УДК 165.01

Т.А.ЛАРИНА
Санкт-Петербургский государственный горный институт (технический университет)

ЭТИКА И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В СИСТЕМЕ ОБЩЕГУМАНИТАРНОГО ОБРАЗОВАНИЯ АСПИРАНТОВ В ГОРНОМ ИНСТИТУТЕ

Деловой этикет является сложным системным прикладным знанием гуманитарного значения. Главная цель данного курса – дать аспирантам необходимые знания в области психологии и этики делового контакта как важное средство межличностного общения и адаптации личности к условиям деловой среды. Поскольку этикет и правила хорошего тона всегда являются выражением духа времени, определенной ситуации и отражают социальную структуру общества, знания делового этикета позволят будущим специалистам использовать их на практике как важное средство коммуникации, чему способствует включенный в курс этико-психологический практикум, предполагающий моделирование тех или иных этических ситуаций.

Business etiquette is complex system applied knowledge of humanitarian value and the overall objective of the given rate – to give post-graduate students necessary knowledge in the field of psychology and ethics of business contact as the important tool of interpersonal dialogue and means of adaptation of the person to conditions of the business environment. As etiquette and rules of a good form always are expression of spirit of time, the certain situation and reflect social structure of a society, knowledge business этикета will allow the future experts to use them in practice as the important means of the communications that promoted by the ethic-psychological practical work included in a rate supposing modeling of those or other ethical situations.

В настоящее время этикет воспринимается как синоним таких понятий, как «нормы поведения», «правила вежливости», «формы общения» и считается важным показателем культуры, включающим в себя совокупность определенных поведенческих стереотипов. Но этикет не является простой суммой правил и норм поведения, регулирующих отношения людей, он имеет глубокое смысловое и нравственное содержание, так как за каждым правилом или нормой этикета стоят те или иные духовные ценности.

Этикетная ситуация соединяет в себе нравственное содержание и эстетическую форму реализации культурно-нравственных ценностей общества. Нравственные ценности выступают как бы фундаментом этикета и определяют ту или иную его форму.

В культуре этикет функционирует как регулятор общественных отношений в их гуманистическом контексте, так как эстетическое выражение нравственного содержания (что реализуется в этикете) выполняет облагораживающую функцию в социуме и именно через него (голос, слово, поза, жест, мимика, взгляд, выражение лица и т.п.) человек проявляет свое отношение к другим.

Одной из главных составляющих делового этикета является имидж. Его формирование, направленное на создание позитивного образа, выступает предпосылкой успеха в деловых контактах. Имидж занимает важное место в культуре общения, и в последнее время в литературе об этикете уделяется большое внимание имиджу как форме коммуникативного взаимодействия. Возникло даже целое направление в науке, получившее название «имиджелогия».

Имидж в концентрированном виде выражает сущность человека, и от него, чаще всего в деловом контакте, зависят отношения

как с отдельным партнером, так и с социальной группой. Имидж становится важным фактором успеха на современном высококонкурентном рынке труда при поступлении на работу и продвижении по служебной лестнице. Главную часть имиджа составляет визуальное измерение, и, как правило, визуальное восприятие человека – это прежде всего первое впечатление. Имидж как визуальная информация включает в себя внешность, одежду, манеры, речь, телодвижения, макияж и т.п. и выступает существенным фактором воздействия на сознание, чувства и поведение людей, оказывая влияние на принятие тех или иных решений, что немаловажно в деловом общении.

Важнейшей частью делового этикета является культура общения как система знаний и навыков поведения в межличностных отношениях в различных ситуациях. Общение между людьми состоит из поступков и ответных реакций на эти поступки со стороны других людей. Поступки совершаются, как правило, под влиянием межличностных отношений, в которые мы вступаем ежедневно. Умение разбираться в них поможет поставить на службу своему успеху всю богатую палитру человеческих взаимоотношений.

Теория межличностного общения включает в себя важные проблемы: психологический тип деловых партнеров, психологический климат в коллективе, психологическую доминанту в общении и многие др. Теория межличностных отношений помогает иначе взглянуть на самого себя и найти свое новое место в мире людей. Деловой этикет предлагает концепцию общения, благодаря которой можно усовершенствовать свое умение общаться с другими людьми.

Деловое общение предполагает овладение эффективными методами передачи информации. Какие приемы затрудняют передачу информации? Какие разногласия возникают из-за неполной информации, ее неточности или искажения? Каковы этапы прохождения, усвоения информации, какова вообще цель передачи информации? Ответы на эти и другие подобные вопросы даются в курсе делового этикета. Практические советы и рекомендации, изложенные в нем, могут с успехом применяться не только в профессиональной деятельности, но и в сфере личных взаимоотношений между людьми. Совместное застолье деловых людей или партнеров по бизнесу – одна из характерных примет современной деловой жизни, часто сопровождающее деловые встречи и переговоры. За обедом, завтраком или ужином нередко продолжается обсуждение деловых вопросов. За обеденным столом партнеры подчас тратят не меньше энергии, чем за столом переговоров. По сути дела, это продолжение профессиональной деятельности и деловых контактов, в которых важную роль играет культура застольного поведения. Умение вести себя за столом высвечивает воспитание и общую культуру человека. Это главный этикетный экзамен. Поэтому курс делового этикета включает в себя вопросы, связанные с застольным этикетом, поведением хозяев и гостей, формой одежды, информацией о том, что и как едят, сервировкой стола и организацией деловых приемов, а также правила поведения при незнании тех или иных норм застольного этикета, связанного с национальными особенностями.

Курс делового этикета включает в себя множество вопросов, ориентация в которых облегчит в будущем для молодых специалистов профессиональное общение. Отдельной темой рассматривается культура поведения в критических ситуациях, психология конфликта и пути выхода из него, проблема подарков в деловом общении, вызывающая иногда трудности. Эти и многие другие изучаемые проблемы в курсе делового этикета призваны упростить период профессиональной адаптации молодого специалиста, помочь установить партнерские отношения на принципах взаимного уважения и учета взаимных интересов.

В заключение следует подчеркнуть, что деловой этикет – это не только эталон группового и межличностного общения и пове-

дения, а, прежде всего, признание самоценности человека, необходимости уважения его чести и достоинства, выражаемое через реальное поведение партнеров.

До недавнего времени в процессе подготовки специалистов в высшей школе вопросам делового этикета не уделялось должного внимания, что негативно сказывается в межличностных и деловых отношениях выпускников в процессе их практической деятельности. Подобные знания были бы крайне полезны не только для аспирантов, но и для других категорий учащихся высшей школы.