

24. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ: КЛЮЧЕВЫЕ АСПЕКТЫ УСПЕШНЫХ ДЕЛОВЫХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ

Мороз М.С.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Забродская Н.Г. – канд. экон. наук

Аннотация. Исследуются основные правила поведения в деловых ситуациях, помогающие избежать стрессовых ситуаций, создать положительный имидж у партнеров и коллег. Изложены основные принципы делового этикета, стиль одежды делового человека и правила проведения деловых переговоров.

В современном мире успешные деловые взаимодействия требуют не только компетентности и профессионализма, но и умения соблюдать деловой этикет. Деловой этикет – это набор правил и норм поведения, помогающих создавать положительное впечатление, поддерживать хорошие отношения и достигать успеха в деловом окружении. Однако использование цифровых платформ также представляет вызовы для предпринимателей. Один из основных вызовов – это обеспечение безопасности и конфиденциальности данных. Предприниматели должны быть готовы к соблюдению правил и норм в области защиты данных, чтобы избежать нарушения конфиденциальности своих клиентов и бизнес-планов.

Рациональность эффективного делового этикета с учетом национальных особенностей ведения бизнеса, проявляется в поддержании этических норм в деловых отношениях, не требует значительных финансовых затрат для организации.

Известный американский ученый Джен Ягер сформулировала шесть основных заповедей делового этикета [1].

1. Делайте все вовремя, так как пунктуальность и уважение к времени других – ключевые аспекты успешного делового общения. Приходите на встречи вовремя, уважая заранее оговоренное время и партнеров.

2. Не болтайте лишнего, в связи с большим значением конфиденциальности в деловом мире. Соблюдайте конфиденциальность информации, которая вам доверяется в рамках работы, и не разглашайте ее без соответствующего разрешения. Это проявление профессионализма и доверия со стороны ваших партнеров и коллег.

3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.

4. Думайте о других, а не только о себе.

Ставящему под сомнения результаты вашей работы покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не мешает вам быть скромным.

5. Одевайтесь согласно принятому дресс-коду, так как внешний вид играет важную роль в создании положительного впечатления. В деловой среде придерживаются профессионального стиля одежды, подходящего для конкретной отрасли или организации, она аккуратна, чиста и соответствует деловому кодексу.

6. Правильная коммуникация является ключевым аспектом делового этикета, поэтому следует писать деловым и литературным языком. Используйте ясные и конкретные выражения, избегайте использования сленга или жаргона, и при необходимости уточните или переспросите, чтобы избежать недоразумений. Слушайте внимательно и проявляйте интерес к собеседнику, задавая вопросы и отвечая на них. Избегайте громких разговоров или частных обсуждений в общественных местах, чтобы не нарушать конфиденциальность.

Очень важно в профессиональной среде правильное приветствие, задающее тон всему деловому общению. Это первое впечатление, создающееся при встрече с коллегами, партнерами или клиентами, оказывающее большое влияние на дальнейшие деловые отношения. Правильное приветствие устанавливает положительную атмосферу, показывая ваш профессионализм и уважение к партнерам.

При приветствии необходимо учитывать, что ваше настроение или негативное отношение к другому человеку не должны проявляться в характере приветствия. Рукопожатие, как элемент приветствия, имеет древние корни. В прошлом оно символизировало отсутствие оружия в руке. В наши дни рукопожатие является ответственным проявлением взаимного расположения людей друг к другу и требует тактичности в сочетании с естественностью. Часто рукопожатие используется для приветствия или прощания с женщиной, однако здесь присутствуют следующие модификации по сравнению с мужским вариантом. Обычно инициатива рукопожатия должна исходить от женщины. Исключением является ситуация, когда мужчина значительно старше женщины по возрасту или по служебному положению. Тогда он первый протягивает руку [2].

Предприниматели из азиатских стран придают большое значение невербальной коммуникации, включая язык тела и выражение лица. Контакт глаз, поза, движения рук и ног - все эти сигналы могут передавать положительные и отрицательные эмоции другим людям. Европейцы могут ошибиться в оценке ситуации, ибо им сложно понять азиатскую культуру. Например, при знакомстве или разговоре европейцы обычно поддерживают контакт глаз и проявляют физическую близость, такие как похлопывания по плечу или дружеские объятия, даже если эти жесты могут выглядеть неискренними. Однако для азиатов, будь то японцы, пакистанцы, сингапурцы, корейцы или представители китайского бизнеса, такое поведение будет воспринято отрицательно и может вызвать впечатление неуважения.

Большинство азиатских предпринимателей не комфортно чувствуют себя, когда их гладят или похлопывают по спине. Они обычно не проявляют пристрастия к физическим контактам и строго соблюдают личное пространство при общении с незнакомыми людьми. Японцы не подходят близко к другим людям и редко выражают эмоции. Улыбка в азиатской культуре может означать различные эмоции, такие как гнев, радость, печаль или удовольствие, в зависимости от контекста. Малазийцы также не одобряют открытое выражение эмоций. Улыбка и смех могут выражать смущение или гнев, а не обязательно радость. Когда малазийцы проходят мимо кого-то, они делают небольшой поклон, что означает извинение. Руки, спрятанные в карманах брюк, могут сообщать о раздражении, а показ ног или подошвы обуви считается грубостью. Бангладешцы, при общении с людьми высокого статуса, держатся на некотором расстоянии, чтобы выразить уважение. С партнерами по бизнесу, у которых такой же статус, они общаются на более близком расстоянии. Бангладешцы обычно не улыбаются и могут считать вашу улыбку признаком наивности. Подобное поведение проявляют китайские и гонконгские бизнесмены. Они не приветствуют объятия на публике, похлопывания по спине или поцелуи, так как это не присуще их культуре. Филиппинские бизнесмены более общительны, улыбкивы и допускают физический контакт в деловой обстановке чаще, чем представители других азиатских стран [3].

На деловых переговорах азиатские предприниматели часто выражают свое мнение косвенным образом, используя невербальные сигналы. Они могут кивать головой, чтобы показать согласие или внимание, но это не всегда означает согласие на сделку, используют паузы и молчание, чтобы выразить раздумья и сосредоточенность. При принятии решений они проявляют скромность и не говорят напрямую о своих успехах или достижениях.

Если вы планируете вести деловые отношения с азиатскими предпринимателями, важно быть внимательным к их невербальным сигналам и уважать их культурные нормы. Важно избегать навязчивых физических контактов, уважать их личное пространство и быть более сдержанным в выражении эмоций. Внимательно наблюдайте за их языком тела и попытайтесь прочесть их эмоциональное состояние и отношение к обсуждаемой теме.

Культурные различия между азиатскими странами значительны, и то, что применимо для одной страны, может быть не справедливо для другой. Поэтому всегда полезно изучать конкретную культуру и обычаи тех азиатских стран, с которыми вы взаимодействуете.

Поддерживайте сдержанность во всем: в речи, манерах и стиле одежды. Избегайте непрерывного пристального взгляда на собеседника и не принимайте непристойных поз. Обратите внимание на положение рук и ног, чтобы не проявлять явного неуважения к азиатским партнерам. Будьте внимательны к поведению противоположной стороны и стремитесь создать комфортную атмосферу не только для себя, но и для всех присутствующих.

Деловой этикет является неотъемлемой частью профессиональной среды и играет важную роль в достижении успеха в бизнесе. Он направлен на обеспечение профессионального поведения и изменяет образ жизни человека.

Соблюдение основных правил поведения в деловых ситуациях является фундаментом для успешного взаимодействия с партнерами и коллегами. Вежливость, уважение, пунктуальность, профессиональный внешний вид и адекватная коммуникация помогут создать положительный имидж и установить продуктивные отношения. Деловой этикет является неотъемлемой частью профессионализма и способствует достижению ваших профессиональных целей.

Список использованных источников:

1. Сабат, Энн-Мари Как построить бизнес. 101 способ улучшить деловые отношения / Энн-Мари Сабат. - М.: Диля, 2021. - 192 с.
2. Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник / Г.Н. Смирнов. - М.: ТК Велби, Проспект, 2008. - 192 с.
3. Кузнецов, И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2017. - 256 с.