

## Медицинский колледж

### ФГБОУ ВО ДГМУ Минздрава России

#### Теоретическое занятие №15

#### Название УД: Основы этики и деловой культуры

#### Тема: Особенности национальной этики и этикета.

#### План

1. Где зарождался этикет.
2. Понятие этикета, виды этикета.
3. Этикет народов мира.

#### Конспект

Теперь, когда мы научились летать по воздуху,  
как птицы. Плавать под водой,  
как рыбы, нам не хватает только одного:  
научиться жить на земле, как люди.  
*Бернард Шоу*

Нашу эпоху называют веком космоса, веком атома, веком генетики. С полным правом ее можно было бы назвать и веком культуры. Чем значительнее технико-экономический потенциал общества, чем богаче и сложнее его культура, тем выше должна быть культурность людей, которые в нем живут и которые им управляют. Профессиональная, нравственная, эстетическая, интеллектуальная культура нужна в быту и на производстве. От нее зависят и эффективность труда и разумное использование досуга. Общественная жизнь за последние полвека усложнилась, ее ритм ускорился. В быстро растущих городах на сравнительно небольших участках территории живут бок о бок друг с другом миллионы людей. Каждый встречается ежедневно с сотнями, а то и тысячами других людей. С ними он едет на работу, трудится на предприятии, стоит в очереди к кассе кино или стадиона, отдыхает в дружеской компании. Люди соприкасаются друг с другом в самых разнообразных нравственно-психологических ситуациях. Вопрос о том, как поступить, как себя вести

и как относиться к поведению другого в том или ином случае, приобретает особую остроту ввиду огромной пестроты характеров, мнений, взглядов, эстетических вкусов. Чтобы найти правильное решение, позволяющее сохранить свое достоинство, свои убеждения и не обидеть другого человека, нужно учесть многие обстоятельства, проявить такт, сдержанность, настойчивость, желание понять собеседника. Однако даже добрые намерения и субъективная честность не всегда избавляют нас от промахов и ошибок, в которых потом приходится раскаиваться. Об этом знает каждый по собственному опыту. За многие века существования человеческой культуры выработался ряд правил поведения, способствующих взаимопониманию, позволяющих избежать ненужных конфликтов, натянутости в отношениях. Эти правила называют иногда правилами хорошего тона, или правилами этикета. Этикет—это молчаливый язык, с помощью которого можно многое сказать и многое понять, если уметь видеть. Этикет нельзя заменить словами.

Беседуя с иностранцем, иногда трудно бывает объяснить, как вы относитесь к нему и к тому, что он говорит. Но если вы владеете этикетом, ваше молчание, жесты, интонации будут красноречивее слов. По внешней манере держаться за границей судят не только о человеке, но и о стране, которую он представляет.

#### **Где зарождался этикет**

Англию и Францию называют обыкновенно "классическими странами этикета". Однако родиной этикета назвать их никак нельзя. Грубость нравов, невежество, поклонение грубой силе и т.п. в XV столетии господствуют в обоих странах. О Германии и прочих странах Европы того времени можно вообще не говорить, одна лишь Италия того времени составляет исключение. Облагораживание нравов итальянского общества начинается уже в XIV веке. Человек переходил от феодальных нравов к духу нового времени и этот переход начался в Италии раньше чем в других странах. Если сравнивать Италию XV века с другими

народами Европы, то сразу же бросается в глаза более высокая степень образованности, богатства, способности украшать свою жизнь. А в это же время ,Англия, закончив одну войну вовлекается в другую, оставаясь до середины XVI века страной варваров. В Германии свирепствовала жестокая и непримиримая война Гусситов, дворянство невежественно, господствует кулачное право, разрешение всех споров силою. Франция была порабощена и опустошена англичанами, французы не признавали никаких заслуг, кроме воинских, они не только не уважали науки, но даже гнушались ими и считали всех ученых самыми ничтожными из людей. Короче говоря, в то время как вся остальная Европа утопала в междоусобицах, а феодальные порядки держались еще в полной силе, Италия была страной новой культуры. Эта страна и заслуживает по справедливости быть названной родиной этикета.

Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать, не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений. Этикет - слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от седой древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

## Различают несколько видов этикета

Основными из которых являются:

1. придворный этикет - строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;
2. дипломатический этикет - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах с друг другом на различных
3. дипломатических приемах, визитах, переговорах;
4. воинский этикет - свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;
5. общегражданский этикет - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета дипломатами придается большее значение, поскольку отступление от них или нарушение этих правил может причинить ущерб престижу страны или ее официальным представителям и привести к осложнениям во взаимоотношениях государств.

По мере изменений условий жизни человечества, роста образований и культуры одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше считалось неприличным, становится общепринятым, и наоборот. Но требования этикета не являются абсолютными: соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

**Нормы этикета**, в отличие от норм морали являются условными, они носят как бы характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает

установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Следует отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных церемониях, но и дома. Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, обуславливается актом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Такой человек никогда не нарушит общественный порядок, ни словом, ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства.

К сожалению, встречаются люди с двойным стандартом поведения: один - на людях, другой - дома. На работе, со знакомыми и друзьями они вежливы, предупредительны, а дома же с близкими не церемонятся, грубы и не тактичны. Это говорит о невысокой культуре человека и плохом воспитании.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях - приемах, церемониях, переговорах.

Итак, этикет - очень большая и важная часть общечеловеческой культуры, нравственности морали, выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности - в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности - в области культуры материальной.

### **Этикет народов мира**

Правила вежливости у каждого народа свои, настоянные на смеси национальных традиций и обычаев разных стран. То, что для европейца будет нормой, в странах Востока могут принять за вопиющее безобразие. Международные связи и возможности путешествия по миру предполагают знание международного этикета. Иногда из-за нехватки этих знаний даже хорошо воспитанный человек попадает в

затруднительное положение.

В какой бы точке мира ни находился человек, хозяева страны вправе ждать от него деликатности и уважения к своим традициям. Со своим самоваром в Тулу не ездят.

Главное правило поведения в чужой стране, которому нужно неукоснительно следовать, это - чувствовать себя гостем и вести соответственно, уважать хозяев и достойно представлять свою родину. По вашему поведению, манерам, внешнему виду будут судить о вашей стране, поэтому следует быть деликатными и вежливыми. Помните, что такт, предупредительность, сердечное отношение, улыбка ценятся в любой стране. Даже если вы находитесь с частным визитом (отдыхаете или приехали к друзьям), никогда не забывайте, что вы - представитель другой страны.

В то же время не пытайтесь с ходу судить о жителях другой страны и не спешите с выводами. То, что покажется вам странным, может оказаться привычным для этой страны. А то, что принято и считается обычным в вашей стране, может быть совершенно неприемлемо в другой, и, не зная традиций и обычаев, можно нечаянно обидеть представителя другой страны или самому попасть в неловкую ситуацию. Во многих странах внимательно следят за соблюдением формальностей и болезненно реагируют на их нарушение. От вашего поведения порой может зависеть и само ваше пребывание в другой стране. Поэтому, отправляясь за границу, познакомьтесь, хотя бы в общих чертах, с обычаями и характерными особенностями той страны, которую вы хотите посетить.

### **Англия**

Соблюдение формальностей - это стиль жизни англичан. Британцы в первую очередь обращают внимание на детали. Даже когда будете писать письма, строго соблюдайте все тонкости. Ни в коем случае не обращайтесь к кому-либо по имени, если вы не получили от него специального на то разрешения. Разбираться в титулах и званиях весьма

важно, но никогда не награждайте почетным титулом самого себя. Британцы довольно строго соблюдают процедуру знакомства. При знакомстве с англичанами очень важно, кого первым представят. Например, в служебной обстановке приоритет будет отдан клиенту, поскольку он - лицо более важное.

Одежда деловых людей в Англии отличается строгостью, женщины на службе носят костюмы или платья, мужчины - костюмы и галстуки. При входе в здание перчатки принято снимать. Говорить с англичанином о делах после окончания рабочего дня считается дурным тоном. Для него все разговоры о работе прекращаются с окончанием рабочего дня. Это правило действует и во время ужина с вашим деловым партнером.

Англичане очень серьезно относятся к правилам поведения за столом. Поэтому ознакомьтесь и постарайтесь соблюдать правила, принятые в этой стране:

🌐 **Никогда не кладите руки на стол, держите их на коленях. Ножи и вилки не снимайте с тарелок, так как подставки для ножей в Англии не употребляются.**

🌐 **Не перекладывайте приборы из одной руки в другую. Нож должен находиться все время в правой руке, вилка - в левой; их концы обращены к тарелке.**

🌐 **Так как различные овощи подаются одновременно с мясными блюдами, накалывайте на вилку маленький кусочек мяса и при помощи ножа накладывайте на него овощи.**

🌐 **Не обращайтесь за столом к незнакомым людям, если вы им не представлены.**

🌐 **Не целуйте руку женщине и не жмите руки мужчинам. Не делайте публично таких комплиментов, как: "У вас красивое платье". Это будет расценено как величайшая бестактность.**

🌐 **За столом не принято беседовать с отдельными людьми. Все должны слушать того, кто говорит, и вы, в свою очередь, говорите так, чтобы быть услышанным всеми.**

🌐 **Если вы приглашены на обед, то обязательно должны явиться в смокинге, а на официальный вечер - во фраке.**

🌐 **Желая прослыть джентльменом, никогда не произносите этого**

слова: шотландцев и ирландцев называйте "британцами", но ни в коем случае - "англичанами". В ресторане чаевые незаметно кладут под край тарелки.

🌐 Всегда не начинайте говорить о деле, пока не заказаны блюда, если, конечно, кто-нибудь из ваших партнеров сам не заведет разговор на эту тему.

🌐 Если вы хотите дать знать официанту, что закончили еду, положите нож и вилку параллельно. Если же вы просто делаете перерыв в еде, положите нож с вилкой крест-накрест.

В Англии многое решается за чаем. Его подают после полудня. В первую очередь чай предлагается гостю.

Перед тем как налить чай, положите на чашку ситечко, налейте чай, а затем положите ситечко в специальную мисочку. Туда же вытряхиваются чаинки. Если чай слишком крепкий, можно разбавить его горячей водой.

Чай пьют черным или с молоком и с одним-двумя кусочками сахара; со сливками чай пить не принято. Часто к чаю подают сэндвичи, например, с кресс-салатом или огурцом. Их берут прямо руками.

После чая и сэндвичей вам могут предложить "скон", особого рода маленький сладкий хлебец с изюмом. К нему подают масло и джем, которые вы должны взять на свою тарелку. Скон разрезают пополам и намазывают маслом или джемом только ту часть, которую собираются откусить

Чаепитие может заканчиваться рюмочкой шерри, которой отмечают состоявшееся знакомство

Для английского бизнеса характерна кастовость, поэтому молодые люди, входящие в мир бизнеса, происходят чаще всего из семей, которые занимаются предпринимательством многие десятилетия.

Бизнесмены Великобритании считаются одними из самых квалифицированных в деловом мире Запада. Англичане очень тщательно анализируют ситуацию, складывающуюся на рынке. Они любят составлять краткосрочные и среднесрочные прогнозы. Английские предприниматели предпочитают заключать контракты, которые принесут прибыль в ближайшем будущем, и, напротив, очень неохотно идут на

расходы, которые окупятся только через несколько лет.

Вот наиболее типичный портрет английского бизнесмена: вышколенный, эрудированный человек, в котором сочетаются высочайшая подготовка и политический инфантилизм. Круг его интересов очень широк: от литературы и искусства до спорта.

В английском бизнесе существует определенный ритуал делового общения, поэтому, чтобы достичь успеха, учитывайте чисто английскую специфику.

Если английский партнер пригласил вас на ланч, то вы не должны отказываться и ни в коем случае опаздывать. В знак уважения обязательно поинтересуйтесь, каким временем располагает ваш партнер.

Поддерживайте отношения с людьми, с которыми вы вели когда-то переговоры. Поздравьте с днем рождения и с другими праздниками. Оказывая таким образом внимание, вы прослывете человеком воспитанным и вежливым.

Деловыми подарками для англичан могут быть календари, записные книжки, зажигалки, фирменные авторучки, а на Рождество - алкогольные напитки. Любые другие подарки с вашей стороны будут расценены как давление на партнера, и доверие к вам будет подорвано.

Перед началом переговоров следует выяснить структуру рынка продвигаемого вами товара и получить сведения о фирме, с которой вы собираетесь сотрудничать. Переговоры лучше всего начинать с разговора о погоде, спорте и тому подобном.

Постарайтесь расположить к себе ваших партнеров и только после этого приступайте к обсуждению дел.

### **Франция**

Каким вы представляете себе типичного француза? Этаким героем-любовником, в перерывах между поединками и романами поедаящим в большом количестве лягушек. Должны вас разочаровать, французы не совсем такие, а точнее - совсем не такие.

Французам свойствен крайний национализм. Они болезненно реагируют на использование английского или немецкого языка во время деловых встреч и сами с неохотой учат какой-либо иностранный язык.

Французы гордятся своими национальными традициями. Одним из главных достоинств считается французская кухня, которая составляет предмет национальной гордости. Если, находясь во Франции, вы начнете расхваливать какое-либо блюдо или напиток, это будет только приветствоваться.

Оставлять еду на тарелке не принято, а если вам захочется подсолить блюдо по своему вкусу, знайте, это может быть расценено как неуважение к хозяевам.

Французы приветливы, разговорчивы, расчетливы и бережливы. Они легко закипают, обижаются и никогда не прощают пренебрежительного отношения, даже в мелочах.

Отличительной чертой французов является то, что, несмотря на общительность, они предпочитают работать в одиночку.

Французы часто любят поспорить, очень эмоциональны, их темперамент отражается не только в разговоре, но и в мимике и жестах. Любят судить других, но в то же время критику в свой адрес воспринимают болезненно. Если вы находитесь во Франции, то никогда не забывайте об этом.

Во Франции большое значение придают различным формам вежливости. Француз, принимая вас у себя дома, в дверях всегда пропустит вас вперед, при этом вы не должны благодарить его за это.

Общепринятое обращение к мужчинам - "мсье", к незамужним женщинам - "мадемуазель", к замужним женщинам - "мадам". На работе ко всем женщинам без исключения принято обращаться "мадам".

Обратиться по имени можно лишь в том случае, если вам это разрешили.

При встрече мужчины, как правило, обмениваются рукопожатиями.

К традиционным приветствиям ("здравствуйте", "добрый день" и так далее) следует добавлять "мсье", "мадам" или имя собственное.

Во Франции, как и везде, при деловом знакомстве следует вручить свою визитную карточку, но, поскольку здесь придается особое значение уровню вашего образования, рекомендуется указать на карточке оконченное вами высшее учебное заведение, особенно если оно

пользуется хорошей репутацией. Если с французской стороны на встрече присутствует несколько человек, визитная карточка вручается лицу, занимающему более высокое положение.

Требования к внешнему виду делового человека во Франции в основном те же, что и в других европейских странах, но есть одно важное правило: одежда должна быть высокого качества, из натурального материала. Исключите из вашего гардероба всю синтетику.

Во Франции многие важные решения принимаются за обеденным столом. Деловые приемы могут быть в форме коктейля, завтрака, обеда или ужина. О делах принято говорить только после того, как подадут кофе. Французы не любят с ходу обсуждать вопрос, который интересует их больше всего, к нему подходят постепенно, после долгого разговора на разные нейтральные темы, как бы вскользь.

Наиболее подходящими темами для застольной беседы могут быть спектакли, выставки, книги, туристические достопримечательности города и страны. Высоко ценится в собеседнике знание искусства, особенно французского. Французы бывают польщены интересом, проявляемым к их стране и ее культурному наследию.

Но следует остерегаться затрагивать вопросы вероисповедания, личные проблемы, положение на службе, доходы и расходы, обсуждать болезни семейное положение, политические пристрастия. Если вас пригласили на ужин - это исключительная честь. Прибыть на ужин следует на четверть часа позже назначенного времени, принеся с собой подарки: цветы (только не белые и не хризантемы, которые во Франции считаются символом скорби), бутылку шампанского (а если вина, то дорогих марок), коробку шоколадных конфет. Войдя во французский ресторан, снимите головной убор и пальто. Попросите официанта указать свободный столик, сказав ему "garson". К метрдотелю обращаются со словами "maitred'hotel" (он не носит фартука в отличие от официанта), к официантке - "mademoiselle".

Закончив еду, попросите счет. В случае несогласия с суммой

выражайте его тихо. Во многих ресторанах в меню обозначено: "Цены с включением чаевых". Если такого указания нет - нужно прибавить к счету 10 процентов. Если вам понравилось обслуживание, вы можете дать чаевые и в том случае, когда они включены в цены. В ресторанах "хорошего тона" счет подается на тарелке под салфеткой, чтобы скрыть сумму от посторонних глаз. В этом случае деньги кладут под эту же салфетку.

### **Германия**

Немцы, как и французы, расчетливы и бережливы, более надежны и пунктуальны, но уступают французам в чувстве юмора и сердечности. Хорошо известны такие черты немецкого характера, как трудолюбие, прилежание и рационалистичность, любовь к организованности и порядку.

Они педантичны и скептически, отличаются серьезностью не многословием и сдержанностью. Им присущ свободный образ мыслей и огромное гражданское мужество.

Как и французы, немцы гордятся своей страной, ее национальными традициями, уважают ее историю.

В Германии при знакомстве первым полагается назвать того, кто находится на более высокой служебной ступени. В официальной обстановке используется слово "представлять": "ГеррШмидт, я хочу представить фразу такую-то".

В других ситуациях говорят: "Герр Шмидт, хочу познакомить вас с фразой..." Менее значительное лицо положено представлять более значительному.

В Германии принято называть титул каждого, с кем вы разговариваете. Поэтому следует еще до начала переговоров уточнить все титулы деловых партнеров. Если титул неизвестен, то можно обращаться так: "HerrDoktor". Ошибка здесь минимальна, слово "доктор" употребляется в стране довольно широко. Когда разговариваете с немцем, не держите руки в карманах - это считается верхом неуважения. Замужней женщине дается титул ее мужа ("FrauDoktor") или к ней обращаются "GnadigeFrau" (милостивая государыня). К девушкам -

"GnadigesFraulein", потому что просто "Fraulein" называют только служанок или продавщиц в магазине.

Немцы имеют привычку расписывать как деловую, так и частную жизнь по дням и по часам. Пунктуальность и строгая регламентация сказываются везде. Особое внимание в Германии обратят на вашу пунктуальность.

Чаевые в ресторане или кафе можно не давать - они уже заложены в стоимость вашего обеда или ужина. Но если вы все-таки хотите их дать, то округляйте размер чаевых до полной суммы.

Главный прием пищи - обед. Школьники и многие работающие каждый день ходят обедать домой на час-полтора.

Для деловых встреч чаще всего используют обед. За столом немцы держат вилку постоянно в левой руке, а нож - в правой. Никогда не убирайте руки со стола. Когда американец не пользуется ножом, он левую руку кладет на колени. Но если вы едите по-европейски, оба запястья должны касаться стола.

Наши бизнесмены обычно приезжают с подарками, но ожидать ответных презентов не стоит, здесь они при деловом общении не приняты.

Отличительная особенность немцев вести дела - это высокая степень официальности. Немцы очень сдержанны и привержены к соблюдению формы, поэтому они часто кажутся недружелюбными. Спешка у них вызывает неодобрение. Все встречи назначаются заблаговременно. Весьма косо смотрят на предложение быстро "провернуть" какое-то внезапно подвернувшееся дело, например экспромтом познакомиться. В таких случаях у них складывается впечатление, что вы действуете наобум, без всякого плана. Планы на отпуск, например, они обдумывают за полгода - год. В Германии нельзя затрагивать тему Второй мировой войны.

Немцы одеваются строго. От мужчин не требуется непременно темный костюм, как в иных странах, но брюки для женщин все равно

исключаются.

Все магазины закрываются в 17 ч. 30 м, а в субботу - в полдень. Раз в месяц, в так называемую "длинную субботу", магазины работают до двух часов.

### **Италия**

Многие считают, что итальянцы по темпераменту похожи на русских, но деловых итальянцев чаще всего отличает определенная сдержанность и чопорность.

В деловой обстановке вы представляетесь, называя лишь фамилию, а затем пожимаете руки. Рукопожатием обмениваются даже женщины. Обычай целовать женщине руку держится главным образом в неслужебном обиходе, в деловом общении он встречается редко. Представители деловых кругов Италии консервативны и одеваются строго. В отношении подарков существуют разные правила, хотя в обычаях итальянцев дарить какие-то пустяки на Рождество - бутылку коньяка или что-нибудь в этом духе.

Когда вы прилетели в итальянский аэропорт, не вздумайте сами нести свой чемодан. Если вас почему-либо не встретили, позвоните своим партнерам. Для этого надо иметь мелочь, или жетоны, или самое распространенное - телефонную карточку. После 18.30, а также в выходные и праздничные дни, стоимость разговоров вдвое дешевле. Купить карточку можно в любом журнальном или табачном киоске, в аэропортах, на телефонных станциях.

Не пытайтесь сами останавливать свободное такси. Если вы в гостинице, попросите портье вызвать такси - оно прибудет через несколько минут. Если вы на улице, зайдите в ближайшее кафе и обратитесь к его хозяину. Такого рода услуги оказываются бесплатно или за очень умеренную плату.

Садясь в такси, занимайте заднее сиденье. Здесь не принято сидеть рядом с водителем. Платите строго по счетчику или чуть больше, но не намного - итальянцы не уважают тех, кто сорит деньгами. В поезде сделайте своему соседу чисто символическое предложение вместе с вами

перекусить.

Воздерживайтесь от принятия такого же приглашения попутчиков, ограничившись пожеланием "Buonappetito".

У знакомых сначала спрашивают о здоровье детей, а уж затем об их собственном.

### **Япония**

Вся жизнь японцев насыщена многообразными церемониями и подчинена строгому протоколу. При знакомстве они обмениваются визитными карточками, чтобы иметь возможность выяснить свое положение в обществе относительно друг друга. Получив вашу карточку, японец первым делом посмотрит, в какой компании вы работаете и какую должность занимаете.

Он определит статус вашей фирмы по отношению к собственной и на основе этого выберет линию поведения.

Визитная карточка в Японии - ваше "лицо", ваше "второе я", поэтому обращаться с ней надо очень аккуратно. Если вы вручите японцу мятую, грязную визитную карточку (пусть и с извинениями), то его мнение о вас будет отнюдь не самым высоким.

Лучше всего держать визитки в специальном бумажнике, где для каждой карточки предусмотрен свой карман. На одной стороне вашей визитки должен быть напечатан текст на английском, а на другой стороне - на японском языке. Когда вы хотите преподнести японцу небольшой подарок, то в знак глубокого уважения вручайте его двумя руками. Особенно это важно при встрече с лицом, которое занимает высокое положение. Если ваш собеседник занимает более низкое положение, чем вы, то лучше принимать у него визитку одной рукой, в противном случае вы можете его смутить. Получив карточку, внимательно прочтите, что на ней написано. Если вы бегом пробежите глазами по карточке, тем самым подчеркнете незначительность для вас владельца визитки. В ответ вы обязательно должны дать свою визитку, иначе это может оскорбить вашего японского партнера.

Еще раз подчеркнем - в Японии надо быть крайне вежливым.

Перед тем как войти в японский дом, надо снять обувь. Вместо рукопожатия японцы низко кланяются. Здесь не принято сидеть, положив ногу на ногу: это является признаком того, что мысли и высказывания собеседника вас не интересуют.

При знакомстве с японцами надо называть полное имя и фамилию. Слово "господин" в Японии заменяет приставка "сан" в конце слова, то есть после фамилии добавляйте "сан", например Иванов-сан.

Японские бизнесмены предпочитают налаживать деловые контакты не с помощью телефонных звонков или писем, а через посредника. При этом посредник должен быть хорошо известен обеим сторонам. При успешном завершении дела посредник должен быть вознагражден материально или ему должна быть оказана встречная услуга.

Японцы очень щепетильно относятся ко всему, что касается их социального положения. Они считают, что люди могут общаться лишь в том случае, если они занимают приблизительно равное положение в деловом мире или обществе. Если японский предприниматель будет общаться с нижестоящими, он уронит свой авторитет в глазах других предпринимателей.

Японцы при первой встрече выяснят, достойна ли ваша фирма вести переговоры и какую должность вы в ней занимаете.

Если вы занимаете слишком высокую должность, а в переговорах должны участвовать более низкие чины, то японцы сочтут, что ваша фирма не котируется в деловом мире. Поэтому вам надо заранее узнать уровень представительства с японской стороны и обеспечить такой же уровень со своей.

Если по какой-либо причине вы не можете вовремя прибыть на переговоры, обязательно предупредите об этом японских партнеров. Японцы очень пунктуальны и не любят опозданий.

Назначив вам встречу, японец обязательно придет за две минуты до указанного времени. Говорить о работе после окончания рабочего дня в Японии не возбраняется.

Если японский партнер во время переговоров кивает головой в то время,

когда вы говорите, не следует расценивать это как знак согласия. Это означает, что он понял вас. Вообще японцы всегда внимательно выслушивают своего партнера, не перебивают его и не делают замечаний. Общаясь с японцами, никогда не горячитесь. Даже если вы нервничаете, постарайтесь внешне оставаться спокойным. И последнее, старайтесь избегать разговоров о Второй мировой войне.

### США

Приехав в Соединенные Штаты, никогда не забывайте о так называемой "американской мечте". Человек, непомерным трудом, правда не всегда праведным, наживший себе многомиллионное состояние или сделавший потрясающую карьеру, - вот предел мечтаний практически всех американцев.

Вспомните все слезливые истории о маленьких мальчиках, которых в детстве многократно обижали и унижали родители, учителя и одноклассники, но они в конечном счете смогли преодолеть все преграды и доказать обществу, что они - одни из самых достойных представителей этого самого общества, и тогда вы поймете, чем живут многие американцы и что для них самое важное в этой жизни.

Самая большая американская ценность, которая действительно заслуживает внимания, - это индивидуальная свобода. Американцы просто помешаны, в хорошем смысле слова, на неприкосновенности своей личности. Они постоянно отстаивают свои права в суде и не дадут никому обидеть себя безнаказанно.

Американцы также очень ценят трудолюбие, бережливость, предприимчивость, трезвость мышления, самосовершенствование и прагматизм.

Для американского делового этикета характерны утилитаризм, пренебрежение к мелочам, ясность и простота в общении. Если вы хотите достигнуть успехов в американском деловом мире, вам придется придерживаться определенных правил, изучить все тонкости американского бизнеса.

Сами американцы считают, что они прекрасно разбираются в бизнесе

любой страны. Но при деловых встречах они не будут сообщать всю информацию, хотя сами будут ждать от вас ведения бизнеса по-американски.

В деловых письмах, равно как и на переговорах, обязательно сообщите названия организаций или имена людей, которые представили вас партнеру. На переговорах вы должны очень четко сказать, кто вы, какую фирму представляете и почему партнеру будет выгодно сотрудничать с вами. Если такая информация не будет дана, американцы скорее всего прервут переговоры, так как посчитают их непродуктивными.

Во время переговоров обращайтесь внимание на цели ваших партнеров. Если вы можете оказать хоть какую-то помощь в достижении этих целей, то вы их точно заинтересуете. Но ваши предложения не должны быть абстрактными и размытыми. Американцы клюнут только на реальные и конкретные проекты.

В американской делегации вы не встретите человека, который плохо осведомлен или некомпетентен в тех вопросах, по которым ведутся переговоры. Для американцев характерна самостоятельность, поэтому они очень легко принимают решения.

При заключении контракта американцы проявляют большую напористость и агрессивность, так как они считают, что обладают более сильной позицией, нежели их будущие партнеры.

При поиске американского партнера ограничьтесь 10-15 фирмами, соберите о них побольше информации и только затем назначайте встречу.

### **Южная Корея**

Корейцы - нация гордая, и поэтому они болезненно воспринимают любое посягательство на свое достоинство. Корейцы гостеприимны и устраивают своим гостям необыкновенно теплые приемы. Как и в Японии, не следует налаживать деловые контакты без посредника.

При встрече с корейским предпринимателем обязательно вручите ему свою визитную карточку. У корейцев принято обращаться к деловому партнеру по должности или по фамилии. Обычно, по корейским традициям, первой на визитах карточка пишется фамилия, а затем имя,

хотя бывает наоборот. Поэтому, чтобы не запутаться, лучше всего лично уточнить у вашего собеседника его фамилию. Со своей стороны вы тоже должны четко назвать свою фамилию и имя.

Большое значение в Южной Корее имеет наличие родственников или друзей среди высокопоставленных чиновников. Огромное внимание уделяется вопросам этикета. Для мужчин и женщин, занимающихся предпринимательской деятельностью, обязателен строгий деловой костюм.

Курить в присутствии старших по возрасту или должности не принято.

### **Китай**

Перед тем как назначить переговоры с китайскими партнерами, за 3-4 недели до командировки направьте им подробное описание ваших предложений, так как китайцы никогда не примут решения без досконального изучения всех аспектов, а важные решения принимаются коллегиально, с многочисленными голосованиями. Китайцы придают большое значение неформальным отношениям с иностранными партнерами.

Перед тем как приступить к обсуждению деловых вопросов, они обязательно поинтересуются вашим семейным положением, здоровьем и тому подобным.

После деловой встречи вас наверняка пригласят в ресторан, где уговорят попробовать какое-нибудь экзотическое блюдо. Если даже вы и не готовы к этому, постарайтесь съесть хотя бы маленький кусочек.

Одежде в Китае не придают большого значения. Костюм с галстуком обязателен лишь на официальных приемах.

Если вы хотите вручить китайскому партнеру небольшой сувенир, лучше сделайте это после заключения сделки и не определенному лицу, а всей организации, так как в Китае запрещается принимать личные подарки. На визитной карточке, которую вы вручаете китайскому предпринимателю, на обратной стороне должны быть обязательно напечатаны реквизиты вашей фирмы по-китайски. В Китае во время приветствия принято обмениваться рукопожатием, при этом сначала

жмут руку наиболее высокопоставленному лицу.

Китайцы - очень благодарные люди. Если вы окажете им хотя бы маленькую услугу, они обязательно отблагодарят вас.

Мусульманские страны Ближнего и Среднего Востока

Для мусульманских стран характерны общие правила этикета, обусловленные религиозными верованиями.

Пять раз в день в мусульманских странах работа прерывается для совершения молитвы (намаза). Если вы не мусульманин, то вам не обязательно молиться, но вы должны с уважением относиться к вашему мусульманскому партнеру и не назначать деловые встречи на время, приходящееся на молитвы.

Во время рамадана (священного праздника) девятого месяца исламского календаря, работа прекращается в полдень. Четверг и пятница у мусульман - выходные дни.

Придя в дом к мусульманину, не удивляйтесь, если он расцелует вас в обе щеки - таков национальный обычай. Более того, вы должны ответить тем же и тоже приветствовать его поцелуем.

Помните о том, что мусульмане не едят свинину и не употребляют алкоголь.

В Пакистане и некоторых других исламских странах едят также и руками, вернее, пользуются лишь правой рукой. Левая считается настолько нечистой, что если ею даже нечаянно коснуться пищи, то хозяин тут же прикажет унести блюдо с едой со стола. Заметим, однако, что на сосуд с водой это не распространяется.

При встрече на улице мусульмане ограничиваются рукопожатием.

В странах Ближнего Востока совершенно недопустимы пренебрежительные высказывания о женщинах (гарем здесь считается почетным и святым делом, а женщина, как супруга и мать, окружена особыми почестями, несмотря на то что ей не позволено садиться за один стол с гостями).

Не считайте исламскую культуру ниже других культур. Это будет воспринято как грубое оскорбление. В странах Юго-Восточной Азии избегайте шумного, фамильярного поведения, непочтительного

отношения к окружающим.

В мусульманских странах лучше не затрагивать тем, касающихся политики и религии.

Когда вам назначили деловую встречу, то вы обязательно должны прийти вовремя, а хозяин может позволить себе немного опоздать.

Как и в Китае, на одной стороне визитки печатается текст на английском языке, а на другой - на местном языке.

### **Турция**

Турки очень любят получать и дарить подарки. Любая деловая встреча начинается для них с вручения небольших сувениров, как правило, это таблички и эмблемы своей фирмы. Деловому разговору в Турции предшествует "сохбет" - беседа за чаем с пирожными, которая в случае заключения успешного контракта плавно перетекает в грандиозный обед.

### **Арабские страны**

Достижению успеха с деловыми партнерами в арабских странах также способствует уважительное отношение к местным обычаям и традициям. В арабских странах предпочитают кофе без сахара, очень крепкий, с большим количеством кардамона. Если вы выпьете чашку кофе и отдадите ее хозяину, он тут же нальет в нее еще. И так будет продолжаться до тех пор, пока вы один не выпьете весь кофе из одного кофейника. Если же вы не хотите больше пить, то покачайте чашечкой из стороны в сторону или переверните ее вверх дном.

Когда перед кофе предлагают прохладительные напитки, это означает, что встреча подходит к концу.

Во время беседы арабы часто задают вопросы относительно вашего здоровья и здоровья вашей семьи. Старайтесь отвечать на них кратко и не задавать партнерам подобных вопросов.

### **Австралия**

Прилетев в Австралию, перед тем как пройти таможенный контроль, выбросите привезенные с собой консервы, булки, недоеденные бутерброды и даже косточки фруктов в большие мусорные баки, располагающиеся перед таможенными стойками. Если вы не последуете этому совету, вас могут оштрафовать на 50 000 долларов.

Австралийцы - спортивная нация, поэтому если вы начнете говорить о

спорте, они с радостью поддержат разговор. Еще одна излюбленная тема беседы - это отдых.

Как и русские, австралийцы любят спиртные напитки. Их вина соперничают по качеству с французскими, поэтому, попробовав австралийского вина, не забудьте сделать комплимент. Направляясь в гости к австралийцам, захватите небольшой сувенир. Австралийцы не придают большого значения одежде и одеваются просто.

### **Ирландия**

В Ирландии предпочитают одеваться очень просто, поэтому, решив посетить эту страну, не берите с собой изысканные наряды и дорогие шубы.

Направляясь в Ирландию с деловым визитом, следует знать, что ирландцы, в отличие от немцев и англичан, необязательны. Они могут опоздать на деловую встречу, но вы не должны выражать по этому поводу свое недовольство. Кстати, деловые встречи принято назначать в барах. Если выпоймали такси, садитесь на переднее сиденье. Сесть на заднее сиденье – это значит оскорбить водителя. В Ирландии все такси принадлежат частным владельцам.

В ирландских магазинах со всех покупателей взимается 10%-ный налог, но вам, как иностранцу, эти деньги будут возвращены. Не забудьте попросить у продавца особый возвратный чек и затем предъявите его специальной службе в аэропорту.

### **Финляндия**

Если ваш деловой партнер - финн, вам нужно знать, что многие деловые вопросы здесь решают в ресторане или в сауне. Финнам свойственна надежность, честность, пунктуальность и педантичность. Финны просто обожают праздники, особенно Новый год и Рождество. Но если вы хотите преподнести подарок своему финскому другу, не покупайте предметы роскоши. Подарок должен быть недорогим.

Невербальная речь разных народов

Кроме специальных правил поведения в каждой стране существует свой язык жестов, невербальная речь.

В Голландии поворот указательного пальца у виска означает, что кто-то

сказал остроумную фразу.

Говоря о себе, европеец покажет рукой на грудь, а японец - на нос.

В некоторых африканских странах смех означает изумление или замешательство.

Жест "ноль", образованный большим и указательным пальцами, в США означает, что все идет хорошо, в Японии - деньги, а в Португалии считается неприличным.

В России поднятые брови означают удивление, в Германии - восхищение, в Англии - выражение скептицизма.

Когда француз или итальянец стучат себя пальцем по голове, это значит, что они считают какую-то идею глупой.

Если британец или испанец шлепнет себя ладонью по лбу, этим он покажет окружающим, что доволен собой. Тем же самым жестом немец выразит свое крайнее возмущение по отношению к кому-либо.

Когда голландец стучит себе по лбу, вытянув при этом указательный палец, это означает, что ваша идея ему понравилась, но он считает ее слегка сумасшедшей.

Когда француз чем-то восхищен, он соединяет кончики трех пальцев, подносит их к губам и, высоко подняв подбородок, посылает в воздух нежный поцелуй. Если он потирает указательным пальцем основание носа, это означает, что он не доверяет тому, о ком говорят.

Итальянец выражает недоверие, постукивая указательным пальцем по носу. Этот же жест в Голландии означает, что говорящий или тот, о ком говорят, находится в состоянии алкогольного опьянения.

Движение пальца из стороны в сторону в США и Италии означает легкое осуждение или угрозу, в Голландии - отказ. В арабских странах поднятый кверху большой палец считается проявлением непристойного поведения.

Неприличной считается также жестикуляция руками или на пальцах.

В странах Ближнего Востока деньги или подарки протягивают только правой рукой, если это сделают левой, то тем самым нанесут оскорбление собеседнику.

В Алжире или Египте арабский жест подзывания схож с нашим жестом прощания.

При общении очень важно учитывать расстояние между собеседниками.

Расстояние до одного метра считается интимным. Общение на таком расстоянии принято только между близкими людьми и друзьями. Расстояние от одного до двух с половиной метров считается официальным. Если оно нарушается, человек начинает неловко себя чувствовать. Расстояние от трех метров и дальше считается "расстоянием безразличия". Это излюбленное расстояние начальников. На таком расстоянии легко отдавать приказы и распоряжения.

Если вы хотите добиться чего-либо от вашего начальника, то приблизьтесь к нему на 1,5 метра и старайтесь сохранять эту дистанцию. У народов разных культур существуют различные представления об оптимальном расстоянии между собеседниками. Жители США обычно ведут разговор на расстоянии не менее 60 см друг от друга. Латиноамериканцы, наоборот, при разговоре очень близко подходят к собеседники.

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 .

Интеллигентность - это терпимое отношение к миру и к людям.

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 одну-необходимость уважительного отношения к другим.

### **Вопросы для закрепления нового материала:**

Где зарождался этикет?

Каковы нормы этикета?

Виды этикета.

Этикет Англии.  
Что вы знаете об этикете Франции?  
Особенности этикета Германии.  
Этикет Италии.  
Этикет Японии и США.  
Особенности этикета Южной Кореи.  
Этикет Китая и Турции  
Этикет Арабских стран  
Каковы особенности этикета Австралии, Ирландии, Финляндии?

**Домашнее задание:**

1. По материалу текста составить небольшой доклад (на 10 мин.) ответа
2. Подготовиться к ролевой игре «Общение кавказцев»
3. Использовать свободный материал (помимо обязательного, учебного) из сетей при подготовке домашнего задания .
4. Составить и изложить каждому письменно свой взгляд на особенности этики различных народов.

**Список использованной литературы и других источников при подготовке к занятию.**

1. Общественное здоровье и здравоохранение [Электронный адрес] : учебник / В.А. Медик, В.И. Лисицин. 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ГЭОТАР-Медиа, 2016. Глава 17. Этика в профессиональной деятельности среднего медицинского персонала.
2. Общественное здоровье и здравоохранение: учебник / В.А. Медки. В.К. Юрьев. – 3-е изд. Перераб. и доп. – М. : ГЭОТАР-Медиа, 2015. – 228 с. : ил. Глава 15. Этика в профессиональной деятельности среднего медицинского персонала.
3. Шамов И.А., Биомедицинская этика [Электронный ресурс] / Шамов И. А. – М.:ГОТАР-Медиа, 2014. 286 с. – ISBN 978-5-9704-2976-1 – Режим доступа:<http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970429761.html> Шамов И. А. ГЭОТАР-Медиа 2014.

**Шахбанова Д.Н.** \_\_\_\_\_