

ТЕМА 11: ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

Вступ: чому це важливо сьогодні

Уявіть два сценарії. Перший: молодий фахівець приходить на важливу ділову зустріч у джинсах, спізнюється на десять хвилин, вітається першим з директором, перебиває співрозмовника і весь час дивиться в телефон.

Другий: той самий фахівець – у діловому костюмі, вчасно, дотримуватись черговості вітання, слухає уважно, телефон вимкнений. Обидва може мати один рівень знань. Але перше враження про їхній професіоналізм буде кардинально різним.

Саме про це – діловий етикет.

1. Що таке етикет

Слово «етикет» прийшло з французької мови (étiquette – «ярлик», «напис»). Існує легенда, що при дворі Людовіка XIV роздавали картки з правилами поведінки – «étiquettes». Так і виникло це слово.

Етикет – це система правил і норм поведінки, прийнятих у певному суспільстві або середовищі, яка регулює форму спілкування між людьми.

Діловий етикет – це підвид загального етикету, що регулює норми поведінки у професійному середовищі: на переговорах, нарадах, ділових обідах, в офісі, при листуванні.

Важлива відмінність від загального етикету: у діловому етикеті **статус важливіший за вік і стаття**. Тобто жінка-директор має вибір над чоловіком-підлеглим – і це є нормою.

2. Принципи ділового етикету

Усі конкретні правила ділового етикету впливають із напівбазових принципів. Знаючи принципи, можна вивести правило навіть у незнайомій ситуації.

Розділ II. Принципи ділового етикету

Усі конкретні правила ділового етикету випливають із напівбазових принципів. Знаючи принципи, можна вивести правило навіть у незнайомій ситуації.

01

Пунктуальність

Запізнення — це неповага до чужого часу. «5 хвилин раніше» — мінімальна норма для ділової зустрічі

02

Конфіденційність

Службова інформація не поширюється поза межами компанії. Чужі секрети — теж секрети

03

Ввічливість

Ввічливість — не слабкість, а інструмент. Вона знижує напругу й відкриває двері

04

Увага до людей

Слухайте, запам'ятовуйте імена, цікавтесь. Люди відчують, коли їх справді чують

05

Зовнішній вигляд

Одяг і охайність — це перше повідомлення, яке ви надсилаєте ще до слова

06

Грамотність мови

Мова і листи мають бути чіткими, без сленгу та граматичних помилок

07

Взаємна повага

Статус не дає права принижувати. Повага — це умова продуктивної взаємодії

3. Правила вітання та представлення

Порядок вітання: хто першим?

У діловому етикеті діє чітка ієрархія, яка відрізняється від соціального (де жінку вітають першою). Тут – **статус визначає все** .

Хто першим вітає – той нижчий за статусом: підлеглий першим вітає керівника, молодший за посадою – старшого, той хто входить – тих хто вже перебуває у випадку.

Виняток: якщо директор-жінка входить у кімнату до чоловіків-підлеглих – підлеглі встають і вітаються першими, незважаючи на стать.

Рукоштовування

Рукоштовування є обов'язковим елементом ділового вітання.

Правила такі: першим руку дає той, хто вищий за статусом; рукоштовування має бути твердим, але не агресивним; тривалість – 2–3 секунди; обов'язково встановити зоровий контакт.

Приклад: керівник заходить на нараду. Він сам вирішує, кому і коли подавати руку. Підлеглий не тягне руку першим.

Правила представлення

При знайомстві діє принцип «молодшого представляти старшому»: молодшого за статусом представляти старшому, новачка представляти колективу, гостя представляти господарю.

Приклад правильного формулювання: «Олександр Івановичу, дозвольте представити вам нашого нового менеджера з продажу – Марину Коваленко». Неправильно: «Маринко, це наш директор».

Звертання

У діловому середовищі прийнято звернутись на «ви» – навіть до колег свого рівня, якщо ви недавно знайомі. Перехід на «ти» можливий лише за взаємною ініціативою і, як правило, ініціює його старший за статусом.

Ім'я та по батькові використовується при зверненні до керівників, клієнтів старшого покоління та людей, які вперше зустрічаються у формальному контексті.

4. Правила спілкування телефоном та в інтернеті

Телефонний етикет

Ділові дзвінки мають свою «анатомію»:

Час дзвінка

Дзвоніть лише в робочий час (9:00–18:00). Не дзвоніть у перші та останні 15 хвилин робочого дня — людина ще збирається або вже завершує справи.

Якщо питання термінове — напишіть спочатку: «Можу зателефонувати?»

Ініціатор

Привітайтеся, назвіть себе і компанію, уточніть, чи зручно розмовляти. Якщо ні — запитайте, коли передзвонити.

«Добрий день, це Андрій Мельник, компанія «Старт». Вам зручно говорити прямо зараз?»

Приймаючий

Беріть слухавку не пізніше 3-го дзвінка. Назвіть компанію або відділ і своє ім'я.

«Компанія «Горизонт», відділ продажу, Олена Сидоренко, добрий день»

Завершення

Розмову завершує ініціатор дзвінка або старший за статусом. Підведіть підсумок домовленостей.

«Отже, ми домовились на зустріч у четвер о 14:00. Дякую, до побачення»

Якщо дзвінок перервався – передзвонює той, хто телефонував першим. Якщо ви перебуваєте на нараді або зустрічі – телефон має бути в беззвучному режимі й обраний зі столу.

Етикет електронних листів

Електронний лист – це офіційний документ. До нього застосовуються суворіші правила, ніж до усної мови.

Структура ділового листа: тема (конкретна і змістовна, наприклад «Пропозиція щодо співпраці – ТОВ «Альфа»»), звернення (на ім'я та по батькові або на ім'я, якщо ви вже спілкуєтеся неформально), основний текст (чіткий, без «води», абзацами), підпис (ім'я, посада, контакти).

Важливі правила: відповідайте протягом доби в робочі дні; не писати ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ – це сприймається як крик; не використовуйте смайли в списках незнайомим або старшим за статусом людей; не відправляйте листів «заради листа» – кожен лист має мету.

Месенджери і ділові чати

Месенджери (Telegram, Viber, Slack) стали нормою в роботі, але мають свої правила. Пишіть одним повідомленням, а не серією за двома словами – «Привіт» / «Як справи?» / «Є питання» – це роздратує. Не пишіть у неробочий час без нагальної потреби. Голосові повідомлення в ділових чатах допустимі лише, якщо це прийнято у вашій компанії – і лише якщо текст займає значно більше часу.

5. Чоловічий діловий одяг

Основні складові

Класичний діловий дрес-код для чоловіків формувався понад сто років і досі залишається актуальним у необхідних корпоративних середовищах.

Костюм є основою. **Тканина** – вовна або суміш з вовни (не синтетика). **Кольори** – темно-сірий, темно-синій, чорний, антрацит. Костюм має бути підігнаним по фігурі: плечі лежать точно, рукав піджака відкривається 1–1,5 см сорочки.

Сорочка: білий – універсальний вибір. Блакитний, світло-сірий – також прийнятні. Комір має бути акуратним, без зморщок. Манжети виступають з-під рукава піджака.

Краватка: обов'язкова з офіційним дрес-кодом. Довжина – кінчик торкається пряжки ремня. Ширина має відповідати ширині лацкана піджака.

Взуття: чорне або темно-коричневе шкіряне. Оксфордів або дербі – найбільш формальні варіанти. Взуття завжди має бути начищеним.

Акcesуари: годинник – класичний, зі шкіряним або металевим ремінцем. Ремінь за кольором має збігатися з взуттям. **Шкарпетки** – в тон костюму, довгі (щоб гомілка не відкривалась при сидінні).

Розділ VI. Табу чоловічого дрес-коду

Табу

Синтетичний костюм

Блищить, «стріляє» статикою, виглядає дешево. Навіть дорогий синтетик програє скромній вовні

Табу

Короткі шкарпетки

Спортивні або короткі шкарпетки під класичні брюки — грубе порушення. Гомілка не повинна відкриватись

Табу

Надмірна кількість прикрас

Для чоловіка допустимі годинник, обручка і, у деяких культурах, тонкий браслет. Намиста і каблучки на кожному пальці — поза межами ділового стилю

Табу

Сильний парфум

У закритому приміщенні різкий запах — агресія. Принцип: ваш парфум має відчуватись на відстані витягнутої руки, не далі

Табу

Незначна краватка

Краватка з мультиперсонажами, комічними принтами або яскраво-кричущих кольорів підриває репутацію на серйозних переговорах

Табу

Нечищене взуття

За взуттям роблять висновок про ставлення до деталей. Брудне взуття з дорогим костюмом — нонсенс

6. Жіночий діловий одяг

Жіночий діловий дрес-код дає більше вільних варіантів, але вимагає тонкого балансу між професійністю, жіночістю та стрімкістю.

Основні варіанти ансамблів: класичний брючний костюм (блейзер + брюки), спідничний костюм (блейзер + спідниця до коліна або нижче), плаття-футляр ділового крою, блуза або сорочка з брюками або спідницею.

Кольори: нейтральні та стримані – чорний, темно-синій, бежевий, сірий, білий. Яскраві кольори допустимі у вигляді акценту (шарф, блуза), але не як основа форми для важливої зустрічі.

Взуття: туфлі-човники на невисокому або середньому підборі (3–7 см) – класика. Балетки допустимі у business casual. Колготки або панчохи – обов'язкові у офіційному дрес-коді, незалежно від сезону.

Акcesуари та прикраси: правило «менше – краще». Тонкий годинник, невеликі сережки, стриманий ланцюжок. Великі дзвінки прикраси на ділових переговорах – недоречні.

Макіяж: денний, натуральний. Акцент або на очі, або на губи – не одночасно. Нігті: чисті, доглянуті, нейтральне або класичне покриття.

Розділ VIII. Табу жіночого дрес-коду

Табу

Дуже відкритий одяг

Глибоке декольте, міні-спідниця, оголені плечі — переключать увагу із вашого професіоналізму на зовнішність. У ділових переговорах це шкодить

Табу

Надмірна кількість прикрас

Якщо при ходьбі вас чутно видалеку через дзвін прикрас — це вже замало. Прикраси мають доповнювати, не домінувати

Табу

Яскравий вечірній макіяж

Яскраво-червона помада, смокі-айз і лосьйон-шимер — для ресторану чи вечірки, не для переговорної кімнати

Табу

Спортивний або повсякденний стиль

Легінси, кеди і оверсайз-светр — навіть дуже дорогі — не відповідають діловому середовищу. Casual і business casual — різні речі

Табу

Сильний парфум

Те саме правило, що й для чоловіків: аромат — лише на відстані витягнутої руки. У закритих приміщеннях нараді або в переговорній сильний запах стомлює

Табу

Пошкоджені колготки

Стрілка на колготках помічається одразу. Завжди майте запасну пару. Це дрібниця, яка «зчитується» як неохайність

7. Етикет подарунків

Подарунки у діловому середовищі – це тонке мистецтво. Правильний подарунок зміцнює стосунки. Неправильний – може зіпсувати їх або навіть створити юридичні проблеми.

Коли дарують подарунки

Типові приводи: корпоративні свята (Новий рік, День компанії), завершення успішного проекту, перша зустріч із партнером (невеликий сувенір), відвідування клієнта або партнера, ювілей або особиста подія колеги.

Що дарувати

Найбільш нейтральні й безпечні варіанти: *якісна канцелярія* (щоденник, ручка преміум-класу), *книга* (пов'язана з його сферою або загальновідома бізнес-класика), *предмети для офісу* (стильний органайзер, настільний аксесуар), *подарункові сертифікати* (на книги, навчання, SPA), *гастрономічні набори* (вино, сири, чай – залежно від культури та уподобань).

Як дарувати

Подарунок вручається особисто, з коротким поясненням або побажанням. У деяких корпоративних культурах (особливо з партнерами з Азії) подарунок не відкривається відразу в присутності дарувальника – заздалегідь уточнювати традиції.

Приклад: «Ми завершили чудовий проєкт разом, і я хотів би подякувати вам невеликим знаком уваги. Сподіваюсь, ця книга буде цікавою».

Розділ X. Табу в подарунках

× **Занадто особисті подарунки**
Парфуми, одяг, прикраси — це надто інтимна сфера. Подарунок може бути сприйнятий як натяк або фамільярність

× **Дуже дорогі подарунки**
Подарунок вищим за вартістю, ніж прийнято у даній компанії або культурі, може ставити в незручне становище або виглядати як хабар

× **Гроші готівкою**
У більшості ділових культур гроші як подарунок між колегами або партнерами — табу. Виняток може становити конверт на весілля за місцевою традицією

× **Алкоголь без впевненості**
Людина може не пити з релігійних або медичних міркувань. Якщо не знаєте — не ризикуйте. Гастрономічний набір без алкоголю безпечніший

× **Символічно-«погані» предмети**
У різних культурах є свої табу: ножі (розрізають стосунки), годинник (у китайській культурі — смерть), парні предмети (у деяких контекстах — натяк на романтику)

× **Подарунок без пакування**
Недбале пакування або відсутність будь-якого оформлення знецінює подарунок. Естетика подачі — частина подарунка

8. Етикет спілкування між керівником та підлеглими

Цей розділ обох сторінок – і тих, хто керує, і тих, хто виконує. Правила тут двосторонні.

Обов'язки керівника

Керівник задає тон культури спілкування в команді. Його поведінка – це модель, яку підлеглі несвідомо копіюють.

Поважати час підлеглих: нарада розпочинається і закінчується вчасно. Якщо керівник постійно запізнюється – він трансліює: «Мій час важливий». Це руйнує довіру.

Ставити завдання чітко: розмита постановка завдання («зроби щось із цим») – причина половини помилок. Хороша постановка завдання відповідає на питання, що, навіщо, коли і в якому вигляді.

Критикувати наодинці, хвалити привселюдно: публічний осуд деморалізує і принижує. Конструктивна критика тет-а-тет – ефективний інструмент розвитку.

Приклад неправильно: «Ярославе, чому ваш звіт знову з помилками? Ви всі бачите – він просто не старається!» (на нараді).

Приклад правильно: «Ярославе, зайдіть до мене після наради – є кілька моментів, які хочу обговорити». (На зустрічі наодинці: «Ось що треба покращити і ось чому це важливо».)

Не переходити на особистості: критика стосується дії, а не характеру. «Цей звіт не відповідає вимогам» – прийнято. «Ви безвідповідальна людина» – ні.

Обов'язки підлеглого

Не ходити через голову: якщо є проблема, спочатку вирішується з безпосереднім керівником. Звернення до його керівника через голову – порушення субординації і сигнал недовіри.

Приходити з рішеннями, а не тільки з проблемами: «Є проблема, і ось три варіанти її рішення – що думаєте?» – просто сильніше, ніж просто «є проблема».

Виконувати доручення і додати прохід: якщо завдання не виконано вчасно – попередити заздалегідь, не чекати, поки запитують.

Не зловживати неформальністю: якщо керівник ставиться до вас дружньо і спілкується неформально, це не означає, що межі стерлися. Не варто першим переходити «ти», обговорювати особисте життя боса або запізнюватися на зустрічі з виправданням «ти ж розумієш».

Загальні правила для обох сторін

КЕРІВНИК ЗОБОВ'ЯЗАНИЙ

- Чітко ставити завдання і терміни
- Критикувати наодинці, хвалити публічно
- Поважати особистий час підлеглих
- Пояснювати рішення, а не просто наказувати
- Бути послідовним у вимогах і правилах

ПІДЛЕГЛИЙ ЗОБОВ'ЯЗАНИЙ

- Дотримуватись субординації
- Виконувати доручення і звітувати вчасно
- Приходити з рішеннями, а не лише проблемами
- Не обговорювати керівника за спиною
- Попереджати про проблеми заздалегідь

Підсумок: чому діловий етикет – це конкурентна перевага

Деякі студенти вважають діловий етикет «застарілими умовностями». Але ось що кажуть дослідження і практика: за рівних компетенцій просуваються ті, хто вміє правильно себе презентувати, будувати стосунки і демонструвати повагу до оточення.

Діловий етикет – це не про те, щоб «вдавати» правильну людину. Це про те, щоб ваша справжня компетентність не втратилася за помилки у поведінці, зовнішньому вигляді або комунікації. Коли правила входять у звичку – ви перестаєте про них думати і просто виглядаєте природно і впевнено в будь-якій діловій ситуації.

І остання думка для роздумів: у великих містах і міжнародних компаніях ви зустрічаєтеся з людьми з різних культур, де правила можуть відрізнятися. Базова стратегія: спостерігайте, запитуйте й адаптуйтесь. Важливість до оточення – це найвищий рівень ділового етикету.