# 

# Тема

# Такт і безтактність у діловому спілкуванні

# 

# Зміст

# Вступ

# 1. Такт як одна з складових етики

# 2. Тактовність та безтактність під час телефонної розмови

# 2.1. Проблеми такту у користуванні мобільним телефоном

# 3. Питання такту під час інтерв'ю, радіоінтерв'ю та телепередач

# 4. Тактовність ділових відносин у торгівлі

# 5. Такт у мовному етикеті ділового спілкування

# 6. Такт і безтактність у відносинах між керівником і підлеглим

# Висновок

# Вступ

Тактовність — це почуття міри, якої необхідно дотримуватися у розмові, це вміння відчути межу, за яку не можна переступати у стосунках з людьми. Тактовна людина знає, відчуває, що, в який час, в якому місці можна сказати, зробити або не можна.

Увага до людини, вміння ставити себе на місце іншого повинні виявлятись дуже обережно, не надокучливо, тобто делікатно. Ці вимоги етикету дають можливість попередити незручність ситуацій і досягти успіху навіть там, де не діє сила.

# 1. Такт як одна з складових етики

Що таке такт взагалі? Це, перш за все, відчуття міри, уміння орієнтуватися в тих або інших обставинах. Як поводитися в даний момент? Що слід сказати, про що краще змовчати? Залишитися в кімнаті або вийти? Зробити вигляд, що ти не помітив невдалої репліки співбесідника, або обернути її на жарт?

Такт - це чуйність, скромність в поведінці. Такт - результат виховання, а основа його - пошана до оточуючих, пошана чужої думки, дбайливість у відношенні до керівника, колег, близьких.

Репутацію людини нетактовної заслужити легко. Варто Вам, наприклад, похвалитися чим-небудь перед своїм співбесідником або підкреслити, що Ви займаєте значно вище положення на службових «сходах», ніж він. Або нагадати немолодій жінці про її вік. Або... . Одним словом, таких прикладів можна навести десятки.

Не порушуючи, здавалося б, ніяких норм пристойності, Ви можете зробити скільки завгодно промахів і заслужити репутацію неввічливої людини, якщо будете поводитися нетактовно.

Часто говорять: «У нього природний такт». Це означає, що виховання, яке отримала людина, те середовище, в якому вона виросла, виробили у неї правильне відчуття міри, поведінки серед людей. Це відчуття вже не потребує особливої шліфовки. Але в більшості випадків нетактовність - це не стільки ознака невихованості, скільки небажання контролювати себе.

Показники нетактовної поведінки загальновідомі. Нетактовно, наприклад:

голосно, при всіх зробити зауваження знайомому з приводу його

зовнішнього вигляду;

у присутності сторонніх в розмові торкатися суто особистих стосунків, як своїх власних, так і Ваших друзів;

читати особисті листи, листи знайомих, підслуховувати чужі розмови.

Непристойно і нетактовно нав'язувати свої смаки кому б то не було. Адже іншому може сподобатися щось інше! Поважати чужі смаки – один із законів такту.

Буває, що доводиться спілкуватися (в гостях, на нараді або в якому-небудь публічному місці) з людиною, яка Вам неприємна. Будь Ви віч-на-віч, Ви могли б з'ясувати Ваші стосунки як завгодно. Але навколо Вас люди, і їм не можна псувати настрій тільки через те, що Ви відчуваєте до когось антипатію. Тактовна людина зуміє в цьому випадку уникнути зіткнення. Спокій, уміння володіти собою - теж одне з основних правил тактовної людини.

А ось, наприклад, пліткарство - типово не етичний вчинок. Так само, як використання в своїй (хай навіть благородних) цілях чужої таємниці або непрошене втручання в чужі справи.

Міркуючи про свою поведінку в суспільстві і вдома, ні на секунду не можна забувати про те, що людям властиві ті або інші недоліки. І що власні недоліки Вам завжди менше впадають в очі, ніж недоліки оточуючих. Всім, звичайно відоме прислів'я про соломинку в чужому оці.

Якщо Ви, озброєні деякими відомостями про правила доброго тону, помічаєте, що хтось цих правил не знає, треба виявити певну терпимість і такт. Але це не відноситься до тих, хто порушує спокій суспільства, хто зловживає своїм «правом» на незнання добрих манер.

Етика об'єднує в собі і поняття такту, і те, що прийнято називати порядністю. Без етики не може бути ні ввічливості, ні добрих манер. Позбавлені етичної основи, вони перетворюються на свою протилежність: допомагають приховувати нечесні наміри і негідні вчинки. Можна бути цілком ввічливою (такт!) і при цьому абсолютно непорядною (етика!) людиною.

# 2. Тактовність та безтактність під час телефонної розмови

Основа успішного проведення ділової телефонної розмови — компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, прагнення оперативне й ефективно вирішити проблему чи надати допомогу в її вирішенні. Важливо, щоб службова, ділова телефонна розмова велася в спокійному ввічливому тоні і викликала позитивні емоції. Ще Ф. Бекон відзначав, що вести розмову в доброзичливому тоні більш важливо, ніж уживати гарні слова і розташовувати їх у правильному порядку. Під час ділової телефонної розмови необхідно створити атмосферу взаємної довіри.

Якщо телефонують вам, то виявляти такт необхідно таким чином:

• спробуйте якомога швидше зняти слухавку й назвіть організацію, яку ви представляєте;

• у разі потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника;

• розмовляйте тактовно, ввічливо демонструйте розуміння сутності проблем того, хто телефонує;

• не кладіть несподівано трубку, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою для вас;

• якщо ви даєте обіцянку, намагайтесь дотримати слова й виконати її якомога швидше. У разі виникнення складних питань запропонуйте співрозмовникові зустріч для детального обговорення суті проблеми;

• завжди стисло підсумовуйте бесіду, перелічіть іще раз домовленості, що їх ви досягли.

Незалежно від того, хто телефонує, тактовність можна демонструвати так:

• будьте доброзичливим, у жодному разі не виказуйте свого невдоволення чимось;

• ставте запитання та уважно вислуховуйте відповіді на них;

• намагайтесь залишатися тактовним і стриманим, навіть якщо розмова стає вельми неприємною для вас;

• симпатія до вас зросте, якщо ви кілька разів упродовж бесіди назвете співрозмовника на ім'я та по батькові;

• особливо наголошуйте на найсуттєвішому. Якщо під час бесіди ви називаєте якісь числа, їх варто повторити кілька разів, аби уникнути прикрих непорозумінь;

• пам'ятайте, що по телефону звучання голосу значною мірою спотворюється, тому ваша артикуляція неодмінно повинна бути чіткою, а темп мовлення — рівним, тон — спокійним, витриманим;

• розмовляйте середнім за силою голосом.

Будь-яку телефонну розмову починаємо коротким виявленням ввічливості:

Добрий день (ранок, вечір)! Доброго (ранку, вечора)! Якщо телефонуєте у справі, то потрібно назвати не лише прізвище, ім'я та по батькові, а й посаду, що її ви обіймаєте. Якщо той, хто телефонує, забув назвати себе, співрозмовник має право запитати: Вибачте, з ким я розмовляю? У відповідь ви не повинні обурюватися чи одразу класти слухавку — згідно з правилами етикету вам слід відрекомендуватися; на анонімний дзвінок можна не відповідати й одразу покласти слухавку. Якщо до телефону підійшов не той, хто вам потрібен, ви повинні перепросити і звернутися з проханням покликати потрібну вам людину: Добрий день. Перепрошую за турботу, чи не могли б ви запросити до телефону Івана Петронича (пана Петренка); Дуже прошу, попросіть до телефону Олму Власівну (пані Ольгу, пані Романчук); Будь ласка, покличте до телефону... Зазвичай відповідають так: Добрий день. Зачекайте, будь ласка, хвилиночку, я зараз передам їй слухавку; ...Прошу зачекати; ...Будь ласка, зачекайте. ...На жаль (шкода, вибачте) Іван Петрович вийшов, повернеться о 14 годині. Можливо, ви хотіли б йому щось передати. Є його заступник, можливо, він зміг би допомогти вам. Коли до телефону підійде потрібна вам людина, неодмінно слід знову привітатись і назвати себе.

Нетактовно давати абонентові неправильну інформацію, розмовляти грубо, якщо він помилився номером телефона. Буде люб'язно з вашого боку, коли допоможете абонентові з'ясувати причину невдачі. Своєю чергою, якщо ви зателефонували не за потрібним вам номером, маєте обов'язково перепросити за завдані турботи. Намагайтеся завжди бути ввічливим, адже ваша тактовність — це насамперед повага до самого себе. Ввічливість має стати духовною потребою кожної людини.

Не варто телефонувати в особистих справах зі службового телефону, а в службових справах недоречно телефонувати додому тій особі, котра має їх виконати (розв'язати). У разі, якщо вам телефонують на роботу в особистих справах, відповідайте, що ви неодмінно зателефонуєте після роботи.

І насамкінець, не зловживайте займенником я, адже ваша розмова — діалог, а не монолог.

## 2.1 Проблеми такту у користуванні мобільним телефоном

Мобільний телефон нині є неодмінним атрибутом кожної ділової людини. Послуговуючись ним, треба дотримуватися певних етичних норм, щоб не створювати незручностей для інших. Звичайно, традиційні правила спілкування по телефону, які названо вище, залишаються, але треба враховувати специфіку мобільного зв'язку, оскільки телефон завжди у його власника.

Отже, не можна:

• користуватися мобільним телефоном під час перегляду спектаклю, кінофільму, на концертах, конференціях, під час нарад і, звичайно ж, під час навчальних занять. Краще переадресовувати вхідні дзвінки на поштову скриньку або ввімкнути вібродзвінок замість звукового сигналу;

• класти телефон на стіл під час, ділової зустрічі, в кав'ярні та аудиторії, щоб не засвідчити неповаги до співрозмовника чи викладача. Якщо все ж вхідний дзвінок перервав бесіду, треба розмову по телефону закінчити якнайшвидше і на час розмови відійти або вийти взагалі;

• голосно розмовляти у транспорті, на вулиці;

• гратися телефоном під час занять, демонструвати його функціональні можливості;

• розмовляти по телефону, перебуваючи за кермом автомобіля, бо це відволікає вашу увагу.

Насамкінець треба зазначити, що загальне правило користування мобільним телефоном — не створювати незручностей, не виказувати неповаги до людей, які перебувають поруч.

# 3. Питання такту під час інтерв'ю, радіоінтерв'ю та телепередач

— якщо під час інтерв'ю присутня ще одна особа, представте її та вмотивуйте її присутність;

— запропонуйте теку з матеріалами, що стосуються теми інтерв'ю;

— чекайте доти, доки журналіст сам не розпочне бесіди;

— викладайте думки якомога доступніше, простіше, послуговуючись прикладами із щоденного життя;

— на неприємні для вас запитання відповідайте так: «Що ви маєте на увазі?»;

— можна відповідати на деякі, не пов'язані з темою інтерв'ю запитання, але при цьому треба наголосити, що «ми відхиляємося від головної теми». Намагайтесь перешкоджати подальшим відхиленням;

— не відповідайте на провокаційні запитання;

— уникайте однослівних відповідей, наприклад: Так! Ні!

— коли час, відведений для інтерв'ю, закінчується, дайте це зрозуміти;

— коментарі журналіста, а також подані ним пояснення не можна змінювати без його згоди. Ви можете лиже зазначити, що він зробив неправильний висновок;

— будьте об'єктивними і ввічливими, не погоджуючись із тим, як передано Ваші висловлювання: «Я не казав цього» є менш дієвим, аніж: «Певно, я незрозуміла висловився, насправді я хотів сказати... »;

- під час дискусії за участі кількох осіб не говоріть одночасно з іншими, а подайте репортерові знак, якщо хочете щось сказати. Якщо хочете відреагувати миттєво, вважаючи, що хтось говорить дурниці, виберіть слушний момент; якщо вас перебив хтось інший, а ви не хочете йому поступатися - трохи підвищіть голос і продовжуйте говорити. Можна також запитати: « Чи можна мені закінчити свою думку?».

Будьте обережні, коли Вам пропонують взяти участь у програмі, в якій різні люди даватимуть інтерв'ю окремо, оскільки програма монтуватиметься з різнорідних уривків, ваші слова можуть бути вилучені з контексту. Якщо ви вирішили відмовитися, обов'язково обґрунтуйте свою відмову. Відмовлятися від інтерв'ю без жодних на те підстав — не найкраща ідея;

під час інтерв'ю дивіться на журналіста, а не в камеру;

залишайтеся доброзичливим, навіть якщо запитання вам не подобаються: будьте врівноваженими, у жодному разі не кричіть, але реагуйте на зауваження рішуче;

не виказуйте свого хвилювання.

# 4. Тактовність ділових відносин у торгівлі

Тактовність. Іноді все ж таки виникає потреба якось виливати на покупця, керувати його вчинками: спрямувати дії, допомогти зважитися на придбання товару, виправити помилки тощо. Як же вплинути на поведінку покупця, не наражаючись на протест, обурення чи зніяковілість, сором'язливість? Аби досягти своєї мети, не зашкодивши ні собі, ні покупцеві, продавець має бути тактовним, виходити з позицій та інтересів самого покупця.

Проаналізуємо ще один приклад. До відділу готового одягу прямує покупець із морозивом у руці. Як зробити йому зауваження? У відповідь на рішуче й суворе: «Куди ви йдете з морозивом? Тут у нас дорогі речі!» — покупець буде змушений захищатись. Як саме — залежить від його індивідуальності. Один піде геть, другий почне виправдовуватись, сперечатись, обурюватись, третій мовчки скориться, але увійде до відділу напружений, готовий до конфлікту з будь-якого незначного приводу. Як бачимо, категоричне зауваження продавця може стати причиною цілої низки негативних реакцій покупців.

А ось як реагуватиме на ситуацію кваліфікований продавець: «Шановні добродії, в нашому магазині дуже дорогі й гарні речі, тому просимо всіх покупців ласувати пиріжками й морозивом за межами нашого відділу». Зауваження зроблено тактовно, воно не зачіпає гідності людини, не принижує її перед іншими. Покупець і сам почувається ніяково, оскільки знає про свою помилку, тому поквапиться з'їсти морозиво за межами відділу, але вже без образи й роздратування.

Продавець, який добре знає і любить свою справу, завжди дотримуватиметься принципу тактовності і пам'ятатиме правило: «Покупець сам має забажати зробити так, як мені потрібно».

# 5. Такт у мовному етикеті ділового спілкування

У практиці ділових відносин завжди є якісь стандартні ситуації, яких неможливо уникнути. Для цих ситуацій і виробляють форми і правила поведінки. Цей набір правил складає етикет ділового спілкування. От одне з визначень етикету ділових відносин — це звід правил поводження в бізнесі, що являє зовнішню сторону ділового спілкування.

Діловий етикет — результат тривалого добору правил і форм найбільш доцільного поводження, що сприяло успіху в ділових відносинах. Не завжди легко давалося освоєння цих правил, тому підприємці "від сохи" нерідко відзивалися про них не дуже добре: "Навіщо мені все це?" Можна дотримуватися і даного принципу. Однак якщо ви хочете установити міцні ділові відносини з закордонними партнерами, то знання ділового етикету просто обов'язково.

Культура поводження в діловому спілкуванні немислима без дотримання правил вербального (словесного, мовного) етикету, зв'язаного з формами і манерами мови, словниковим запасом, тобто з усім стилем мови, прийнятим у спілкуванні даного кола ділових людей. Існують історично напрацьовані стереотипи мовного спілкування. Ними користалися раніше російські купці, підприємці, а зараз їх використовують культурні російські і закордонні ділові люди. Це слова: "дами", "добродії", "пани" і "пані". Серед інших соціальних груп подібні звертання поки широко не прищеплюються, і ми часто спостерігаємо, як люди відчувають внутрішній дискомфорт на зустрічах, зборах, оскільки не знають, як звернутися один до одного: слово "товариш" як би принижує їхнє достоїнство через визначене відношення до цього слова, що склалося під впливом засобів масової інформації. А з іншого боку, багато хто до "панів" явно не доросли через своє злидарське існування. Тому дуже часто в транспорті, у магазині, на вулиці ми чуємо принизливі фрази: "Гей, чоловік, підсуньтеся", "Жінка, передайте гроші на квиток" і т.д.

Серед ділових людей звертання "пан" має право на життя. Це слово підкреслює, що дані громадяни, соціальна група вільні і незалежні у своїх діях більш, ніж яка-небудь інша соціальна група в сучасній Україні. Крім того, ця форма звертання не запозичена сліпо де-небудь на Заході чи Сході. Бездумні запозичення, що запускаються в оборот найчастіше нашими не дуже культурними теле- і радіожурналістами, репортерами, як правило, ріжуть слух і підкреслюють убогість і претензійність подібних запозичень, наприклад "відбулася презентація", "формується новий менталітет українців" чи "спонсори вернісажу" і т.п. "Пан" — споконвіку українське слово. Воно має саме поширене значення як форма ввічливого звертання до групи людей чи окремої людини, що вживалося в привілейованих шарах суспільства. Крім того, в іншому його значенні — «хазяїн майна» є і поважне відношення до людини.

У діловій розмові треба вміти дати відповідь на будь-яке питання. Навіть на найпростіші, що задаються щодня по кілька разів: "Як справи?", завжди необхідно пам'ятати про почуття міри. Не відповісти нічого неввічливо; буркнути "Нормально" і пройти повз теж неввічливо, якщо не грубо; пуститися в довгі міркування про свої справи — стати занудою. У таких випадках діловий етикет потребує відповідати приблизно так: "Спасибі, нормально", "Спасибі, поки скаржитися гріх" і т.п., цікавлячись, у свою чергу: "Сподіваюся, що й у Вас усе нормально?". Такі відповіді нейтральні, вони заспокоюють усіх, відповідають сформованим в Україні нормам: "Не навроч, коли справи йдуть добре".

У вербальному (словесному, мовному) спілкуванні діловий етикет припускає застосування різних психологічних прийомів. Один з них — формула поглажування. Це словесні звороти типу: "Удачі Вам!", "Бажаю успіху", відомі фрази: "Великому кораблю — велике плавання", "Ні пуху, ні пера!" і т.п. Широко застосовуються такі мовні знаки уваги, як "Салют", Немає проблемі т.п.

У мовному етикеті ділових людей велике значення мають компліменти приємні слова, що виражають схвалення, позитивну оцінку діяльності в бізнесі, що підкреслюють смак в одязі, зовнішності, збалансованість вчинків партнера, тобто оцінку розуму ділового партнера. Не дарма героїня популярного колись фільму "Старша сестра" говорила, що ласкаве слово і кішці приємне. З цього погляду комплімент — не механізм лестощів. Лестощі, особливо грубі, — це маска, за якою найчастіше ховається меркантильний інтерес. Комплімент, тим більше, якщо ви маєте справу з партнером-жінкою, — необхідна частина мовного етикету. Під час ділового спілкування завжди є реальна можливість для компліментів. Вони надихають вашого ділового партнера, додають йому впевненість, схвалюють. Особливо важливо пам'ятати про комплімент, якщо ви маєте справу з новачком так, приміром, що потерпів спочатку невдачу. Не випадково в японських фірмах заборонена відкрита критика своїх працівників: фірмі це невигідно, тому що трудова активність і ініціатива знижуються.

Діловий етикет вимагає неухильне дотримання при переговорах правил поведінки країни-партнера по бізнесу. Правила спілкування людей пов'язані зі життя, національними звичаями і традиціями. Усе це результат багатовікового життєвого досвіду, побуту попередніх поколінь того чи іншого народу. Які б не були традиції, правила поведінки, — їх приходиться виконувати, якщо, звичайно, ви хочете домогтися успіху. Справедливе прислів'я "У чужий монастир зі своїм статутом не ходять". Нерідко треба дотримуватись всіх правил навіть у тому випадку, якщо вони вам не по душі. Інтереси справи вище ваших смаків і пристрастей.

Етикет і такт ділової людини виявляються на кожнім кроці: під час скороминущої розмови з підлеглим, колегою, на виробничій нараді і т.п. На жаль, іноді посадові особи зловживають формою звертання на "ти". Звертаються на "ти" до підлеглих, що набагато старше їх за віком, але говорять "ви" молодому вищестоящому начальнику. У формі звертання на ти виявляється зневагу до підлеглого. Колись Максим Горький відповів так на прохання молодого літератора бути з ним на "ти": "Я не пан...". Дійсно, звертання на "ти", особливо привселюдно, до підлеглого — це демонстрація панського чванства, низького рівня інтелекту. Займана посада не дає йому підстави для подібного спілкування з підлеглим чи найманим робітником. Таке звертання принижує достоїнство людини. Етикет службових, ділових відносин вимагає строгого дотримання мовних норм як у міжособистісному спілкуванні, так і під час ділових бесід, нарад. Коли ви розмовляєте з людьми (чи навіть з однією людиною), ведіть бесіду так, щоби вам ніхто не заважав. Усі справи, за винятком екстрених, раптових, можуть почекати.

# 6. Такт і безтактність у відносинах між керівником і підлеглим

Керівник і підлеглий. Спочатку зупинимося на кількох часто повторюваних ситуаціях, в яких і керівник і підлеглий не завжди дотримуються етичних норм.

Вітатися? Не вітатися? Як вітатися? Керівник першим вітається зі старшими за себе працівниками і жінками (виховані люди вітаються один з одним одночасно). Входячи в кімнату, де сидять його працівники, керівник вітається першим, працівники відповідають, але сидячи, не встаючи. Цигарки в роті при цьому не повинно бути ні в кого.

Сідати? Стояти? Коли сісти, а коли встати? Вважається, що керівник має сидіти тоді, коли працівник стоїть. Це означає, що викликаний працівник затримається тут, у кабінеті, недовго - лише одержить розпорядження чи відповість на питання.

Керівник може запропонувати підлеглому сісти, якщо розмова має бути тривалою або якщо керівник хоче підкреслити, що в даній розмові він не має наміру повністю використати своє керівне становище.

Безвідносно до часу тривання розмови керівник може запросити сісти значно старшого за себе працівника або літню жінку. Якщо розмова затягується, керівник не повинен проявляти нетерпіння, супитися, стукати пальцями по столу, хитати ногою та ін. Він повинен просто встати й цим показати, що розмову закінчено.

Якщо у час розмови керівника з підлеглим до кабінету входить відповідальний працівник вищого рангу, підлеглий має встати, якщо він сидів, привітатися з тим, хто увійшов, і одержати дозвіл свого керівника зайти пізніше для продовження розмови (гірший варіант: керівник просить підлеглого вийти і зайти пізніше).

Як звертатися? Існує єдиний ввічливий офіційний спосіб звертання в колективі - на ім'я та по батькові (в офіційних ситуаціях - на прізвище з обов'язковим добродій, пан або товариш). Прізвище без цих слів звучить фамільярно або нешанобливо, хочете ви цього чи ні (це може бути дружне, жартівливе, звичне звертання, яким користуються молоді працівники, проте не бажано, щоб це чули сторонні люди - відвідувачі).

Трапляється, що керівник і підлеглий давно знають один одного і говорять один одному “ти”. Проте на роботі вони мають звертатися - в присутності інших працівників, а особливо відвідувачів, - на ім'я та по батькові, якщо хочуть, щоб їх установу поважали. Називання без імені, лише по батькові (Петровичу, Іванівно), звертання типу Тьотю Катю, або Галочко в присутності відвідувачів або сторонніх службових осіб також вважається неприйнятним. У малих колективах, особливо жіночих, поширені пестливі, зменшені найменування типу Лесик Іванович, Галочка Семенівна, Манюня Павлівна, навіть Оксана Петрівночка та ін. Але в присутності сторонніх осіб від таких звертань краще утримуватись.

Якщо керівник усіх своїх працівників називає лише на прізвище, то у колективі може скластися думка, що він не хоче запам'ятовувати їх імена та по батькові, не хоче завдавати собі зайвого клопоту. А з другого боку, ніщо так не ображає людину, як постійне плутання її імені та по батькові або пережручення їх. Якщо керівник називає підлеглих лише на ім'я, то це дуже схоже на тикання - називання на ти, хоч керівник і каже при цьому Ви.

Керівник має чітко розрізняти два типи звертань: “Ви, Інно Володимирівно, сьогодні знову запізнилися” і “Ви сьогодні знову запізнилися” (користуватися слід першим типом звертання завжди, другим - у крайніх випадках). Як розмовляти? Першою етичною вимогою в стосунках керівника і підлеглих є вимога поваги й доброзичливості: керівник ніколи, ні за яких обставин не повинен проявляти неповагу до свого підлеглого. Це не виключає вимогливості, але це єдине, що може забезпечити взаємоповагу в колективі. Безапеляційність завжди сприймається як прояв невихованості. Надто категорично висловлює свою думку та людина, яка абсолютно впевнена в своїй непогрішності, а думку інших готова відкинути, навіть не вислухавши її. Цілком очевидно, що в багатьох ситуаціях керівник повинен сказати: я вважаю, я переконаний, я вимагаю. Такі слова показують, що керівник готовий узяти на себе відповідальність за вирішення певних проблем. Проте в питаннях, які не мають принципового значення, керівник повинен уміти знайти м'якший, не такий категоричний варіант (я гадаю, мені здається, чи не здається вам, що, давайте подумаємо, спробуємо разом розібратися та ін.). Проте створювати спокійну доброзичливу атмосферу спілкуванні має не лише керівник, а й увесь колектив, у якому всі розмовляють спокійно, коректно, ввічливо, неголосно. На жаль, у деяких колективах (і навіть у сім'ях) настільки звикають до крику, вульгарних висловів і лайок, цинічних, грубих, двозначних характеристик і зауважень, що ця образлива манера розмовляти уже ні в кого не викликає протесту; лайку та грубощі просто пропускають повз вуха. Особливо дико, коли в такий спосіб спілкування включаються й жінки.

Травмує працівників і така манера керівника спілкуватися з колективом, яку можна назвати лаконічно - загадковою (людина ніколи не знає, що її чекає). Проявляється це найчастіше в манері керівника викликати на розмову до себе. Після почутої по телефону фрази “Зайдіть до мене” багато людей, як зазначають психолога, в глибині душі відчуває хвилювання, чекаючи неприємної розмови. Найчастіше хвилювання з'являється у тих, хто багато працює, вкладаючи в роботу всього себе. Люди ж, які звикли при виконанні своїх службових обов'язків ховатися за спини інших, нічого самостійно не вирішувати, таких викликів, як правило, не бояться, бо оскільки вони нічого не роблять, то й лаяти їх немає за що. I хоча найчастіше такі побоювання перед дверима кабінету розсіюються одразу ж за дверима (керівник, виявляється, просто хотів порадитися про щось) - неприємний слід від них залишається. Тому, запрошуючи до себе людину, керівник хоча б кількома словами повинен попередити про тему майбутньої розмови.

Найважливіша риса етикету - вміння володіти собою, гамувати свої інстинкти й пристрасті. Ще одна - не менш важлива риса - шанобливе ставлення до гідності людини.

# Висновок

Такт. Тактовність. Це слова латинського походження. В латинській мові слово такт означало дотик, а ще - почуття. Кажуть, що тактовність починається з уміння знайти правильну лінію поведінки з кожною людиною, залежно від її душевного стану; це вміння відчути людину, начебто доторкнутися до неї душею. Іншими словами, це те чуття міри, яке підказує людині, що в цій конкретній ситуації) можна, а чого не слід говорити й робити. Тактовність не може бути суто зовнішнім, наносним проявом; диктує тактовні вчинки культура, чуйність, уміння підійти до людини так, щоб не образити, не роздратувати, не зробити людині боляче, а, навпаки, - вивести людину з неприємної ситуації чи пригніченого стану.

Тактовна людина, починаючи розмову, завжди спробує з'ясувати, чи зацікавить співрозмовника те, що ми збираємось йому розповісти, чи не буде йому нудно (а може прикро), чи має він час і настрій нас вислухати, чи не вразимо ми його своєю розповіддю...

Тактовний колега, товариш чи знайомий не стане привселюдно переказувати вам плітку, яку він щойно про вас почув, а свої сумніви й підозри щодо вірогідності почутого висловить обережно, у формі непрямих запитань і обов'язково наодинці. Тактовна людина у великому товаристві остерігається говорити на неприємні теми (смерть, каліцтво, зрада, розлучення), бо може хтось із присутніх це дуже болісно відчує. Більше того, він намагатиметься зупинити такого оповідача, відвернувши його увагу якимось запитанням. Нетактовна людина спочатку говорить, а потім думає. А треба б навпаки: спочатку подумати, чи не зачепите ви когось тим, що скажете, чи не зашкодите комусь чи собі, а вже потім говорити (здавалося б, так просто, а як же важко завжди бути тактовною людиною...).

Нетактовна людина звичайно буває розв'язною, самовпевненою, не рахується з оточуючими людьми, любить бути в центрі уваги будь-якою ціною (навіть ціною чиєїсь репутації).

Список використаної літератури

1. Етика: Навч. посіб. / В.О. Лозовой, М.І. Панов, О.А. Стасевська та ін.; За ред. проф. В.О. Лозового. — К.: Юрінком Інтер, 2004. - 224 с.

2. Етика: Навч. посібник / T. Г. Аболіна, В. В. Єфименко, О. М. Лінчук та ін. К.: Либідь, 1992. — 328 с.

3. Лозовой В. А. Нравственная культура личности: содержание и пути формирования. Учебное пособие. – Харьков, 2001. – 44 с.

4. Малахов В. А. Етика: Курс лекцій: Навч. посібник. – К. : Либідь, 1996. – 304 с.

5. Тофтул М. Г. Етика: Навчальний посібник. — К.: Видавничий центр «Академія», 2005. — 416 с. (Альма-матер)

1. Все об этикете. Книга о нормах поведения в любых жизненных ситуациях. – Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 1995. – 512с.
2. О деловой этике и этикете. – М.: Фонд «Правовая культура», 1994.
3. Социальная психология и этика делового общения: Учебное пособие для вузов/ Под общей редакцией профессора В. Н. Лавриненко. - М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1995. – 160с.
4. Шепель В. М. Имиджелогия. Секреты личного обаяния. М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1994.
5. Ягер Джен. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. – М.: Джон Уайли энд Санз, 1994.