

Медицинский колледж

ФГБОУ ВО ДГМУ Минздрава России

Теоретическое занятие №13

Название УД: Основы этики и деловой культуры

Тема: Правила поведения в общественных местах

План:

1. Правила поведения на улице.
2. Правила поведения в общественном транспорте.
3. Правила поведения в магазине.
4. Правила поведения в театре, на концерте, в музее и на выставке.
5. Правила поведения в кино.
6. Этикет делового обеда.

Конспект

Поведение – это зеркало, в котором
каждый показывает свой облик.

И.Гёте

Культура поведения человека есть внешнее выражение его духовного богатства, умения общаться с людьми. Правила, регулирующие поведение человека в обществе, создавались на протяжении многих столетий. Они возникли в связи с необходимостью упорядочить общение людей, сделать его более организованным, приятным и красивым.

Нередко о воспитании человека судят лишь по его манерам. Но не одни лишь внешние атрибуты воспитанности отличают культурного человека.

Правила поведения на улице

На улице необходимо соблюдать общепринятые правила поведения. Всякий раз, выходя из дома, окиньте себя взглядом - не нужно ли почистить

пальто, костюм, туфли. Как бы мы не спешили, не летим, расталкивая толпу, но и не плетемся еле-еле, заставляя прохожих обходить нас.

Воспитанный человек ведет себя на улице так, чтобы меньше привлекать к себе внимание прохожих: громко не разговаривает и не хохочет, избегает недоразумений, не вступает в случайную перепалку. Отвратительная привычка плевать, бросать окурки, шелуху от семечек и другой мусор на тротуар.

Молодой человек помогает своей спутнице нести тяжелый пакет, хозяйственную сумку с продуктами. Если потребуется пройти через мостик, узкую калитку, по обочине дороги, женщину, а также лиц старше нас пропускаем вперед. Если идти первым оказывается в какой-то мере небезопасным (среди луж, в темноте и т.д.), эту роль берет на себя мужчина, отыскивая и прокладывая дорогу.

Избегайте есть что-либо на улице. И конечно, нельзя, шествуя по тротуару, обдавать прохожих табачным дымом.

Ходить под руку в наше время считается несколько старомодным: это затрудняет движение на людных улицах. На скользком месте молодой человек может предложить пожилому человеку или спутнице руку.

Среди молодежи распространен обычай, ходить обнявшись. Молодой человек кладет руку на плечо девушке, а та обнимает его за талию. Это выглядит нескромно.

В городе нередко происходят происшествия. Стараемся не увеличивать толпу зевак. Поможем старому человеку донести сумку, переведем слепого через улицу. Нужно быть в высшей степени деликатным, чтобы пристально рассматривать человека с каким-либо физическим недостатком.

По возможности пешеходы должны избегать движения против общего потока. Уступайте дорогу встречному прохожему и обходите его с правой стороны. Если вы заметили, что кто-то торопится, отойдите в сторону. Даже в очень многолюдном месте не толкаются, а просят разрешения пройти. Если дорога узкая и плохая, то в случае необходимости мужчина сходит с тротуара

на мостовую. В узких, тесных проходах, а также у лестниц и дверей следует подождать до тех пор, пока не пройдут те, кому по праву положено проходить первым.

Раскрытый зонтик несут над головой так, чтобы вода не стекала на прохожих. При встрече с другими пешеходами зонтик поднимают или наклоняют в сторону.

Встречного прохожего на узком тротуаре пропускают, отступая назад (младший по возрасту или мужчина). На улице не ходят шеренгой.

Встретив знакомого и заговорив с ним, не стойте посередине тротуара, отойдите в сторону, чтобы не мешать другим прохожим. При встрече с человеком старше вас, не останавливайте их, а попросите разрешения проводить их. Невежливо останавливать малознакомых людей или приятеля, если он идет не один. Это можно сделать только в крайнем случае, конечно, извинившись и убедившись, что он не спешит. Если вы идете не один и встречаете знакомого, с которым хотите обменяться несколькими фразами, не забудьте извиниться перед своим спутником. Тот, в свою очередь, поздоровавшись со всеми, ждет вас или идет поодаль. Однако мужчине не подобает оставлять женщину одну. Желая поговорить со своим знакомым, представьте его своей спутнице.

Правила поведения в общественном транспорте.

Если в ожидании транспорта скопилась группа людей, то входящие должны занимать свою очередь, а не останавливаться в неопределенной позиции где-нибудь, чтобы затем при посадке броситься к дверям вагона, оттесняя тех, кто стоял первым.

При входе в общественный транспорт пропустите вперед инвалидов, детей, пожилых людей и женщин. В случае необходимости окажите им помощь. Если для входа и выхода используют одну дверь, то сначала дают возможность людям выйти. Мужчина выходит из вагона первым и помогает своей спутнице, пожилым людям или детям. В вагоне не останавливайтесь у

дверей, а проходите вперед, освобождая место другим пассажирам. Нельзя разваливаться на сидении и занимать его полностью, если оно рассчитано на двоих. Сумки на сидение можно ставить только в том случае, если ни стоит и есть свободные места. Если свободных мест нет, то уступают свое место престарелым, больным, беременным женщинам, людям с маленькими детьми. Это обязаны делать как лица мужского пола, так и женщины, и в первую очередь молодые люди. Уступая место, можно сказать пару слов, но можно сделать это и молча. Если вам уступают место, то не принимайте это как должное, нужно поблагодарить за проявление внимания. Благодарит и мужчина, и женщина, если место уступили его спутнице. От предложенного места можно отказаться. Тогда поблагодарите за услугу и кратко объясните, почему не воспользовались любезностью. Молодым людям советуем: уступайте место всем, кто старше вас, и вашим сверстникам.

Молодые люди, уставившиеся в окно и старающиеся не замечать стоящего рядом пожилого человека, представляют собой неприглядную картину. Но, воспитывая этикет у подростков и детей, самим взрослым необходимо соблюдать правила хорошего тона. Родители должны следить за тем, чтобы дети не пачкали ногами сидения и одежду других пассажиров. Между прочим, не обязательно усаживать ребенка, который в состоянии целыми днями играть, не уставая. Уступая его капризу, мы тем самым утверждаем у ребенка мнение об его исключительности. Вседозволенность - признак эгоиста.

В городском транспорте не едят и не курят. В вагон не входят с мороженым в руках. В нем не стряхивают снег или дождевые капли с одежды. Проездные билеты и мусор не бросают на пол. Чихая и кашляя, пользуются носовым платком. В вагоне не приводят в порядок свою внешность, не чистят ногти, не ковыряют в зубах.

Стараемся стоять устойчиво, не особенно налегая на других пассажиров при толчке или повороте. Держась за поручни, следим, чтобы наши локти не задевали соседа, рука не маячила у него перед самым лицом. Если видим, что

наше продвижение к выходу стеснит кого-либо, просим разрешения пройти, осведомляемся, не выходит ли человек на такой-то остановке. Если получаем ответ, что выходит, останавливаемся и спокойно ждем.

Если же нам все-таки приходится вступить в разговор, а он носит задиристый характер, помним, что помочь в данном случае может лишь чувство юмора.

Если нечаянно толкнем кого-нибудь, просим прощения. Если толкнули нас, в ответ на извинение скажем: "Пустяки!" - или просто дружески улыбнемся.

Стало распространенным читать в дороге. Но в транспорте газету полностью не разворачивают, а читают в сложенном виде. Не очень красиво заглядывать в книгу соседа, в упор разглядывать пассажиров. Не следует вести беседу о семейных или служебных делах, подслушивать чужие разговоры.

В такси водителю не делают замечаний и не требуют увеличить скорость. Если вы очень спешите, то можно сказать об этом шоферу, об остальном он позаботится сам. А вот снизить скорость его можно попросить. Садясь в машину, мужчина открывает дверь и пропускает вперед женщину или более старшего мужчину. Женщины обычно сидят сзади, а мужчина - рядом с водителем.

Правила поведения в магазине.

Мы каждый день заходим в магазины за покупками. Соблюдение здесь обоюдной вежливости - залог порядка и добрых отношений продавцов и покупателей.

Кто должен уступить дорогу в дверях магазина? Входящий. Он дает возможность выйти из помещения, а затем только входит сам, конечно придерживая при этом двери, чтобы не ушибить следующих за ним людей. К продавцу обращайтесь вежливо, не перебивайте его разговор с предыдущим покупателем.

Профессиональная этика требует от продавца, в свою очередь, быть предельно корректным с покупателями. Порой продавцы, разговаривая между собой, не обращают внимания на покупателя и даже не отвечают на их вопросы. Это верх бестактности и прямое нарушение служебных обязанностей. В подобных случаях вежливо, но твердо требуйте внимания к себе. При подходе покупателя продавец обязан прервать посторонние занятия или, извинившись, попросить немного подождать, скажем, в случае, если он укладывает товар. В свою очередь, покупатель соблюдает ряд непреложных правил.

Если вы пришли в магазин, чтобы посмотреть, нет ли в продаже нужных товаров, и у вас нет с собой нужных денег не стоит примерять вещи, которые вы не собираетесь покупать. Лучше расспросить продавца обо всем, что вас интересует, а не заставлять его заниматься бессмысленной работой, да и самому понапрасну не тратить время.

Если вы хотели что-то купить, но не смогли подобрать ничего подходящего, не стесняйтесь сказать об этом продавцу и поблагодарить его за внимание.

Некрасиво стремиться приобрести что-либо без очереди. Такие попытки неизбежно встретят справедливое возмущение окружающих. Бывают, однако, обстоятельства, когда можно попросить отпустить продукты без очереди (спешите на поезд, дома остался без присмотра ребенок или больной человек). В таком случае обратитесь к стоящим впереди, объяснив причину своей просьбы. Это проще, чем просить стоящих в очереди купить заодно что-то и для вас. Да это и нечестно по отношению к тем, кто стоит сзади. К тому же мы ставим в неловкое положение тех, к кому обратились с подобной просьбой: либо они должны отказать нам, либо пойти на некрасивый поступок по отношению к другим людям и услышать от них нелестные замечания в свой адрес.

Правила поведения в театре, на концерте, в музее и на выставке.

Нередко можно видеть в театре, на концерте девушек и юношей в повседневной одежде. Это объясняется тем, что они пришли сюда с работы. Идя в театр, на концерт, надо стремиться красиво одеться, чтобы создать праздничное настроение и себе, и окружающим вас людям.

Пропустив спутницу в дверях, мужчина в зал идет первым, чтобы найти свое место. Если в театр или на концерт пришли 2 пары знакомых, женщины садятся посередине, а мужчины по краям. Проходя к своим местам, старайтесь не очень беспокоить уже сидящих зрителей, причем повернитесь к ним лицом. Мужчина идет первым по узкому проходу между рядами и помогает своей спутнице сесть, опуская сиденье кресла. Старайтесь не шуметь, не занимать оба подлокотника кресел, не опираться руками или ногами на стоящие впереди кресла. Лучше всего не опаздывать на спектакль, концерт, но если это случилось, пройдите на балкон или сядьте на ближайшее свободное место. Свое место вы найдете в перерыве. Программы и бинокли держат на коленях. Неприлично в антракте разглядывать окружающих в бинокль. Разговаривать (даже шепотом) во время сеанса, кино или театрального представления не разрешается, тем более нельзя громко комментировать происходящее на сцене. Если вам спектакль или кино не нравится, сидите молча, а в подходящий момент (в перерыве между сценами, выходами артистов) покиньте зал. В кинозале мужчины и женщины снимают высокие головные уборы, чтобы не мешать сидящим за ними зрителям, видеть экран. Постарайтесь не елозить на стуле, не кашлять и не чихать. Если вы больны, например, гриппом, посещать общественные места категорически воспрещается.

Артистов благодарят рукоплесканиями, но музыкальные произведения (симфонии, квартеты и пр.) аплодисментами не прерывают. Аплодируют обычно в конце части (перед антрактом). По окончании спектакля, концерта не бегите в гардероб или к выходу: это не сэкономит много времени, а только создаст сутолоку и испортит впечатление от зрелища, музыки.

Соблюдайте определенные правила поведения в музеях и на выставках. При передвижении по залу, старайтесь не мешать окружающим концентрировать свое внимание и наслаждаться произведениями искусства. Для этого не подходите слишком близко к другим посетителям, не загораживайте своей спиной картины, не разговаривайте громко. И конечно, нельзя трогать экспонаты руками. Чтобы не рассеивать впечатление полезно осматривать только те экспонаты, которые вам интересны. Бессмысленно быстро пробежать по всем залам, не выделив отдельных картин какого-то художника.

Если вы осматриваете залы в сопровождении экскурсовода, то слушайте его объяснения молча, не придвигаясь к нему слишком близко, чтобы не мешать остальным. Если у вас возникли вопросы, задавайте их после того, как рассказ окончен, или во время паузы. Неприлично во время экскурсии разговаривать с соседями.

Безусловно, бывает трудно удержать эмоции при осмотре ярких произведений искусства или моделей мод. Иная картина трогает до глубины души, а какой-то объект выставки просто возмущает. Но все-таки постарайтесь быть сдержанными, не судите о произведении по первому впечатлению. Нередко при повторном осмотре возникает иное впечатление. Во всяком случае, воздержитесь от пренебрежительного высказывания в адрес картин и автора. Интеллигентный человек скромн и выдержан. А истинный ценитель искусства никогда не проявляет своих восторгов слишком шумно и не щеголяет своей эрудицией перед людьми.

Правила поведения в кино.

В кино можно прийти в течение дня, не готовясь заблаговременно, - отсюда большая свобода действий. Если вы не сняли верхнюю одежду в гардеробе, осторожно, не задев соседа, положите пальто себе на колени.

Если у вас мохнатая шапка ее нужно снять.

На фестивальных премьерах, различных кинопраздниках действуют правила поведения, как в театре театральные, в том числе аплодисменты во время просмотра и по окончании его.

На обычном киносеансе следует соблюдать те же правила, что и в театре: не шуметь, приходить до начала сеанса, занимать только свои места, проходить в случае необходимости лицом к сидящим, не жевать, не сорить, не уходить до окончания сеанса. Можно покинуть зал только в случае, если фильм совсем не оправдал ваших ожиданий, стараясь при этом не мешать окружающим.

Этикет делового обеда.

Деловой обед с коллегами или партнерами по бизнесу – популярное в деловых кругах мероприятие, которое обычно проводится в ресторане или кафе во время обеденного перерыва. От делового обеда зависит очень многое: ваш имидж как делового человека, имидж фирмы, о которой будут судить по вашему поведению, успех важных переговоров, вхождение в высшие деловые круги и т.д. Именно поэтому начинают обретать популярность такие курсы, как «Этикет делового обеда», затрагивающие все аспекты делового обеда, начиная с того, как есть спагетти, не роняя их себе на рубашку, и кончая тем, как правильно открывать мидии.

При принятии приглашения на обед необходимо обдумать свои задачи и уяснить, будет ли более непринужденная атмосфера застолья способствовать их решению. Может быть, эти вопросы легче решить в учреждении или по телефону. Каждая встреча, связанная с застольем, может отнять от одного до трех часов, а относиться к своему и чужому времени нужно крайне уважительно.

Форма одежды, принятая для деловых обедов, - повседневная рабочая. Если же деловой обед проводится в кафе, то требования к одежде минимальны – допускаются даже джинсы. Ресторан предъявляет более высокие требования к одежде, как правило, это костюм или платье – для

женщины. Отправляясь в ресторан, бизнес-леди не должна изменять своему деловому имиджу. Деловой обед – не место для кокетства и чрезмерной демонстрации своей женственности, здесь неуместны глубокие декольте, вызывающие разрезы и яркая бижутерия – они предназначены для вечера. Однако необходимо помнить, что от собеседника вас будет, отделят только стол, поэтому макияж и маникюр должны быть безупречны, а помада такого качества, чтобы не быть съеденной вместе с закуской.

Место встречи. При выборе места встречи необходимо проявить воспитанность и такт. Когда вы заинтересованы в беседе, можно подчеркнуть свое уважение к человеку, назначив место встречи поближе к месту его работы. Уровень ресторана должен соответствовать положению, которое занимают приглашенные вами люди.

Организация. Необходимо строго соблюдать заранее согласованные договоренности о месте, времени и составе участников встречи (кто, где и когда будет встречаться). Только при настоятельной необходимости можно вносить изменения в заранее утвержденный план. Так, если вы намерены встретиться с кем-то с глазу на глаз за завтраком, а приглашенный звонит вам и объявляет, что он намерен явиться со своим секретарем и кем-то еще, вы должны решить, отвечает ли встреча в подобном составе вашим интересам и стоит ли ее действительно проводить.

Рассадка за столом. Если сделан предварительный заказ, хороший тон предписывает дожидаться, пока соберутся все приглашенные и лишь тогда усаживаться за стол. Если вам надо будет разложить бумаги, а вы встречаетесь лишь с одним человеком, предпочтительнее сесть за столик на четверых, а не на двоих. В этом случае будут веские причины предложить человеку сесть справа от вас, а не напротив.

Несмотря на то, что за столом нужно вести себя естественно, придерживаться некоторых правил все же стоит. Например, сидите прямо, так, чтобы нижняя часть спины была прижата к спинке стула, а ступни ног полностью касались пола.

Не перекрещивайте во время еды ноги, а руки, если вы не пользуетесь ножом и вилкой, опустите на колени. Хотя более непринужденной кажется поза, когда правая рука лежит на коленях, а запястье левой руки — на столе. Иногда — между подачей блюд — можно поставить локти на стол, но не во время еды. Брать пищу из общей посуды следует положенными рядом с ней столовыми приборами, чаще всего это вилка и ложка. Будьте предельно внимательными, чтобы, держа раскладочную ложку или вилку в правой руке, не уронить еду.

Пользуясь ножом и вилкой, следите, чтобы пальцы не касались лезвия или зубцов. Если временно прибор не нужен, положите его на край тарелки, но никак не на скатерть. А когда вы пользуетесь лишь вилкой, нож обоприте о правый край тарелки, где он меньше всего будет мешать.

Застолье еще не окончено, но в трапезе наступила пауза... В этом случае приборы кладут на тарелку крест-накрест: нож - острием влево, вилку -выпуклой частью вверх, чтобы ручка ножа была расположена, как стрелка часов, указывающая на цифру 5, а ручка вилки — на цифру 7, место скрещения должно приходиться на зубцы вилки и верхнюю часть ножа. Не возбраняется положить приборы ручкой на стол, а рабочей стороной — на тарелку. По окончании еды их кладут на тарелку параллельно друг другу, чтобы ручки показывали на 5 часов, лезвие ножа смотрело влево, а выпуклая часть вилки — вверх. Если это официальный прием, то такое расположение приборов будет служить официанту сигналом, что вы закончили есть.

Десертные ложку и вилку тоже кладут параллельно друг другу. Когда десерт подан в вазочке на высокой ножке или в глубокой вазочке на подставной тарелке, прибор помещают на эту тарелку. Если вазочка мелкая и широкая, ложку можно оставить в ней либо положить на тарелку.

Также стоит придерживаться особых манер поведения. На практике приняты две манеры еды за столом: европейская, когда нож все время держат в правой руке, а вилку — в левой, и американская, при которой вилку перекладывают из левой руки в правую после того, как отрезан один или

несколько кусочков мяса или птицы. В Америке нож используют только для разрезания пищи, потом его оставляют на краю тарелки, а свободную левую руку опускают на колено.

Садясь за стол в обычных условиях, вы разворачиваете салфетку, складываете ее пополам так, чтобы нижний край выступал вперед, и кладете себе на колени. На официальном обеде следует подождать, пока хозяйка приема не подаст пример, сделав это первой. Если к столу подают салфетки, то их разворачивают на коленях полностью. Мужчинам ни в коем случае нельзя заправлять салфетку за воротник, между пуговиц рубашки или за пояс брюк. Пользуясь салфеткой, не вытирайте ею рот, а чуть промокните губы. После застолья небрежно сверните ее и положите слева от столового прибора. На званом обеде хозяйка приема, чтобы дать знак всем присутствующим, что трапеза окончена, кладет свою салфетку на стол первой. Гости могут сделать это только после нее. Кольца-подставки для салфеток используют исключительно для семейных обедов.

За столом не следует пользоваться зубочисткой. Если кусочек пищи застрял в зубах, дождитесь паузы, извинитесь, встаньте из-за стола и пройдите в ванную, где решите проблему с помощью зубочистки или прополоскав рот. В Америке это правило действует неукоснительно, в Европе же считают вполне уместным удалить зубочисткой кусочек застрявшей пищи прямо за столом, прикрывшись салфеткой.

«О вкусах не спорят» — это выражение приходит на память каждый раз, как только выясняется, что кто-то из гостей по какой-либо причине не может или не хочет отведать то или иное блюдо. Кроме тех, кто не ест определенную пищу по убеждению, многие люди не употребляют ряд продуктов по медицинским показаниям, и спрашивать их об этом не всегда удобно. И раз уж вы выступаете в качестве приглашающей стороны, имейте в виду данное обстоятельство. Неплохо иметь в запасе различные продукты, чтобы выйти из положения, если возникнет щекотливая ситуация.

Отказываясь от блюда, предлагаемого официантом, негромко скажите: «Нет, спасибо» или просто покачайте головой. Если вы хотите отказаться от вина или какого-либо другого напитка, достаточно указательным пальцем дотронуться до края бокала.

Оплата. Оплатить счет должен либо тот, кто первым предложил встретиться, либо занимающий более высокое положение. Если ситуация может быть превратно истолкована как попытка завоевать чье-то особое расположение, следует предложить, чтобы каждый платил за себя. Это особо актуально для представителей средств массовой информации и государственных служащих всех уровней: завтрак журналиста или чиновника за чужой счет могут счесть попыткой повлиять на прессу или проявлением коррумпированности органов государственной власти. Однако наиболее общим подходом все же будет такой - пригласивший берет все расходы на себя.

Благодарность. После делового обеда принято, по меньшей мере, поблагодарить пригласившего. Более уместной, однако, будет благодарственная записка, хотя этим элементом в деловых отношениях часто пренебрегают.

Деловые обеды получили большую популярность в деловых кругах. Представить без них деловую жизнь просто невозможно. Они являются неотъемлемой частью жизни каждого делового человека.

Интеллигентность не только в знаниях ,но и в способности к пониманию другого .Она проявляется в тысяче и тысяче мелочей: в умении уважительно спорить, вести себя скромно за столом, в умении незаметно помочь другому ,беречь природу, не мусорить вокруг себя - не мусорить окурками или руганью, дурными идеями .В основе всех хороших манер лежит забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо. Надо уметь не мешать друг другу. Воспитывать в себе нужно не столько манеры, сколько то, что выражается в манерах, бережное отношение к миру, к обществу, к природе, к своему прошлому.

Не надо запоминать сотни правил, а запомнить одно - необходимость уважительного отношения к другим.

Вопросы для закрепления нового материала

- Что вы понимаете под термином культура поведения человека?
- Назовите признаки воспитанного человека.
- Деликатность. В чем и как она проявляется?
- Вежливость. Где и как она проявляется?
- Благодарность. За что и когда нужно благодарить?
- Тактичность. Что такое такт и приведите примеры проявления тактичности.
- В чем и как выражается скромность?
- Какими внешними признаками отличается человек нескромный?

Домашнее задание:

1. По материалу текста составить небольшой доклад (на 10 мин.) ответа
2. Подготовиться к ролевой игре «Мы с друзьями в парке»
3. Использовать свободный материал (помимо обязательного, учебного) из сетей при подготовке домашнего задания .
4. Составить и изложить каждому письменно свой взгляд на тему поведения в общественных местах.

Шахбанова Д.Н. _____