

Діловий етикет

Діловий етикет — це поняття містке і включає правила поведінки між діловими партнерами й колегами, мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні, правила ведення переговорів, норми листування.

Етика ділового спілкування нового століття вносить корективи в укорінені алгоритми поведінки: тепер в професійних стосунках вже на такі важливі статус і вік, а гендерні відмінності взагалі не мають значення.

Етикет ділового спілкування — це набір правил поведінки, звичаї та соціальні норми, необхідні в ділових відносинах і особистому спілкуванні. Протокол, який регулює взаємовідносини між партнерами, колегами, підлеглими й начальником.

Ділова етика — це вміння спілкуватися, дотримуючись субординації, поважати чужу думку, стримувати емоції, визнавати неправоту, а іноді й відмовляти. Етика бізнесу спрямована на формування позитивного іміджу та спрощення щоденних робочих процесів.

Види ділового спілкування та практичні поради до них

Залежно від обставин комунікації будуть доречними різні види етикету. Усі типи ділового спілкування мають свої тонкощі та нюанси.

Мова тіла в діловому етикеті

Не забувайте, що невербальна поведінка дає співрозмовнику більше інформації, ніж мовленнєва. Психологи стверджують, що на невербальні сигнали припадає понад 50% інформації, яку отримує мозок. Поза, жести, зоровий контакт можуть зіграти вирішальне значення і вплинути на хід і успіх важливої зустрічі.

Лайфхак: *Якщо людина стоїть, її поза повинна бути вільною, але впевненою. Дивіться співрозмовнику в очі — уникнення зорового контакту, ознака невпевненості та ненадійності. Контролюйте жести та міміку. Мова тіла повинна підтверджувати ваші слова, а не суперечити їм.*

Реалії сучасного світу вносять нові правила в практику ділового спілкування. Якщо ще декілька років тому ознакою неповаги до партнера вважалися руки в кишенях або поза, коли чоловік сидить з широко

розведеними ногами, то сьогодні «вбивця репутації» — це відволікання на смартфон.

Культура ділового спілкування передбачає універсальні правила, доречні в будь-яких ситуаціях:

- щиро цікавтеся співрозмовником;
- посміхайтесь;
- будьте уважним слухачем;
- заохочуйте співрозмовника говорити про себе;
- спілкуйтесь зі співрозмовником про те, що цікаво йому.

Правила ділового спілкування

Правила культури спілкування не обмежуються знанням того, хто має першим потиснути руку, вітатися, увійти в приміщення або ліфт. Це також культура усної розмови та листування (в тому числі електронного), телефонних дзвінків.

Світська бесіда

У бізнесі світська бесіда — це невелика розминка перед серйозними переговорами, обмін думками, що ні до чого не зобов'язує. Світська бесіда має бути нейтральною. Теми, яких не рекомендується торкатися — це політика, релігія, економіка, мораль, ідеологія, здоров'я, сімейні цінності. Ввічливість — основа фахового спілкування.

Лайфхак: *Будьте природні. Ваша мета — стимулювати розмову. Щоб психологічно полегшити співрозмовнику процес підтримання діалогу, перефразуйте деякі з його тверджень і завершіть фразу питанням.*

Правила вітання

Раніше особливості ділового етикету були сповнені забобонних і, з точки зору сьогодення, навіть некоректних правил. Наприклад, ще 10 років тому вважалося правильним, щоб першим на ділових зустрічах вітався той, хто старший за статусом. Сьогодні суспільство відходить від стереотипного класового мислення. Людяність, ввічливість та простота тепер важливіші за статус.

Ще один стереотип, який засів у головах представників ділового світу, це те, що чоловіка мають представити жінці. Враховуючи емансипацію жінок та поширення феміністичного руху у світі, встановлювати гендерні умови

для правил поведінки стає все більш недоречно. У XXI сторіччі у бізнесі жінки мають ті ж права, що й чоловіки, а відтак, виділяти будь-яким чином гендерну приналежність партнерів по бізнесу — нетактовно.

Старі правила ділового етикету також вимагають, щоб молодшого за віком працівника представляли старшому. Сьогодні умовності такого характеру називають «ейджизмом» — дискримінацією за віком. Не секрет, що у сучасному світі успішними підприємцями можуть стати й молоді люди. Тому, щоб уникнути незручних ситуацій, краще позбутися упереджень щодо віку ваших ділових партнерів.

Лайфхак: Під час вітання слід дотримуватися золоті середини між дружністю й сухим тактом. Будьте доброзичливі й відкриті, але контролюйте, щоб ваша поведінка не стала фамільярною. Простота, щирість, відсутність упереджень і готовність до співпраці тепер цінуються набагато більше, ніж формальні етикетні правила минулого.

Правила ділового листування

В реаліях сучасності не завжди виходить спілкуватися із партнерами та колегами особисто. Сьогодні великий відсоток ділових комунікацій припадає на листування. Основні правила ділового спілкування в таких умовах:

1. Поважайте час адресата. Ваш лист має бути чіткий і зрозумілий. Якщо суть не вмістилася у перший абзац, лист складений невдало.
2. Вкладайте в один лист лише одну справу. Не слід змішувати одні питання з іншими. Це може заплутати адресата, і він неправильно зрозуміє викладену в листі інформацію.
3. Позначайте терміни. Якщо задача не може чекати, краще вказати терміни її виконання. Це допоможе адресату зрозуміти пріоритетність завдань і спланувати роботу.
4. Додавайте допоміжні супутні матеріали до листа. Це прискорить виконання задачі, оскільки працівник не витрачатиме час на пошук необхідних для роботи таблиць і документів.
5. Не пишіть стосовно організаційних питань, якщо їх можна обговорити телефоном чи особисто за 5 хвилин.
6. Лист повинен мати структуру. Виділяйте принципові моменти, важливі посилання розміщуйте в окремому рядку з коментарем.
7. Будьте ввічливим не на словах. Старайтесь уникати пустих слів ввічливості. Краще висловити повагу реальною турботою про читача — перевірте правильність написання його ім'я. Деякі сервіси автовиправлень змінюють імена, яких не розпізнали, на більш звичні схожі варіанти.

8. Пишіть лише те, чим можна поділитись. Уникайте таких формулювань і слів, за які вам буде совісно перед колегами, якщо ваш лист буде переслано.
9. Не пишіть в неробочий час. Поважайте спокій і особисте життя своїх працівників, колег і партнерів.
Знання правил ділового спілкування і застосування їх на практиці — інвестування у власний професійний імідж. Однак, вивчаючи правила поведінки для конкретних ситуацій, не забувайте, що в основі будь-якого спілкування повинні бути перш за все ввічливість і повага до співрозмовників.