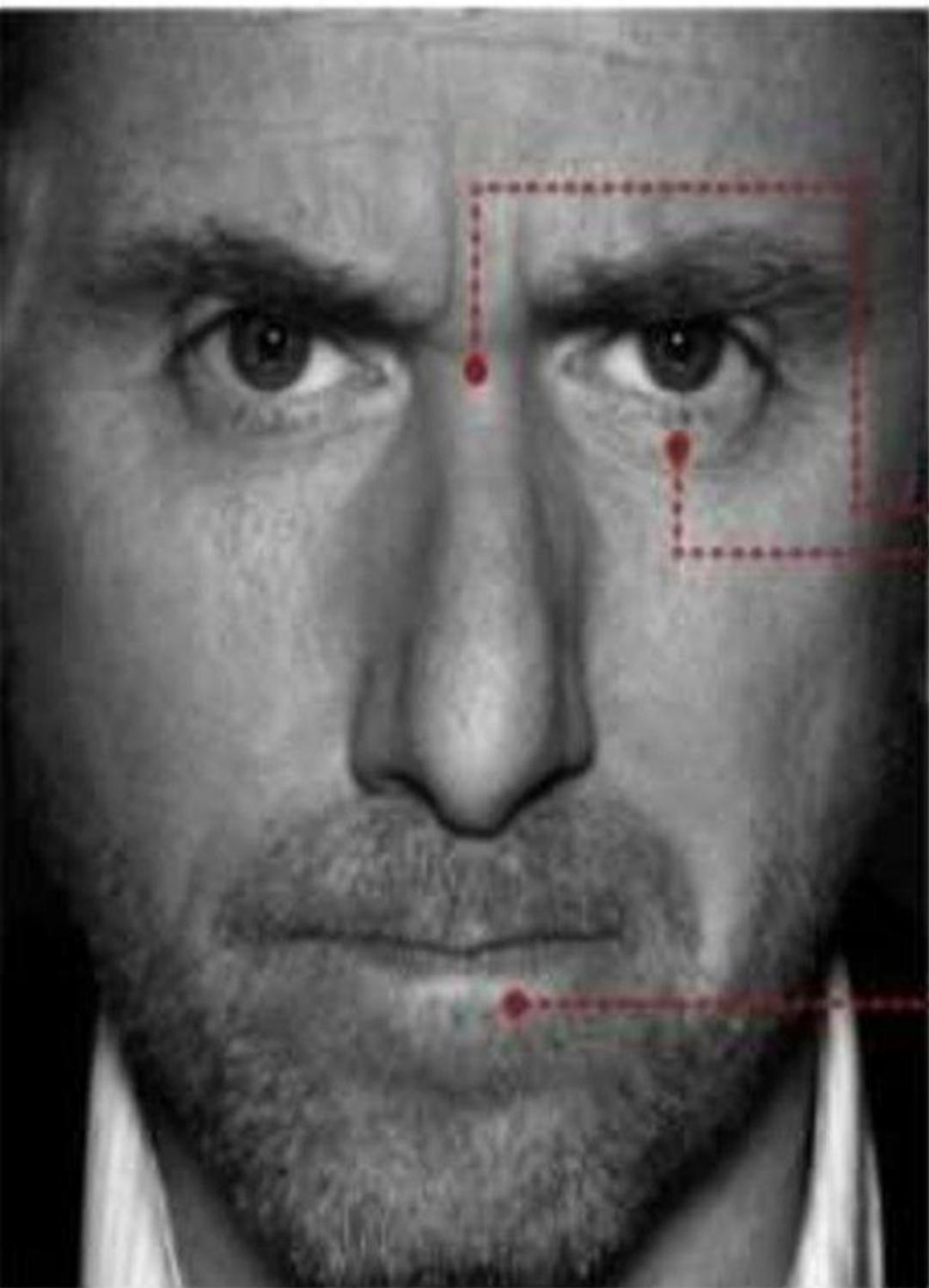
**Мимические признаки  
эмоционального  
состояния**

Радостное



Расстроенное



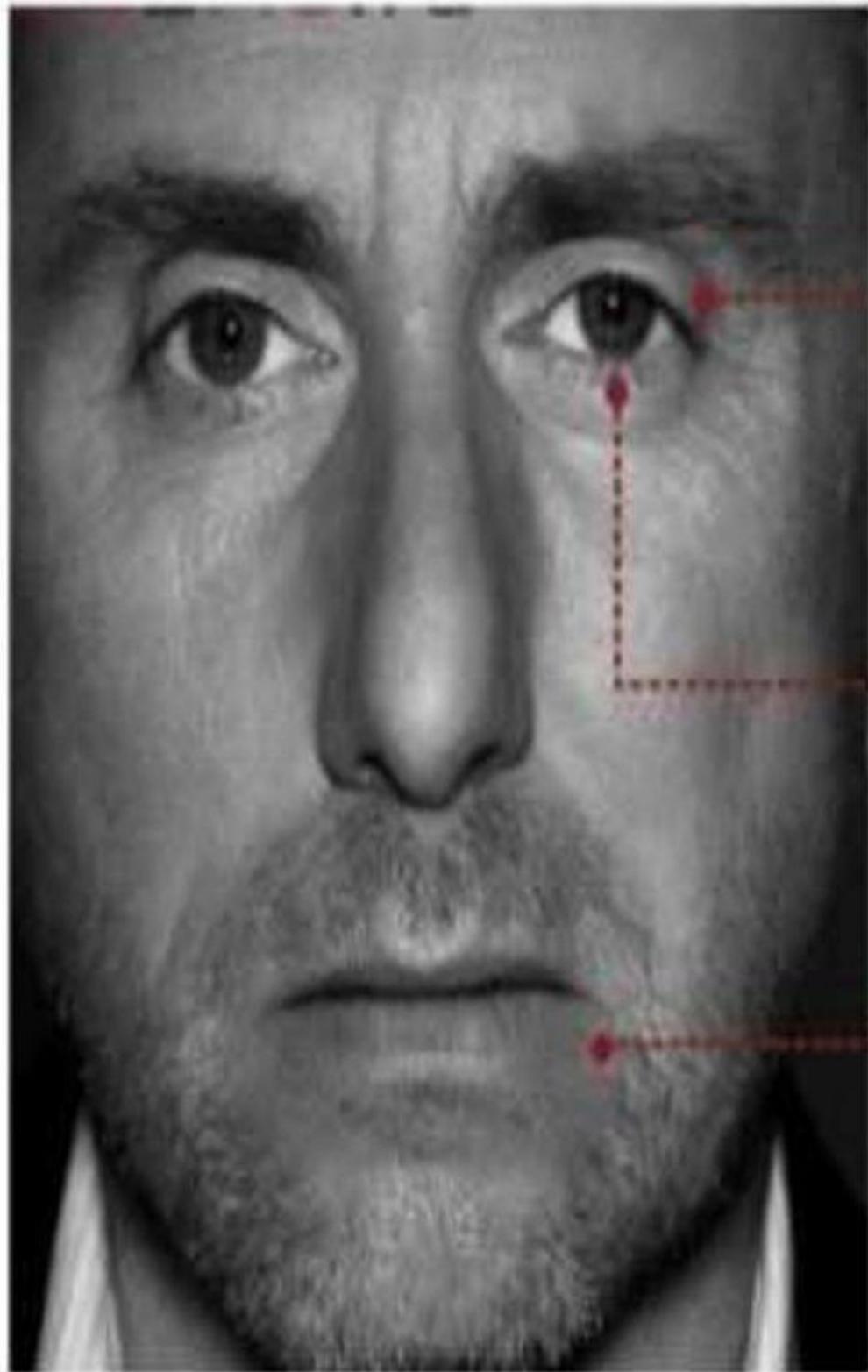


# Гнев

① Брови опущены и сведены вместе

② Блеск в глазах

③ Рот закрыт, губы сужены



# Печаль

- ① Верхние веки слегка опущены
- ② Рассеянный взгляд
- ③ Уголки рта слегка опущены

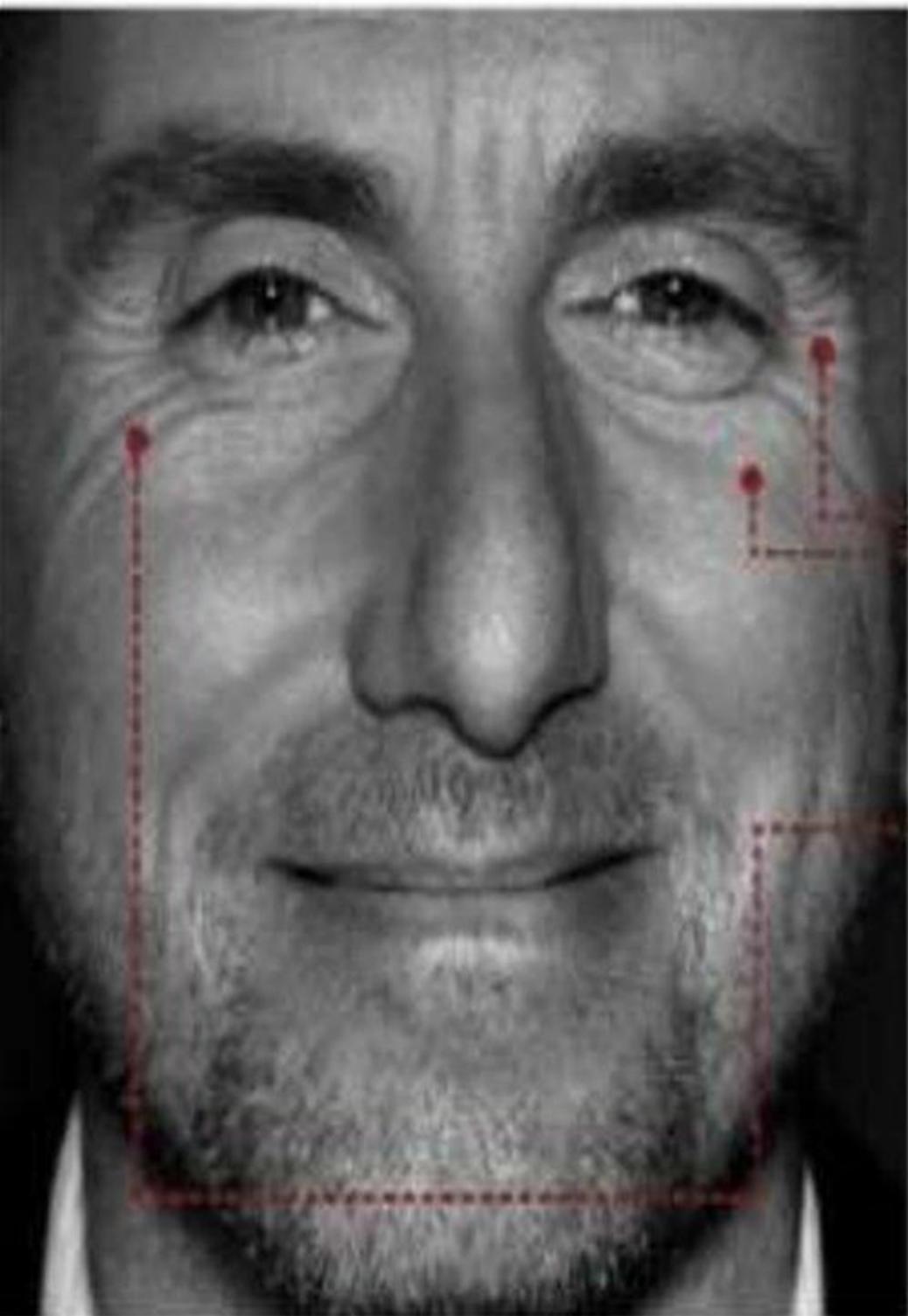


# Удивление

① Брови приподняты

② Глаза широко раскрыты

③ Рот приоткрыт



# Счастье

- ① Небольшие морщинки в уголках около глаз
- ② Щёки приподняты
- ③ Задействованы мышцы вокруг глаз



## **Надо принять решение через силу**

Внутренний конфликт и попытка найти компромисс с самим собой ярко отражаются на лице и поведении: лицо напряжено, руки прикасаются ко лбу.



## **Призыв к компромиссу**

Доброжелательное выражение лица и корпус наклонен в сторону собеседника.



## **Доволен**

Довольное лицо, расслабленное положение тела. Руки за голову, нога на ногу.



## **Демонстрирую уверенность**

Высоко поднятая голова, широкая улыбка, расправленные плечи – все это выдает уверенного в себе человека.



## Доминирование

Взгляд внимательный, серьезный. Лицо спокойное. Руки скрещены, большие пальцы указывают вверх. Этот человек чувствует свое превосходство.



## Открытость намерений

Приветливая улыбка, прямой взгляд, ладони открыты. Скорее всего данный человек искренен и настроен дружелюбно.



## Готовность подстроиться под собеседника

Наклон корпуса и внимательный взгляд, говорят о том, что человек внимательно следит за вашей речью.



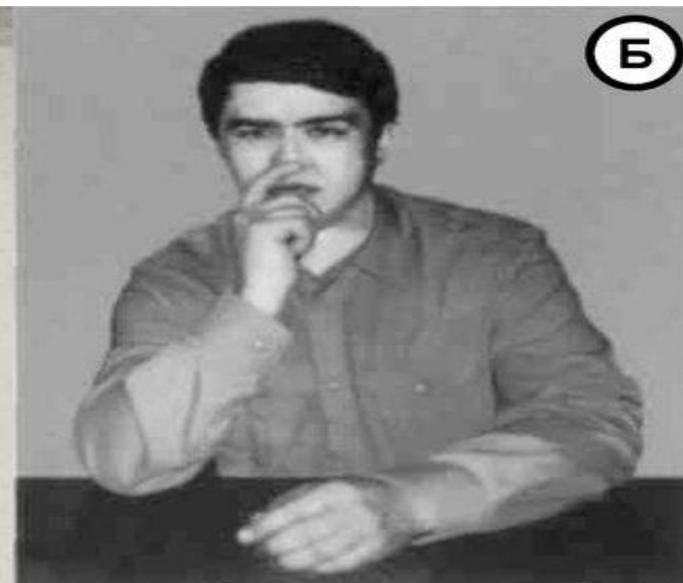
## Ложь

Рот прикрытый ладонью и испуганный взгляд. Зачастую это признак того, что собеседник от вас что-то скрывает.



# Потренируемся:

«Мне не о чем с  
Вами  
разговаривать»



Ответ:

А

**«Не могу  
вспомнить»**

**А**



**Б**



**В**



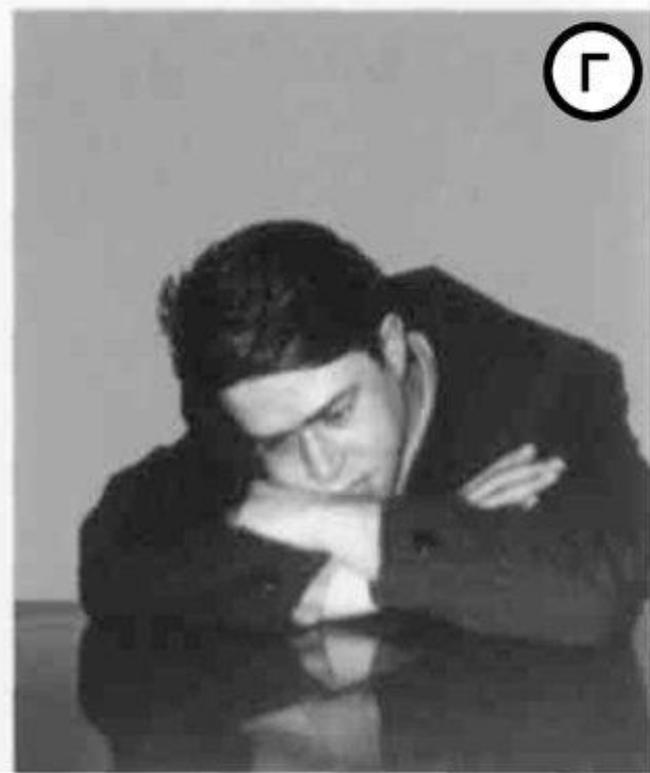
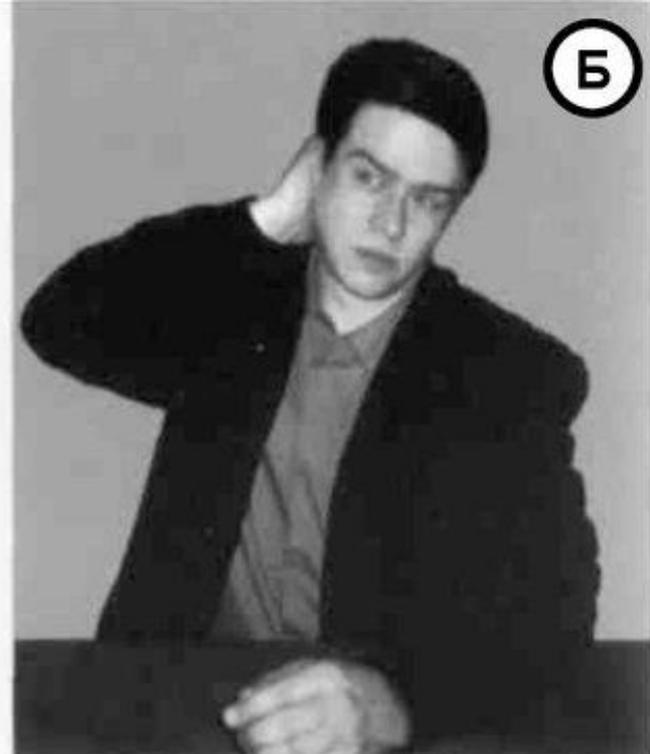
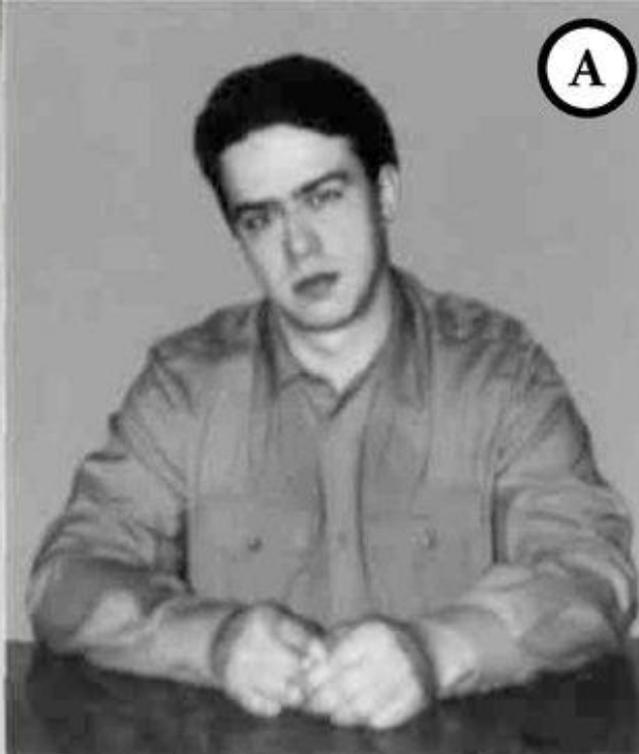
**Г**



**Ответ:**

**Г**

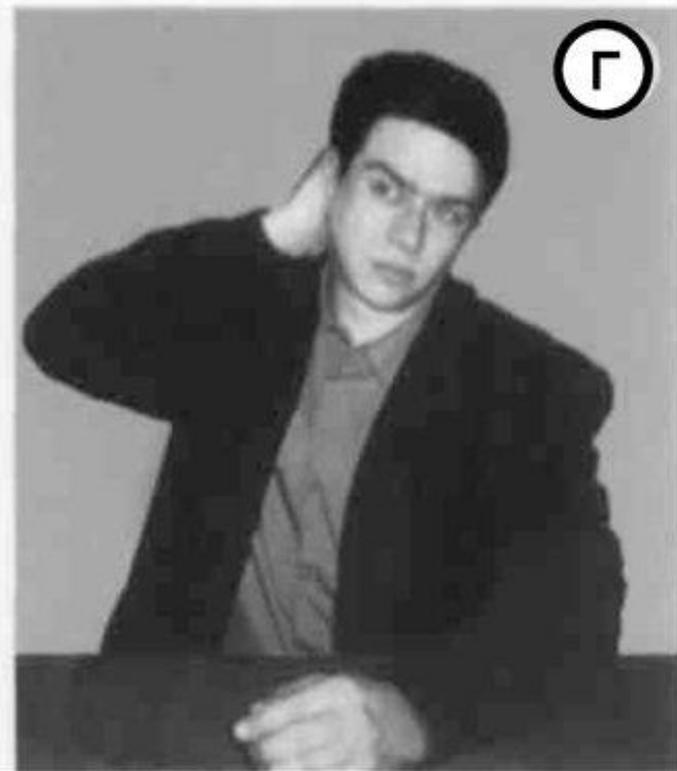
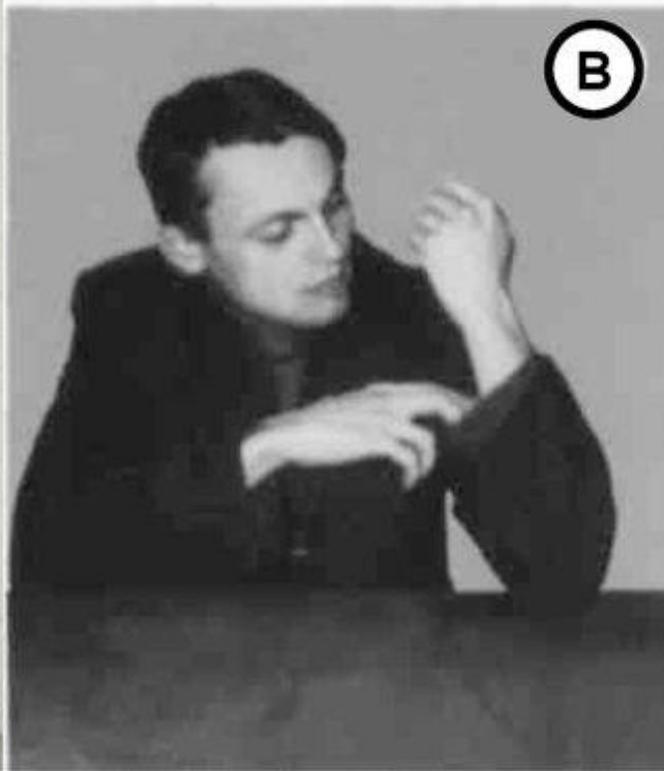
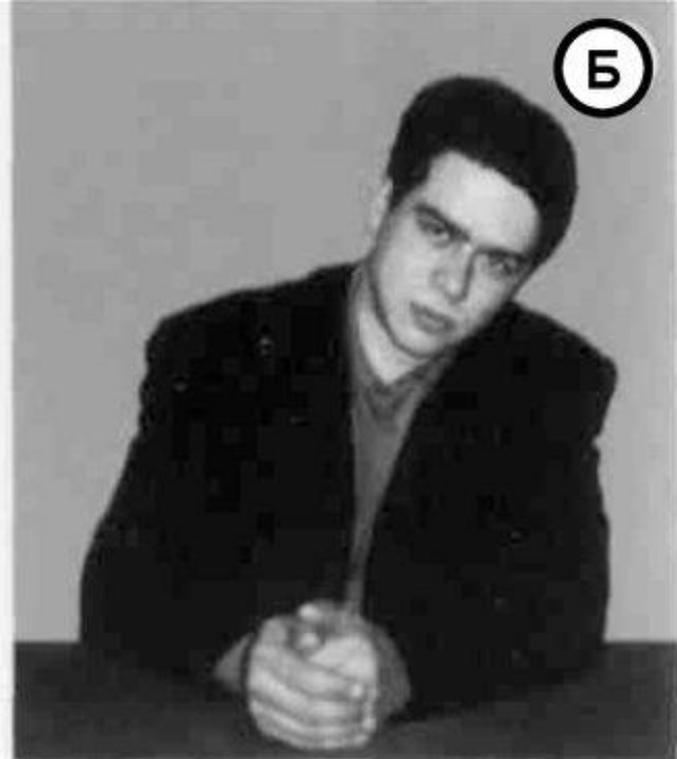
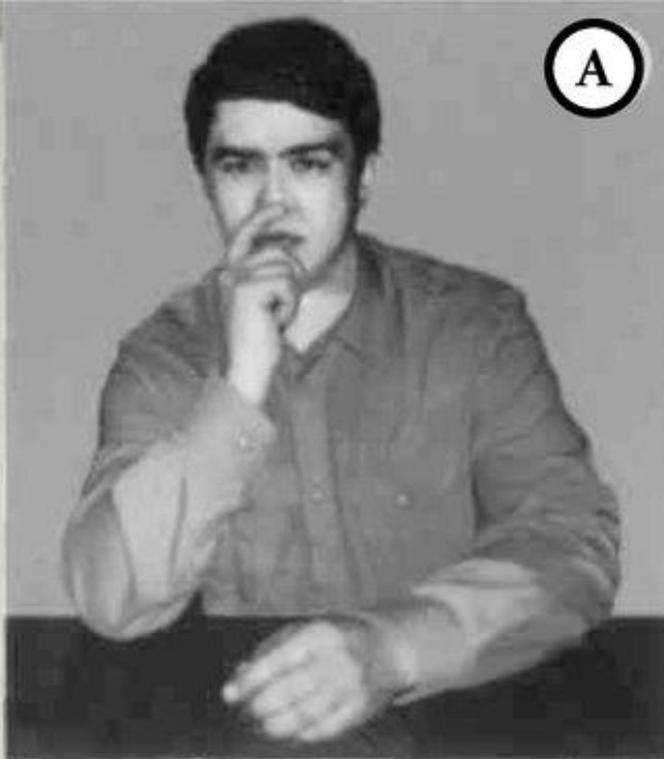
**« Я требую  
немедленного  
исполнения моих  
указаний»**



**Ответ:**

**В**

**«Вот это да!»**



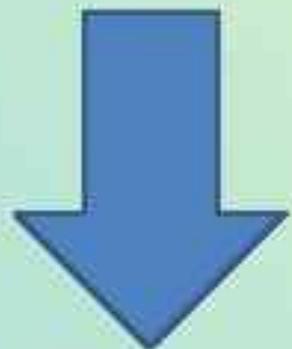
**Ответ:**

**Г**

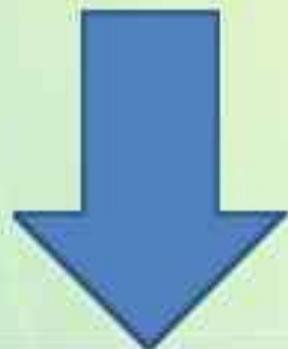
# СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ДИСТАНЦИЙ В ОБЩЕНИИ

ДИСТАНЦИЯ	РАССТОЯНИЕ	СОБЕСЕДНИКИ	СИТУАЦИЯ
ИНТИМНАЯ	МЕНЕЕ 40-50 СМ	РОДИТЕЛИ, ДЕТИ, ВЛЮБЛЕННЫЕ	ДУХОВНАЯ БЛИЗОСТЬ, ПОЛНОЕ ДОВЕРИЕ
ЛИЧНАЯ	ОТ 0,4 М ДО 1,2 М	ДРУЗЬЯ, ЕДИНОМЫШЛЕННИКИ	ДОВЕРИЕ, ОБСУЖДЕНИЕ, СОВМЕСТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СОЦИАЛЬНАЯ	ОТ 1,2 ДО 2 М	ПРИЯТЕЛИ, КОЛЛЕГИ ПО РАБОТЕ	ОБМЕН НОВОСТЯМИ, ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ
ФОРМАЛЬНАЯ	ОТ 2 ДО 4 М	НАЧАЛЬНИК - ПОДЧИНЕННЫЙ	ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

# Паравербальные средства общения



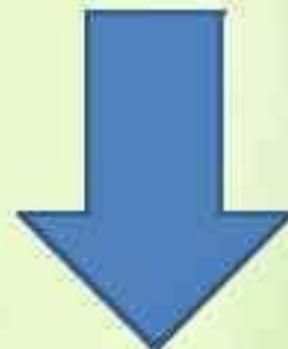
Темп  
речи



Высота  
голоса



Тембр  
голоса



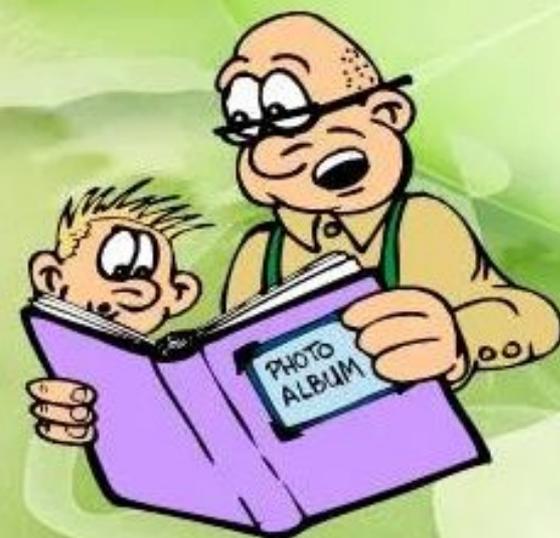
Громкость  
голоса



Просодика – это интонационно-выразительная окраска речи человека

# Тон, тембр голоса позволяет уловить ЭМОЦИИ:

- Очень высокий голос является показателем энтузиазма, радости или недоверия;
- высокий, в широком диапазоне силы, тональности и высоты, отражает гнев и страх;
- чрезмерно высокий, пронзительный свидетельствует о беспокойстве;
- мягкий и приглушенный, с пониженной интонацией к концу каждой фразы выражает горе, печаль или усталость.



## Что такое этикет?

- **ЭТИКЕТ** – это установленный порядок поведения людей в обществе.
- **ЭТИКЕТ** — совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации людей в обществе.
- **ЭТИКЕТ** — правила, порядок поведения в общественном месте, в присутствии других лиц, при общении с ними.

# Основные принципы

- ❖ Современный мир живет по правилам, принятым 5 веков назад? Как такое возможно?
- ❖ **Этикет строится на 5 основных принципах, которые не устареют никогда:**



- ☹ **Вежливость;**
- ☹ **Уважение к окружающим;**
- ☹ **Чистота и аккуратность во всем;**
- ☹ **Чувство меры и такта;**
- ☹ **Внимания и забота по отношению к окружающим.**

# Функции

## Этикета

Контактоустанавливающая

Профилактика  
конфликтов

Поддержание контакта  
между людьми

Регулирующая  
функция

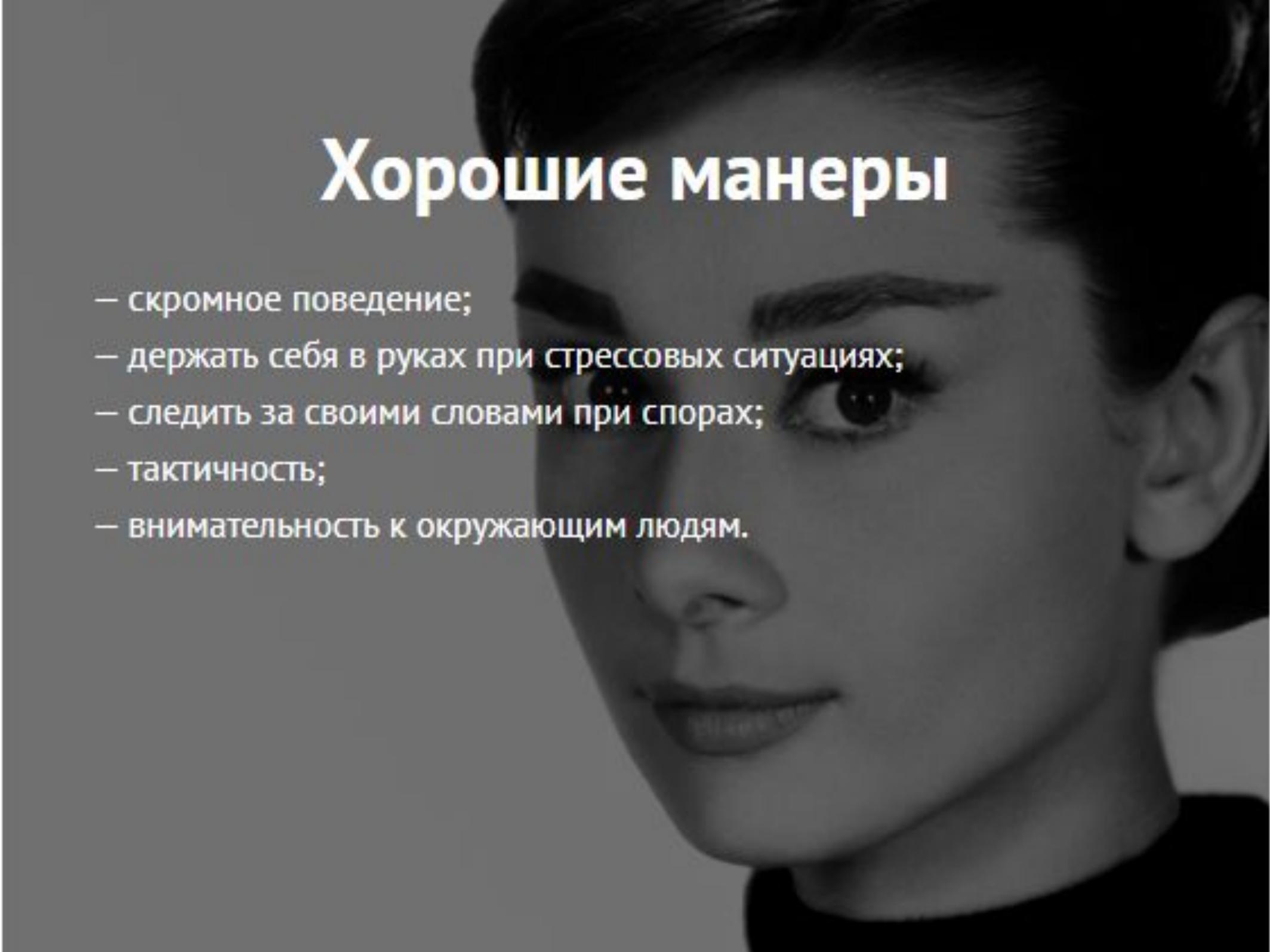
Демонстрация  
вежливого,  
уважительного  
поведения



**Манера** - это индивидуальное проявление поведения человека в разных жизненных ситуациях.



# Хорошие манеры



- скромное поведение;
- держать себя в руках при стрессовых ситуациях;
- следить за своими словами при спорах;
- тактичность;
- внимательность к окружающим людям.

# Плохие манеры

- шумное поведение;
- бестактность;
- открытое недоброжелательное отношение к людям;
- оскорбление;
- равнодушие;
- грубость;
- сквернословие;
- неряшливость в одежде;
- развязанное поведение;
- пренебрежительное отношение к интересам других людей.

Этикет охватывает очень много сфер жизнедеятельности человека, поэтому его **можно поделить на:**

- речевой этикет;
- деловой этикет;
- столовый этикет;
- этикет «выходного дня»;
- религиозный этикет;
- общегражданский этикет;
- праздничный этикет;
- профессиональный этикет;
- свадебный этикет и т. д.





**Речевой этикет - совокупность норм речевого поведения и способов вежливого общения**



**Деловой этикет** - это нормы поведения человека в деловой сфере.



**Столовый этикет** - включает в себя правила сервировки стола и правила поведения человека за столом, например, в гостях.



**Этикет «выходного дня»** - это нормы поведения человека, когда они посещают вместе с друзьями или семьями места общественного характера: кино, театры, концерты, выставки и другие культурные мероприятия.



**Религиозный этикет - соблюдение и почитание всех церковных событий и их организацию**



**Общегражданский этикет - это каждодневные нормы поведения при общении с людьми, прогулках, поведения на улице, в здании .**



**Праздничный этикет** - это свод правил поведения на увеселительных мероприятиях, включая беседы, что одеть, как красиво уйти с мероприятия, не упав лицом вниз.



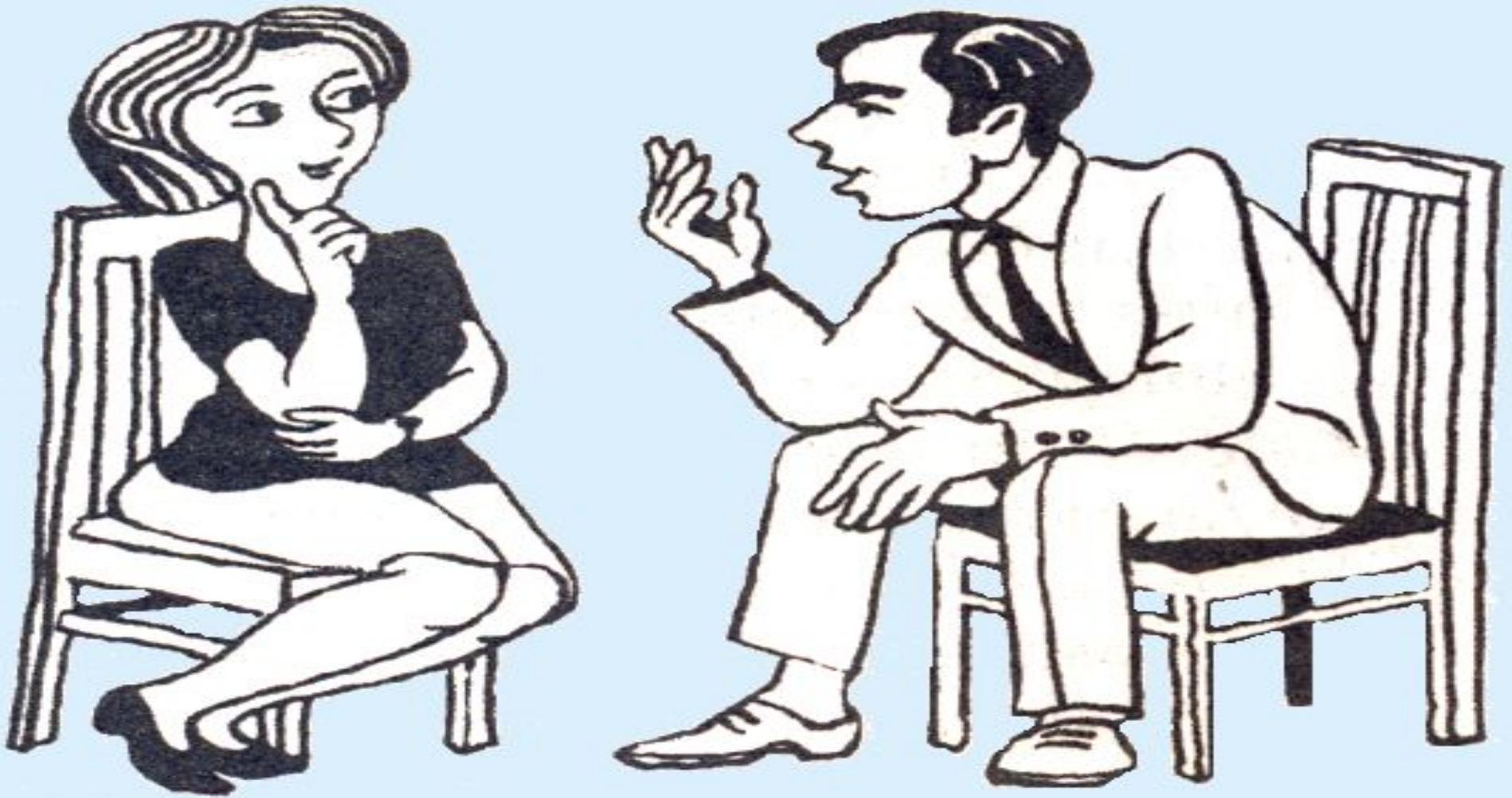
**Профессиональный этикет** - это нормы, регулирующие взаимоотношения людей внутри рабочего коллектива.



**Свадебный этикет** - нормы поведения за свадебным столом как жениха и невесты, так и всех гостей, а также общие правила поведения на свадебной церемонии бракосочетания.

# Речевой этикет





**Речевой этикет** – это система требований (правил, норм), которые разъясняют нам, каким образом следует устанавливать, поддерживать и прерывать контакт с другим человеком в определённой ситуации.

**Формулы речевого этикета - это определённые слова, фразы и устойчивые выражения, применяемые для трёх стадий разговора.**



# Стадии разговора

Начало  
разгово  
ра

Конец  
разгово  
ра

Основна  
я часть

# Формы приветствия

Мур, привет!

# Пожелание



**Здравствуй  
те!**

# Указание на время



**Добрый день! ( утро/  
вечер)**

# Уважительная



**Моё  
почтение!**

# Эмоциональные



Очень  
ред!

# Специфическая



**Здравия  
желаю!**

# Варианты прощаний

- в виде пожеланий (всего хорошего, всего доброго, до свидания);
- надежд о дальнейших встречах (до завтра, надеюсь на скорую встречу, созвонимся);
- либо сомнений в дальнейших встречах (прощайте, не поминайте лихом).

# Примеры приглашений и поздравлений в речевом этикете

Приглашение	Поздравление
Позвольте вас пригласить	Разрешите вас поздравить
Приходите, будем рады	Примите наши поздравления
Приглашаю вас	От имени коллектива поздравляем
Могу ли я пригласить вас	От всей души поздравляю

# Примеры соболезнования, утешения и сочувствия в речевом этикете

Соболезнование	Сочувствие и утешение
Позвольте выразить глубокие соболезнования	Искренне сочувствую
Приношу вам искренние соболезнования	Как я вас понимаю
Я вам сердечно соболезную	Не падайте духом
Скорблю вместе с вами	Все будет в порядке
Разделяю ваше горе	Вам не стоит так волноваться
Какое несчастье постигло вас!	Вам надо держать себя в руках

# Примеры просьб и советов в речевом этикете

Просьба	Совет
Сделайте одолжение, выполните...	Позвольте вам дать совет
Если вас не затруднит, ...	Разрешите предложить вам
Не сочтите за труд, пожалуйста, ...	Вам лучше поступить таким образом
Могу ли я попросить вас	Я бы хотел предложить вам
Убедительно прошу вас	Я посоветовал бы вам

# Примеры согласия и отказа в речевом этикете

Согласие	Отказ
Сейчас будет сделано	Я не в силах помочь вам
Пожалуйста, не возражаю	Я не могу выполнить вашу просьбу
Готов вас выслушать	Сейчас это невозможно
Поступайте, как сочтёте нужным	Я вынужден отказать вам

# Примеры благодарности и комплиментов в речевом этикете

Благодарность	Комплимент
Позвольте выразить благодарность	Вы прекрасно выглядите
Фирма выражает благодарность сотрудникам	Вы так сообразительны
Я вам очень благодарен за...	Вы прекрасный собеседник
Большое вам спасибо	Вы отличный организатор

# Ситуация речевого этикета

Личность  
собеседника

Место

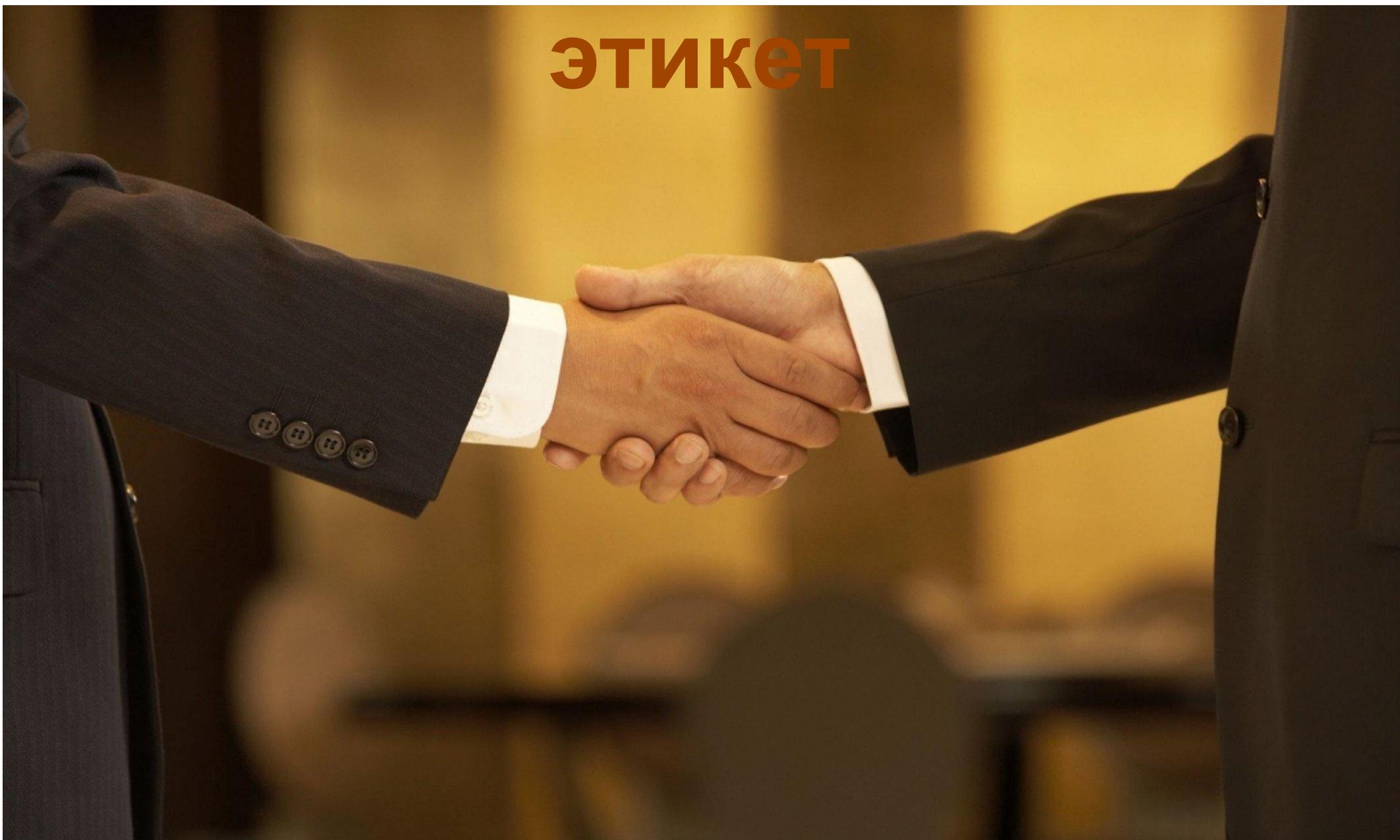
Тема

Время

Мотив

Цель

# Деловой ЭТИКЕТ



**Деловой этикет** – это правила поведения в бизнес-среде. Они касаются переговоров, переписки и других аспектов взаимодействия людей на работе.



**Итак, зачем нужно знать правила делового этикета?**

- чтобы произвести приятное впечатление и не ударить в грязь лицом перед партнерами и коллегами;
- для общего образования: учиться новому никогда не поздно;
- для того, чтобы подавать пример другим, в том числе и подчиненным.

## Виды делового общения

Беседа

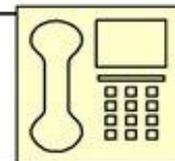


Переговоры



Презентации

Разговор по телефону



Использование  
интернет-связи



Письменная  
информация



Собрания и  
совещания



# Правила внешнего вида



# Жесты, движения,

## мимика

Обратите внимание на следующие моменты:

- прямая осанка, сдержанные движения без суетливости;
- взгляд в глаза - уверенный, твердый, но не наглый;
- сдержанная мимика, старайтесь контролировать эмоции. В сложных ситуациях, когда хочется выругаться или, наоборот, рассмеяться - делайте “покер-фейс”;
- тактильный контакт допустим только в виде рукопожатий. Похлопывания по плечу, крепкие объятия и тем более поцелуи оставьте для близких: далеко не все люди любят прикосновения чужих. Допустимо по правилам этикета только рукопожатие - желательно короткое и энергичное.

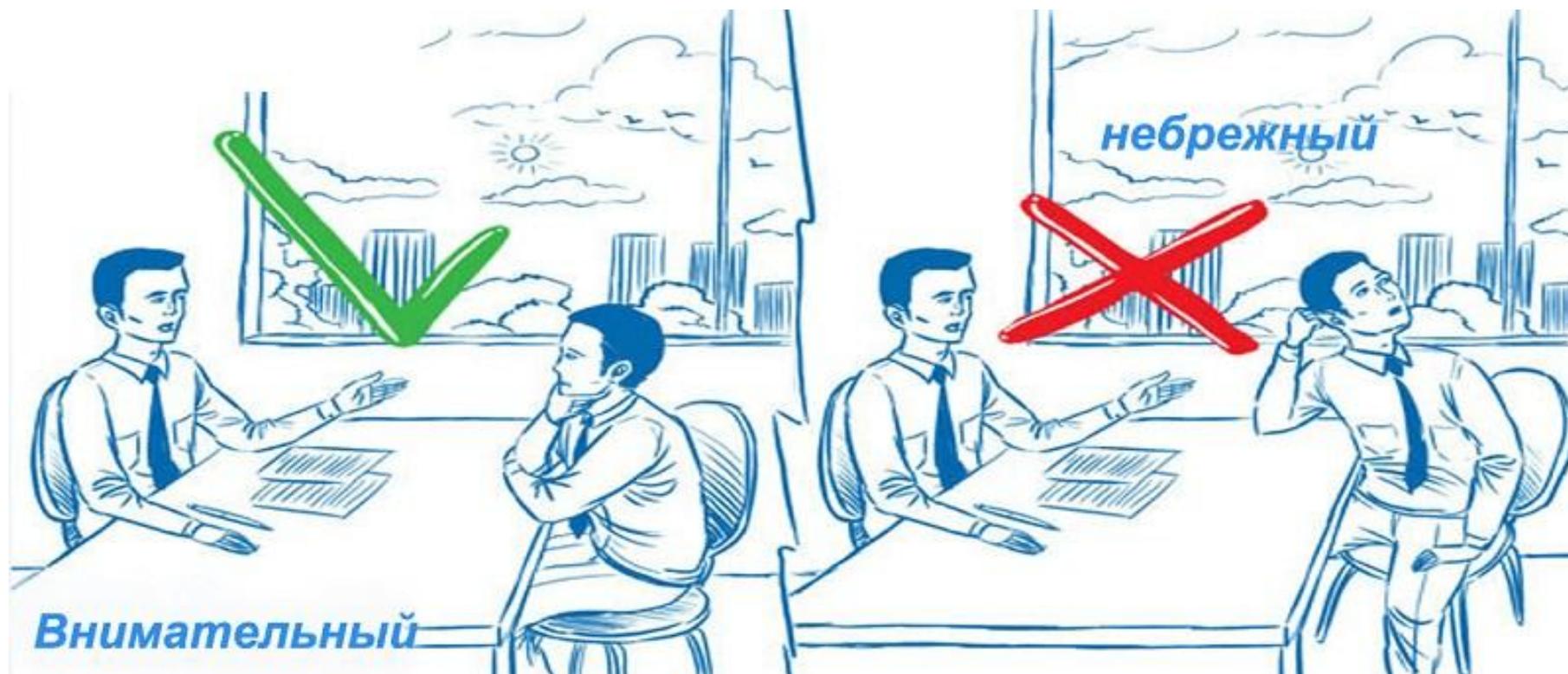
**Совет:** заранее порепетируйте перед зеркалом или попросите близкого человека “прочитать” вашу мимику или движения.



# Рабочее место в порядке



# Правила делового общения



- Уважайте время собеседника;
- Учитесь слушать и слышать;
- Говорите грамотно;
- Тренируйте дикцию;

# Этика телефонных

## переговоров

- поздороваться, назвать собеседника по имени и отчеству, представиться самому;
- сказать, какую компанию вы представляете;
- поинтересоваться, удобно ли говорить собеседнику;
- если удобно - кратко рассказать о цели звонка;
- договориться о встрече или другом развитии события;
- завершить разговор.



- внимательно слушать собеседника;
- переспрашивать только в тех случаях, если его плохо слышно;
- дополнительные вопросы – значит больше информации;
- всегда говорить лаконично.

# Этика деловой переписки

Деловые письма подразделяются на следующие виды:

- **письмо-просьба:** вы просите о чем-либо партнера, клиента или другую организацию;
- **письмо-сообщение:** несет информационную нагрузку, на него не обязательно отвечать - достаточно принять к сведению;
- **сопроводительное письмо:** как правило, объяснение или дополнение к другим документам;
- **письмо-напоминание** о несовершенных и ожидаемых действиях;
- **письмо-приглашение** - на встречу, конференцию или любое мероприятие;
- **письмо-благодарность:** ну, здесь все понятно.



# Структура делового письма

1. Обращение
2. Преамбула
3. Основной текст
4. Заключение
5. Подпись
6. Постскриптум
7. Приложения



Акционерное общество  
"СТАРТ"

115288 Москва ул.Новая, 28 телефон: (095)125-45-89  
факс 201-56-78, e-mail: info@start.ru р.лч. 45689123

12.02.99 № 25/08-15

На № \_\_\_\_\_

Директору  
Выставочного центра  
«Окно-Видео»  
г-ну Страхову Ю.В.  
119000, Москва  
ул. Восточная, 118

Об участии в выставке

Уважаемый Юрий Викторович!

Отказавшись с вашей и прошлой работы Вышего Выставочного Центра, опубликованной в № 5 "Экономической газеты" от 15.11.94, направляем Вам заявку на участие в весенней выставке Центра.

Просим заключить ниже предпринятые в число участников выставки.

Приложения: пять экземпляров № 3 и в 2 экз.

Директор

О.Н. Некрасов

# Правила деловой

## переписки

- Допустимые сроки ответа на электронную корреспонденцию - 1-2 суток.  
На почтовое письмо - не более 10 суток.
- Обращение на Вы, по имени и отчеству;
- Никаких жаргонных словечек;
- Никаких сложных терминов: говорите на языке получателя;
- Точные формулировки цели письма, не растекайтесь мыслью по древу;
- Обязательные число и подпись.

# Правила сетевого этикета

- **Правило 1:** Помните, что Вы говорите с человеком.
- **Правило 2:** Придерживайтесь тех же стандартов поведения, что и в реальной жизни
- **Правило 3:** Помните, где Вы находитесь в киберпространстве
- **Правило 4:** Уважайте время и возможности других
- **Правило 5:** Сохраняйте лицо



Что устанавливает и регулирует нормы поведения?



# Этический кодекс

---



**Кодексы этики – это свод норм правильного, подобающего поведения, считающегося уместным для человека той профессии, к которой данный кодекс имеет отношение.**

## Основные функции кодекса этики

### Репутационная

- формирование доверия к компании со стороны внешних групп (описание политик, традиционно закрепляемых в Международной практике по отношению к клиентам, поставщикам, подрядчикам и т.д.) с целью повышения инвестиционной привлекательности компании. Наличие у компании кодекса корпоративной этики становится общемировым стандартом ведения бизнеса

### Управленческая

- регламентация поведения в сложных этических ситуациях

### Развития корпоративной культуры

- предусматриваются пути повышения эффективности деятельности работников;
- регламентация приоритетов во взаимодействии со значимыми внешними группами;
- определение порядка принятия решений в сложных этических ситуациях, а также неприемлемых форм поведения.

## Структура этических кодексов

# ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС

**Идеологическая  
часть**

МИССИЯ

цели

ценности

**Нормативная  
часть**

Стандарты  
рабочего  
поведения

**Спасибо за  
внимание!!**