**ЛЕКЦІЯ 5. Ділові зустрічі, переговори, делегації: підготовка, проведення, розміщення учасників**

Будь яка зустріч, а тим більше ділова, проводиться з певною метою. Саме спілкування у діловій практиці, як правило, підтримується взаємною зацікавленістю. Щоб задовольнити зацікавленість сторін, і організується зустріч.

*Критерії оцінки результатів спілкування*

Щоб ефективно провести ділову зустріч, до неї необхідно серйозно підготуватись, продумавши все до дрібниць. Домовлятися про ділову зустріч прийнято заздалегідь, при цьому відрізок часу між домовленістю і самою зустріччю буде залежати від конкретних обставин та програми її проведення.

У межах одного регіону найбільш доцільно домовлятися за 2–3 дні. За планована за 10 днів ділова зустріч часто буває підготовлена гірше лише через психологічні причини. Спочатку неначе є час для вирішення організаційних питань у наступні дні, а потім, з огляду на можливі непередбачені обставини, часу може просто не залишитись.

Критеріями оцінки результатів взаємодії, окрім досягнення бажаної мети, виступають фактори, що відображають ресурсні витрати учасників: час, рівень напруженості і характер відносин між ними.

Особливої ретельності вимагає організація зустрічі з іноземцями. До такої зустрічі потрібно, безперечно, готуватися завчасно, передбачивши всі елемен ти загальної і детальної програм їх перебування.

Діловим протоколом передбачаються такі основні моменти домовленості:

* + - Предмет ділової зустрічі.
    - Місце проведення.
    - Часові межі.
    - Кількість учасників.
    - Матеріали для обговорення та підсумкові документи зустрічі.

Про організацію ділової зустрічі можна домовлятися особисто, завдяки листуванню, за допомогою електронної пошти, по телексу, а найпростіше — по телефону.

*Особливості телефонного спілкування*

З метою домовленості про ділову зустріч досить часто застосовується те лефонна розмова. На відміну від особистої зустрічі, тут не має значення зовнішній вигляд і жестикуляція, інтер’єр офісу. Імідж підприємства парт нера буде залежати від уміння вести телефонну розмову, вихованості і мов леннєвої культури співбесідника, який репрезентує своє підприємство.

До речі, в українській мові слово дзвонити багатозначне, і тому на озна чення розмови телефоном краще вживати однозначне, семантично прозоре дієслово телефонувати.

Перед тим, як взяти в руки телефонну слухавку й зателефонувати, необ хідно вибрати час і намітити всі важливі питання, бо якщо щось забути і по вторно виходити на зв’язок – це буде не зовсім зручно.

До помилок, пов’язаних з непідготовленістю до розмови, можна віднести:

* + - неконкретні запитання та розпливчасті відповіді;
    - дезінформація та приховування правди, «гра на публіку»;
    - надлишок уваги до другорядного, що не на користь головному;
  + перебивання партнера. Перебивають співрозмовника не лише, аби щось з’ясувати, уточнити, повернути до теми, а й навмисно, щоб він збився з основного питання і застряг у поясненні другорядних дета лей, роздратувався, не встиг укластися у визначений регламентом час тощо;
  + переливання із пустого в порожнє;
  + безрезультативність розмови, коли не формулюється остаточне рішення, відсутній обопільний пошук єдиного результату.

Підбивши підсумки зазначених помилок, наведемо основні правила телефонного ділового спілкування [12]:

1. *Ретельно підготуйтесь до розмови.* Заздалегідь зробіть запис основних питань, які треба обговорити, запишіть факти або цифри, що можуть зна добитися у спілкуванні. Все необхідне для розмови повинно знаходитися під рукою. Не слід телефонувати додому після 22 години, а тим більше у служ бових справах. Цілком можливо, що у співрозмовника можуть бути якість невідкладні сімейні справи і на момент вашого дзвінка вони ще не вирі шені.
2. *Привітайте партнера та відрекомендуйтесь.* Привітавшись, зробіть не велику паузу, щоб ваш співрозмовник міг відповісти на вітання. Залежно від обставин назвіть своє ім’я, або ім’я і прізвище, або ім’я, прізвище і посаду, або тільки посаду чи тільки назву свого підприємства, установи тощо. У разі неотримання потрібної відповіді чи недостатньої чутності треба уточнити номер телефону, ім’я (прізвище) співрозмовника, назву підприємства. На приклад: *Перепрошую, це Інститут безпеки підприємництва? — Це Ви, Наталіє Олександрівно? — Це ти, Андрію?*

На запитання ініціатора розмови адресат має дати конкретну позитивну або негативну відповідь. Неетично допитуватись в ініціатора розмови, який номер йому потрібен, осуджувати чи навпаки повчати його.

1. *Впізнайте співбесідника.* Якщо трубку взяла інша людина, то привітав шись та відрекомендувавшись попросіть знайти свого партнера. Наприклад: *Добрий день.* (Відповідь – привітання). *Будьте ласкаві, запросіть Ларису Воло% димирівну.* Не обговорюйте питання, що вас цікавлять, з невповноваженими на це людьми. Краще сказати: *Це дуже важко мені пояснити. Мені потрібна саме Лариса Володимирівна!* У разі невгамовності вашого співрозмовника мож на додати: *Це дуже важливо!* Прохання до секретаря з’єднати з керівником можна закінчити словом *Дякую.*
2. *Дізнайтесь про ситуацію.* Уясніть, чи має час на розмову ваш співбесід ник. Якщо ви розмовляєте з домашнього телефону і в цей момент чуєте дзвінок у двері, які більш нікому відчинити, поясніть партнеру ситуацію, пообіцявши зателефонувати за декілька хвилин.

Якщо дзвінок лунає тоді, коли ви говорите по іншому телефону, зніміть трубку й повідомте, що розмовляєте з іншим партнером. Запитайте в нового співрозмовника, чи може він зачекати закінчення першої розмови, чи буде краще зателефонувати пізніше. Якщо ж вам потрібно продовжити важливу розмову, краще сказати: *Вибачте, дзвонить інший телефон, але я не хотів б за% кінчити нашу бесіду. — Будь%ласка, не хвилюйтесь, я попрохаю, щоб мені зате% лефонували іншим разом.*

На прохання покликати до телефону потрібно давати конкретну відповідь. Наприклад: *Добре, зараз покличу, чекайте, будь ласка, хвилинку! — Він на засі% данні оргкомітету – зателефонуйте через півгодини, будь%ласка. — Його немає. Може, щось йому передати?*

1. *Вживайте компліменти.* Це має бути щось ненав’язливе, на зразок: *Ра% дий вас чути. — Мені дуже приємно спілкуватись з Вами знову. — Чим я можу Вам прислужитися? — Мені дуже подобається спілкування з Вами.*
2. *Знайдіть правильні слова.* Варто уникати виразів: *Я не знаю. — Ми не змо% жемо цього зробити. — Ви зобов’язані... — Зачекайте, я зараз повернусь.* Краще сказати: *Дозвольте, я уточню це питання для Вас. — Для Вас має сенс, ... — На превеликий жаль, ми не спроможні повернути гроші, але ми завжди в змозі нада% ти інший товар. Чи можу я зателефонувати Вам пізніше ?...*
3. *Володійте вимовою, гучністю, інтонацією.* Не потрібно будувати синтак сично надто великі і складні речення. Час від часу (в паузах між фразами) до речно підтверджувати своє сприйняття і розуміння того, що говорить парт нер, короткими репліками: *Так! — Зрозуміло! Добре.* Розмовляти бажано стис ло, щоб не забирати телефонного часу. Якщо співрозмовник занадто балакучий, можна використати такі фрази: *Чи маєте Ви час для продовження розмови? — Вибачте, що перебиваю Вас, але мене викликає ректор. — Перепро% шую, коли мені краще потурбувати Вас ще... — Сподіваюсь, ми будемо мати на% году поспілкуватись довше.* Дуже важливо вміти закінчити діалог, промовив ши безапеляційно: *Чудово, що ми домовились. Я відправлю Вам відповідні доку% менти ...*
4. *Уважно слухайте:* пам’ятайте, що бесіда – це діалог!
5. *Встановіть контакт і активно ведіть розмову.* Під час розмови записуйте основні моменти домовленості. Дайте партнеру можливість, особливо в перші хвилини розмови, висловитись. З’ясуйте його інтереси.

* Основні моменти домовленості*

* *Предмет ділової зустрічі.* Предметом ділової зустрічі є питання, що ви носяться на обговорення, тематичні рамки переговорів, перелік проблем, які розглядатимуться, тощо.

Переговори, як правило, проводяться для вирішення питань про спільну діяльність, про зміни форм цієї діяльності чи для того, щоб припинити співро бітництво, коли умови чи підходи однієї з сторін не задовольняють іншу з тих чи інших причин, і т. п. Бувають і протокольні переговори, їх називають візи тами ввічливості, оскільки проводяться вони для особистого знайомства або виявлення уваги до партнера з певного приводу.

* + Місце проведення ділової зустрічі. Проводяться ділові переговори, як правило, у службових приміщеннях їх учасників (у своїй фірмі чи у партне ра), хоча можливе їх проведення на нейтральній території чи, завдяки роз витку засобів комунікації, дистанційно.

Ініціатор зустрічі пропонує (але не нав’язує) свій варіант, однак останнє слово про місце проведення залишається за запрошеною стороною. Розгля немо кожний з варіантів:

*А. У своїй фірмі.* Спортсменам добре відомо, що гра на своєму полі часто приносить перемогу господарям. Так само більшість ділових людей віддають перевагу проведенню переговорів на своїй території. Вираз *вдома і стіни до% помагають* не позбавлений сенсу.

Господарям не треба витрачати дорогоцінний час і додаткові сили на адап тацію до зовнішнього середовища, подолання втоми після довгої дороги. Вони можуть без зайвих проблем скористатися телефоном, факсом, кімнатами для відпочинку, Internet, секретарськими послугами, допомогою юристів, екс пертів чи вищих за посадою працівників, або запросити залишитися на са моті для проведення конфіденційних розмов.

Цей варіант дає можливість господарям впливати на ситуацію, включаю чи вибір і влаштування приміщення, розміщення учасників за столом пере говорів та цілеспрямовану організацію культурних і соціальних програм зустрічі. Заощаджується не тільки час, а й кошти на відрядження та транс портні витрати. До речі, бувають випадки, коли господар навмисне затягує дискусії, тим самим підвищуючи витрати гостей і збільшуючи моральний тиск на опонентів.

Якщо ви збираєтесь прийняти партнера у своєму кабінеті, то, перш за все, огляньте його уважно. Він повинен бути добре вмебльований і заповнений необхідними речами: комп’ютером, потрібними паперами і документами, розкладеними на столі, дорогим календарем з письмовим приладдям, теле фоном, міні АТС з факсом, виставкою сувенірів, добіркою книг.

Оформлення офісу має психологічне значення. Наприклад, легше вплинути на гостя, якщо запропонувати йому стілець нижчий, ніж крісло, та ще й з великою спинкою. Значення має також і довжина стола, дистанція, на якій буде знаходитись відвідувач, розмір кабінету, його дизайн.

71

Якщо ж господар хоче вести розмову на рівних, він сідає напроти співбе сідника за приставним столиком. Для неформальної розмови господар може запропонувати диван, при цьому гість повинен опинитись праворуч від ньо го.

Кабінет керівника відверто розрахований на те, щоб справити враження сили і авторитету, і може бути навіть застережливим для слабкого партнера й кидати виклик сильному. Власна територія – це «сцена», де можна показати, що справи йдуть добре і все знаходиться під контролем. Запрошена людина, зазвичай, буде вважати себе в гостях, і відчуватиме певну напруженість, якою б не була зустріч. Лише господарю під силу розвіяти цю напруженість: ство рити доброзичливу атмосферу за рахунок культури поведінки, надати певні зручності тощо.

В арсеналі господарів є ще такий засіб, як запрошення випити чашечку кави чи чаю. У складних ситуаціях ця пропозиція розслаблює опонентів, дає змогу розрядити конфлікт і поліпшити атмосферу переговорів. За діловим ети кетом запрошення Чай, кава? входить до обов’язків господарів лише в тих випадках, якщо виникають проблеми і переговори затягуються.

*Б. У фірмі партнера.* Серйозною причиною для проведення ділових обго ворень у фірмі партнера є можливість одержати додаткову інформацію, дізна тися більше про партнера, його фірму і умови її функціонування.

При цьому варіанті легше закласти хороший фундамент для майбутніх стосунків, є шанс швидко укласти вигідну угоду, оскільки партнер розуміє, що прибувши до нього, ви витратили чимало часу, відклали низку справ, а тому відчуває певне зобов’язання.

Погоджуючись на зустріч у фірмі партнера, ви цим демонструєте серйоз ність своїх намірів і велике бажання укласти договір. Ця символічна дія може відіграти важливу роль в переконанні іншої сторони, що саме з вашою ком панією їй найкраще вести справи.

Який із вищенаведених варіантів кращий, врешті решт залежить від кон кретних обставин. Як правило, найбільш ефективною і прийнятною є орга нізація зустрічей поперемінно на своїй фірмі і фірмі партнера.

*В. На нейтральній території.* Можливість проведення переговорів на ней тральній території також має свою привабливість. Як правило, обговорення питань при цьому варіанті не дає переваг жодній із сторін і особливо ефек тивне при вирішенні конфліктних ситуацій.

Проведення таких зустрічей на міжнародному рівні може бути досить ко рисним у разі, якщо отримання додаткових відомостей не є однією із важли вих цілей переговорів і якщо береться до уваги можливість економії часу кож ною із сторін.

72

Бізнесмени нерідко віддають перевагу діловим зустрічам в спеціально відведеному чи пристосованому приміщенні. Сприятливим місцем для ство рення ділової атмосфери переговорів може бути також конференц зал.

Нейтральне приміщення для переговорів має ряд позитивних якостей [32]:

* + дозволяє зосередитись на предметі переговорів при розв’язанні про блеми і ні на чому іншому;
  + відсуває в бік буденний клопіт, переконуючи, що ви з партнером зай нялися якоюсь винятковою справою;
  + вказує на анонімний і нетривалий характер зустрічі, підкреслюючи тим самим, що тут не залишається ознак вашого перебування і що, можли во, сюди прийдуть також інші партнери для вирішення своїх проблем;
  + вся атмосфера приміщення як би говорить: Тут іде напружена робота. Недоліком зустрічей в конференц залах є те, що вони занадто знеособлені.

Якщо ділова зустріч чи переговори затягуються чи ускладнюються, потрібно чимало зусиль для того, щоб атмосфера їх стала теплішою і невимушеною.

Ділове спілкування може здійснюватися не тільки за столом переговорів, а й за неофіційних обставин, коли в атмосфері невимушеності і з певним еле ментом конфіденційності є нагода поділитися сумнівами і висловити критичні зауваження, не ризикуючи викликати незадоволення партнера, швидко згла дити суперечності, що виникли.

Для цієї мети існують позаміські ділові клуби для бізнесменів. У нашій країні, де ще немає широкої мережі подібних закладів, таку зустріч можна організувати в ресторані чи кафе, заздалегідь потурбувавшись про її підготов ку і варіанти проведення.

Ділові розваги стають загальноприйнятими нормами і застосовуються під час проведення зустрічей на нейтральній території для поліпшення взаємов ідносин між партнерами. Цікаво, що японці витрачають на відпочинок і роз ваги ділових людей майже 3% свого валового національного продукту.

Про варіанти проведення неофіційних зустрічей більш докладно подано в розділі 6 цього посібника.

*Г. Дистанційно.*

Такі досягнення НТП, як прямий міжнародний телефонний зв’язок, фо тотелеграф (факс), стільниковий телефон, відеокомунікатори (конференц відеозв’язок), мережа Internet, дозволяють відмовитись від організації очних зустрічей і полегшити процес організації і проведення переговорів. Сучасна техніка зв’язку дає змогу здійснювати прямий електронний контакт між дво ма і більше сторонами з одночасною взаємною передачею зображення і зву ку. Швидко розвивається мобільний зв’язок з можливістю відеопоказу.

Разом з тим, пiдібно до того як Архімед мав потребу у точці опори в своє му прагненні перевернути земну кулю, ділові люди, які прагнуть здійснити

73

взаємовигідну справу, ще потребують відповідних місць проведення очних зустрічей.

* Часові рамки*

Психологічну перевагу мають не ініціатори переговорів, а ті, до кого звер таються з пропозицією про них. Через те необхідно запропонувати партне рам назвати зручний час зустрічі. Це буде і прояв поваги до партнера вже з перших слів, і більша вірогідність того, що зустріч відбудеться і не буде пере носитись.

Перший крок до успіху ділової зустрічі — це правильний вибір часу і дня тижня. У разі зустрічі віч на віч необхідно брати до уваги обставини ділового життя партнера, його біоритми. За невеликої кількості учасників бажано бути в курсі справ усіх і кожного, враховуючи ділові звички партнерів, години їх оптимальної працездатності.

Ще мудреці Давньої Греції помітили, що в деяких людей праця краще ладиться зранку, їх прозвали «жайворонками», а в деяких увечорі – це «сови», проміжний тип назвали «голубами». Так, Юлій Цезар та шведський король Карл ХІІ були «совами», а Петро І та О. Суворов – «жайворонками». За до слідженнями вчених «сови» становлять приблизно 33%, «жайворонки» – 17%, а «голуби» – 50% від загальної кількості людей.

До «сов» відносять людей з повільною і слабкою реакцією на подразни ки. Це спокійні, виважені особистості, що не поспішають з висновками, люб лять логічні роздуми, інертні, замкнені, спати лягають за північ, важко про синаються вранці.

До «жайворонків» можна віднести людей з сильною реакцією на зовнішні подразники, це ентузіасти, творці нових ідей. Такі люди прокидаються рано і відчувають себе бадьорими і працездатними в першій половині дня, ввечері вони відчувають сонливість і рано лягати спати.

Щоб зустріч пройшла на належному рівні, психологи пропонують під час організації переговорів враховувати такі фактори [22]:

* + - Не плануйте зустріч безпосередньо перед обідом: поспіх та думки про їжу лише заважатимуть. Приблизно об 11 годині організм вже потребує «підза рядки», тому, якщо зустріч вже передбачена, буде добре в процесі переговорів запропонувати партнерам чашку кави, чай, щоcь трохи поїсти. Це підбадьо рить обидві сторони.
    - Не слід планувати зустріч відразу ж після обіду, її бажано проводити хоча б через годину, надавши партнерам можливість зібратися з думками і переглянути необхідну інформацію.

74

* + У понеділок людям потрібен час, щоб налаштуватися на робочий ритм після вихідних. Хоча, з іншого боку, у понеділка є перевага «свіжої голови», в цей день можна зустрічатися для обговорення важливих проблем, планую чи закінчити їх до кінця тижня.
  + У п’ятницю люди вже очікують вихідних. Це не час для того, щоб почи нати будь що, і звичайно, цей день — не найкращий для додаткового напру жування думок.
  + Обговорюйте тривалість зустрічі. Може статися так, що ваш непопе реджений партнер через півгодини після початку зустрічі вибачиться і, по славшись на необхідність виконання своїх не менш важливих справ, зали шить вас. Обумовленого часу проведення зустрічі заведено обов’язково до тримуватись.
  + У випадку, коли у вашого партнера виявиться щільний графік роботи, організуйте проведення ділової зустрічі таким чином, щоб був час не тільки для викладення своєї позиції, але й для можливих відповідей на запитання і необхідних пояснень, не поглядаючи кожні 5 хвилин на годинник. Так, якщо мова йтиме про знайомі обом сторонам предмети, викладення їх суті можна скоротити, але так, щоб зберегти загальну зацікавленість. Якщо ж предмет обговорення досить складний, необхідно виділити головне і занадто не за глиблюватися в деталі. Подбайте, щоб ваша інформація налаштовувала парт нера на позитивне очікування і щоб він зрозумів, що неочікуваних сюрпризів не буде.
  + Домовившись про час проведення зустрічі, будьте точним. Запізнення розглядається як зневага до приймаючої особи і може позначитись на ході переговорів. У випадку припустимої затримки намагайтесь знайти можливість, нехай навіть за короткий час, попередити партнера і відповідно вибачитись. Господар має моральне право, почекавши гостя належну чверть години, зайнятися своїми справами, передоручивши переговори своїм заступникам,

або взагалі в цей день відмовитись від зустрічі.

* Кількість учасників зустрічі*

Домовляючись про зустріч, рекомендується обумовлювати і кількість її учасників. Звичайно це робиться, виходячи з принципу рівної чисель ності делегацій з обох сторін. Більш чисельна делегація має психологічну перевагу. Відхилення від принципу паритету (однакової кількості) мож ливі в силу певних обставин, у чому необхідно обов’язково переконати партнерів.

Переговори тим ефективніші, чим менша кількість їх учасників. Тому, якщо необхідно якомога швидше їх провести, треба зменшити чисельний

75

склад сторін, тим більше, що нерідко збільшення кількості учасників перего ворів призводить до непорозумінь.

Згідно з протоколом право на участь у переговорах, крім керівника, на дається також особам, які внесені до списку. У протокольному списку зазна чаються прізвище, ім’я та по батькові, місце роботи і посада учасника. При необхідності на переговорах з іноземними партнерами в протокольних спис ках наводяться короткі відомості про сферу діяльності та інтересів кожного учасника, теми їх виступів.

Обмінюються протокольними списками, як правило, до початку зустрічі. Якщо ж списки завчасно не складені, то для володіння інформацією про учас ників зустрічі сторони обмінюються візитними картками.

Важливість правильного підбору складу і рівня учасників переговорів за лежить від значення, яке надають зустрічі її учасники, характеру угоди і куль турного рівня сторін. Китайські делегації на переговорах вирізняються, на приклад, чисельністю, тим часом як американці віддають перевагу невели ким групам. У деяких партнерів може викликати побоювання наявність юриста, оскільки це може бути пов’язане із судовими справами. Підвищує імідж делегації наявність в її складі представника іншої статі.

Найбільш ефективні, як показує досвід, переговори «один на один». Якщо ж планується кілька учасників делегації, то слід призначити керівника, який відповідатиме за діяльність всієї групи в цілому і кожного учасника зокрема.

* Матеріали для обговорення*

Майбутня зустріч чи переговори передбачають завчасну підготовку мате ріалів. При цьому слід розрізняти кілька категорій документів, які обговорю ються у ході ділових відносин.

Перша — відображає позицію учасника зустрічі з широкого кола питань і, як правило, містить рекомендації щодо питань, які будуть розглядатися.

Друга — це проекти різних угод, протоколів чи договорів, які пропону ються як основа для проведення переговорів.

Третя — проекти резолюцій чи угод про наміри. Проекти використову ються як для проведення консультацій з місцевою клієнтурою, так і для ви роблення взаємоприйнятної позиції на переговорах.

Корисним допоміжним матеріалом є перелік питань та пам’ятки для бесід з тематики зустрічі, які використовуються як напередодні, так і в процесі пе реговорів. Так, директор відомої консультаційної фірми в Німеччині Едгар К.Геффрой у своїй книзі «200 рецептів успіху в комерції» запропонував ефек тивний варіант опитувальника [26]:

1. Мої цілі 8. Очікувані заперечення клієнта
2. Мінімальні додаткові цілі

9. Очікувані відповіді на заперечення

1. Початок розмови (можливі

варіанти)

1. Тема розмови
2. Необхідні документи
3. Незаперечні переваги моєї пропозиції
4. Тривалість розмови

12. Результат зустрічі

6. Що може бути «слабким місцем» клієнта

1. Перспектива розвитку стосунків

. **Моя пропозиція щодо вирішення**

**проблеми**

Невід’ємною частиною підготовчої роботи є підбір різноманітних доку ментів з питань, які передбачається розглянути. На основі цієї підбірки, як пра вило, готуються тексти виступів, матеріали для бесід з партнерами, довідки.

Підбірка матеріалів може складатися з офіційних довідок та документів, вирізок із газет і журналів, які містять відомості про партнера та його бізнес. Досвідчені менеджери збирають також дані про кон’юнктуру своїх партнерів, їх поведінку на ринку протягом останніх місяців чи років. Безперечно, це ви магає великих зусиль, знань і часу, але у підсумку така праця себе виправдовує. Записи в блокноті під час проведення переговорів, зазвичай, ведуть обидві сторони. Той, хто не записує, сприймається негативно: невже на переговорах нічого корисного не було сказано?

Якщо після усної домовленості укладено письмовий договір, до якого не ввійшли деякі пункти цієї домовленості, то вони втрачають свою силу. Усна домовленість рівноцінна письмовій угоді, лише якщо вона укладена з пер шою особою. З іншими учасниками вона грає роль протокола про наміри і необов’язкова для виконання.

Автор досить відомого бестселера «Як вижити серед акул» Х. Маккей [64] відзначає, що знати хоч щось про клієнта так само важливо, як знати все про свою продукцію. Якщо ви знаєте своїх клієнтів, якщо вам відомі їх специфічні інтереси і риси характеру, то у вас завжди буде основа для встановлення кон такту з ними, вважає автор книги і пропонує анкету з 66 ти пунктів, що мо жуть з’ясувати профіль клієнта. Основні її розділи: особові дані клієнта, осв іта, сімейний стан, попередня діяльність, особливі інтереси, стиль життя, по передні взаємовідносини з ним та інші дані.

Під час домовленості про ділову зустріч партнери намагаються вплинути один на одного. При оптимальному результаті домовленості кожен її учасник усвідомлює, що отримав певну вигоду у порівнянні з вихідною ситуацією.

Підготовка до проведення переговорів

*“Якщо є якась справа, завжди знайдеться її виконавець”*

*Сенека*

*Коло питань: вимоги до приміщень; обладнання столів; встановлення державного пра% пора.*

*Вимоги до приміщень*

Основними вимогами до приміщень для ділових зустрічей є чистота і по рядок. Повинно бути не душно і не шумно; саме приміщення перед зустріччю треба добре провітрити, увімкнути кондиціонер. Як зазначають фахівці з на укової організації праці, відсутність вентиляції в приміщенні зменшує про дуктивність праці на десять відсотків.

Температура в приміщенні повинна бути сприятливою для обох сторін. Дещо нижче комфортної температура сприяє швидкому завершенню пере говорів, а трохи більша, навпаки, збільшує час зустрічі, сприяючи «розм’як шенню мозку». Яскраве світло, навпаки, збуджує нервову систему, чим сприяє зменшенню часу ділового спілкування в результаті швидкої втомле ності.

На перебіг ділової зустрічі помітно впливає колірна гама приміщення. Надмір білого кольору стомлює очі й може викликати роздратування; синій колір «працює» на господарів приміщення і заважає гостям почувати себе невимушено. Темно коричневий і сірий можуть викликати неспокій, депре сію, а червоний – збудження і тривогу. Найбільш придатний для зустрічей – це світло блакитний колір приміщення [8].

Вазони з квітами як живими, так і декоративними (у місцях, де можуть рости живі) можуть також значно поліпшити інтер’єр приміщення для пере говорів. Створення в приміщенні куточків живої природи знімає напругу й задовольняє естетичну потребу людини до краси.

Підготовкою приміщень для ділових зустрічей звичайно займаються або спеціально наймані працівники фірми, або запрошені спеціалісти.

78

*Обладнання столів*

Столи для переговорів інколи покриваються традиційною зеленою тка ниною. На столах розкладаються для кожного учасника блокноти, авторуч ки, олівці, проспекти. Стільці чи крісла мають бути зручними і в достатній кількості.

При виборі форми стола для переговорів треба враховувати психологіч ний аспект. Так, квадратний стіл, на думку австралійця Алана Піза, не схиляє до довіри і сприяє створенню атмосфери змагання. Така форма стола придат на для проведення коротких ділових переговорів.

Переговори за круглим столом передбачають неформальний характер зустрічі та вільний обмін думками. Невеличкий журнальний столик сприяє проведенню дружньої бесіди, яка лише в найзагальнішому вигляді пов’язана з бізнесом. Журнальний столик перед диваном слугує також проведенню візитів ввічливості [87].

Не слід садовити делегацію напроти вікон, з яких видно яскраве сонячне світло – це може бути сприйнято як неповага до неї.

Вздовж столу для переговорів заведено розставляти групами пляшки з мінеральною водою. Біля них ставлять чисті склянки і, якщо треба, приладдя для відкривання. Якщо немає мінеральної води, то, як виняток, можна по ставити пляшки з кип’яченою водою, попередньо поклавши туди декілька кубиків льоду.

У полі зору керівників повинен бути годинник, який нагадує про те, що затягувати час не можна: як то кажуть: «time is money». Максимальна три валість переговорів — 2–2,5 години. Якщо в приміщенні, де планується про ведення переговорів, немає годинника, допускається покласти свій наручний годинник у полі зору, збоку.

Бажано потурбуватися про каву або чай. Для цього необхідно передбачи ти на столах для переговорів самовар, кілька гарних сервізів, чай, каву, печи во, фрукти, тістечка чи кондитерські вироби.

Весь світ знає про українську хлібосольність. І наші співвітчизники, дійсно, намагаються показати себе перед іноземними партнерами. Разом з тим немає особливої потреби пишно пригощати партнерів під час ділової зустрічі — для цього існують ділові прийоми.

Якщо ви поставили на стіл попільничку, це є сигналом, що палити мож на, але перш ніж запалити, запитайте дозволу у присутніх осіб. Якщо ж па лити не можна, має бути підготовлене приміщення для паління під час пе рерви.

У своєму кабінеті господар може не питати дозволу палити, а от гість по винен задати це питання. Відмовити йому буде важко, оскільки він все таки

79

гість. Але якщо на столі для відвідувача буде табличка: *У нас не палять* або *Ми віддаємо перевагу тим, хто не палить* – це буде дієвою забороною.

На столах у приміщеннях для переговорів можуть бути квіти. Букет з квітів не повинен являти собою складну декоративну композицію, що занадто при вертає увагу. Він не повинен бути надто високим (до 20 см, щоб не закривати світло чи обличчя партнерів), мати сильний запах, і неяскраві кольори, що збуджують і можуть заважати роботі.

*Встановлення державного прапора*

Державний прапор як символ країни є втіленням національної єдності, честі та гідності, традицій державотворення, історії та сьогодення. Особливо го значення набуває використання державних прапорів при проведенні міжна родних переговорів, оскільки саме з прапором передусім асоціюється та чи інша держава.

Державний прапор України – прямокутне полотнище, яке складається з двої рівних за шириною горизонтальних смуг: з верхньої – синього кольору, нижньої – жовтого кольору із співвідношенням ширини прапора до його дов жини 2:3.

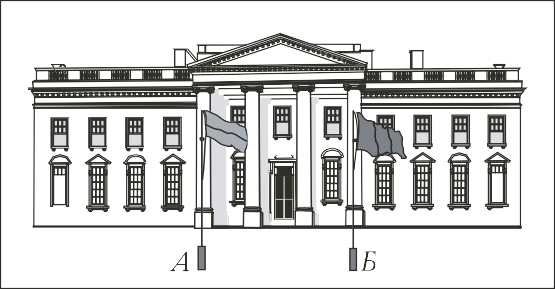
Порядок розміщення державного прапора має свої особливості залежно від місця, де він встановлюється. Зазвичай, прапор вивішують у світлу части ну доби — зі сходу до заходу сонця. У деяких місцях, таких як резиденція гла ви держави, будинки уряду, парламенту, пам’ятники видатним особам, істо ричні місця, прапор встановлюється постійно, за умови його освітлення в нічні години.

Для підйому державного прапора встановлюється спеціальний флагшток. При цьому необхідно враховувати відповідність висоти флагштока і розміри прапора. Оптимальним співвідношенням розміру ширини прапора та висоти флагштока вважається 1:6 [74].

Встановлюється державний прапор перед головним входом до будин ку зліва (якщо стояти обличчям до фасаду), інші прапори — праворуч (рис. 2.1). На будинку, де є два флагштоки, державний прапор повинен знахо дитись на лівому з них; за наявності більше двох флагштоків — у центрі (рис. 2.2).

Прапор не повинен торкатися поверхні підлоги, грунту, води або будь яких предметів. Метою цього припису є попередження можливості забруд нення або пошкодження прапора. Порушення розглядається як прояв непо ваги до символу держави. Не можна використовувати прапор для покриття монументу, статуї, меморіальної дошки.

80



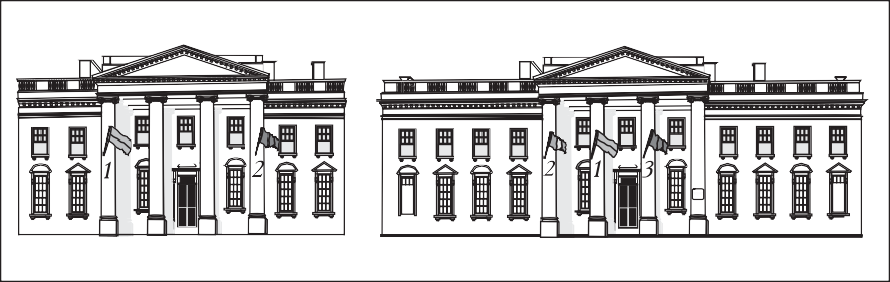
Рис. 2.1. *Розміщення державного прапора переб будинком: А – державний прапор України; Б – інший прапор*

Рис. 2.2. *Розміщення державного прапора на будинку: 1 – державний прапор України; 2, 3 – інші прапори*

У робочому кабінеті керівника дер жавний прапор встановлюється на спе ціальному флагштоці справа від того, хто сидить за столом (рис. 2.3).

У приміщенні (конференц залі, аудиторії) прапор встановлюється на ка федрі та/або в залі згідно з наведеною схемою (рис. 2.4). Вивішений у при міщенні прапор розгортається зліва на право (якщо дивитись на прапор) і роз міщується за доповідачем і над ним.

Уважно слід ставитися до випадків, коли поруч з державним прапором однієї країни встановлюються прапори інозем них держав. Кожен прапор при цьому необхідно встановити на окремому флаг

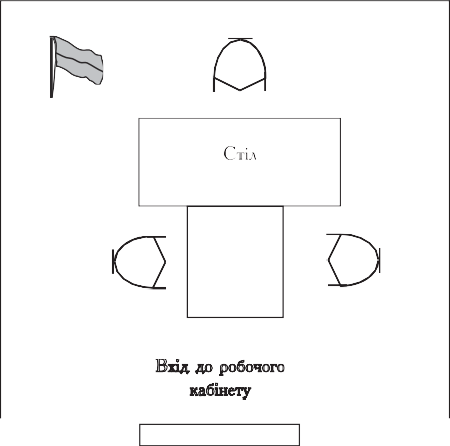


Рис. 2.3. *Розміщення державного прапора у робочому кабінеті*

Рис. 2.4. *Розміщення державного прапора в залі:*

*А – на кафедрі; Б – в залі*

штоці. Всі прапори повинні бути одна кові за розміром та знаходитись на флаг штоках однієї висоти.

Відповідно до міжнародної практи ки забороняється в мирний час встанов лювати прапор однієї суверенної держа ви вище за прапор іншої держави.



У більшості країн почесне місце зай має власний державний прапор. У дея ких країнах почесне місце віддається прапору гостя, якщо державні прапори піднімаються з приводу візиту глави іноземної держави. При цьому почесним є місце справа від усіх інших прапорів, тобто зліва, якщо стояти обличчям до них.

У разі необхідності встановити дер жавні прапори декількох країн, вони

розміщуються, як правило, в лінію в алфавітному порядку відповідно до на зви країни на узгодженій мові (наприклад, робочій мові зустрічі). Прапори декількох держав можуть розташовуватись також у формі півкола, при цьому почесне місце знаходиться в центрі. Якщо два прапори встановлюються хрест навхрест, то древко прапора, шо займає більш почесне місце, має бути роз міщено перед древком іншого прапора.

Прапор (штандарт) Президента України (квадратне полотнище з гербом держави) піднімається на прапорній щоглі біля резиденції Президента в м. Києві, встановлюється у ложі Президента України під час його перебування в залі засідань Верховної Ради, на транспортних засобах Президента України на території України. За згодою Президента та з урахуванням норм протоколу він може встановлюватися над іншими резиденціями під час перебування в них Президента, у місці проведення офіційних заходів та урочистостей за його участю, під час закордонних візитів Президента на транспортних засо бах тощо. Право мати власний прапор (штандарт) надано міністерствам та іншим центральним органам виконавчої влади України, а також ряду поса дових осіб — керівникам цих органів [74].

Приспускання державного прапора (до половини флагштока протягом визначеного часу), або прикріплення до прапора чорної крепової стрічки є загальновідомим знаком жалоби. Приспускаються лише ті прапори, шо зна ходяться на флагштоках з підйомними пристроями, причому в особливому порядку: спочатку прапор швидко піднімається до верху флагштока, і одразу ж повільно опускається до його середини. Персональні прапори та штандар

82

ти не приспускаються. Прапори можуть приспускатися на всій території краї ни в разі загальнонаціональної жалоби, в т.ч. з приводу смерті глави держави, уряду, або в межах окремої адміністративно територіальної одиниці.

Державний прапор може встановлюватися на автомобілях ряду посадо вих осіб, як правило під час проведення урочистих заходів. Він має закріплю ватись з правого боку переднього крила автомобіля – в країнах з правосто роннім рухом та з лівого боку – в країнах з лівостороннім рухом. Прапори на автомобілях встановлюються зменшеного розміру, за умови збереження співвідношення ширини та довжини прапора (23).

Особливий порядок поводження склався в міжнародній практиці під час церемонії підняття та спуску державного прапора. Всі присутні повинні сто яти струнко обличчям до прапора (у ряді країн – поклавши праву руку на сер це). Військовослужбовці при цьому віддають честь; цивільні знімають головні убори. Таким ж повинен бути порядок поводження під час виконання дер жавного гімну. При цьому всі присутні повинні стояти обличчям у бік зву чання гімну. Державний гімн іноземної держави з приводу візиту її представ ника виконується за традицією перед гімном держави господаря.

При внесенні і винесенні прапора всі присутні мусять встати і припини ти будь який рух та розмови.

Особлива увага повинна приділятись належному стану прапора, він в жодном уразі не може бути старим, вицвілим, заплямленим чи зім’ятим.

Гідність прапора захищається як в самій країні, так і за її межами, зневага до прапора розглядається як посягання на честь нації та держави. Саме тому закон передбачає санкції за порушення встановленого порядку поводження з прапором. Так, згідно з ст.187–2 Кримінального Кодексу України публічний глум над Державним прапором України, а також над офіційно встановленим прапором іноземної держави є злочином, що карається позбавленням волі до двох років, виправними роботами або відповідним штрафом.

* 1. Організація зустрічі делегації

*«Ми проводимо на службі кращу частину життя»*

*Нар. мудрість*

*Коло питань: протокольні вимоги до учасників церемоній; посадка в автомобілі; зустріч ділових партнерів; нанесення візиту ввічливості; офіційні форми репрезен% тації.*

При зустрічі делегації необхідно правильно визначити рівень зу стрічаючих. Загальне правило тут таке: зустрічає той, хто запрошував, керів ник, який підписував лист із запрошенням, як виняток — один з його заступ ників.

*Протокольні вимоги до учасників церемоній*

При зустрічі делегації, особливо зарубіжної, необхідно дотримуватися певних протокольних правил:

* + Ранг та посада зустрічаючого голови делегації повинні відповідати ран гу і посаді приїжджаючого голови делегації. Іншими словами, якщо приїжджає голова іноземної фірми, то його має також зустрічати го лова приймаючої фірми.
  + Для зустрічі, зазвичай, прибуває голова приймаючої делегації в супро воді 2–3 х осіб.
  + Якщо гість приїжджає разом із дружиною, то голова приймаючої де легації зустрічає його також зі своєю дружиною.
  + Першим відрекомендовується голова, який приймає делегацію, і якщо з ним на зустріч приїхала його дружина, то він відрекомендовує її гостям.
  + Другим відрекомендовується гість — голова іноземної фірми, який відрекомендовує також і свою дружину.
  + Голова приймаючої делегації потім відрекомендовує своїх співробіт ників — членів делегації, які приїхали зустрічати гостей, за рангами. Якщо серед зустрічаючих є жінки, то їх відрекомендовують у першу чергу. Якщо жінок небагато, то їх рекомендують за рангами, а потім чоловіків — також за рангами.

84

* Керівник делегації, що приїхала, після цього у такий же спосіб відре комендовує членів своєї делегації.

Зустрічаючи делегацію в аеропорту або на вокзалі, голова приймаючої сторони повинен вручити квіти всім жінкам — учасникам делегації чи прибу лим разом із членами делегації. До речі, при зустрічі і проводах в аеропорту чи на вокзалі слід підносити квіти, загорнені в целофан (чоловікам квіти не да рують, за винятком ювілейних дат).

* Очевидно, що тепла зустріч і прощання — важливий елемент у взає минах між людьми, що сприяє створенню дружньої атмосфери в про цесі роботи. Тому зарубіжних гостей, що приїжджають на запрошення вітчизняної фірми для ознайомлення з її діяльністю, повинен зустрі ти, провести і вітати на урочистому прийомі її голова. Далі гостями можуть займатися інші співробітники фірми.
* В діловій практиці місця розташування учасників різних церемоній строго регламентовані.
* Якщо під час церемонії офіційні особи повинні пройти певну відстань до зазначеного заздалегідь місця, то цей шлях має бути вільним. За го ризонтальної побудови ряду (присутні стоять в ряду по прямій лінії) найбільш почесним місцем вважається або крайнє праве, або централь не. Якщо кількість осіб в ряду процесії непарна, найбільш почесним є місце в центрі. Порядок в цьому випадку такий: 2–1–3, 4–2–1–3–5. Якщо гостей двоє, то почесне місце справа: 2–1, якщо четверо, то по рядок такий: 4–2–1–3.
* Дотримується і такий порядок: почесна особа очолює процесію, а інші йдуть за нею в півтора двох кроках.
* Піднімаючись сходами або входячи до кімнати, почесна особа рухаєть ся на крок вперед від того, хто перебуває зліва від неї.
* У церемонії, яка відбувається під відкритим небом, запрошені займа ють визначені їм місця до прибуття почесної особи. Дружини запро шених, як правило, перебувають поряд зі своїми чоловіками. У деяких країнах, відповідно до місцевих традицій, жінки розміщуються поруч на окремій трибуні.

*Посадка в автомобілі*

Зустріч делегації неминуче пов’язана із розміщенням в автомашинах. Знання правил посадки відповідно до міжнародної протокольної практики необхідне кожному членові делегації. Їх повинен знати і водій, і перекладач, і керівник делегації, і його дружина.

Найперше, машина має подаватись так, щоб праві дверцята були обер нені до тротуару. Першим і сідає, і виходить пасажир, який займає почесне

85

місце. Якщо умови не дозволяють водієві подати машину правим боком до тротуару, то почесний пасажир сідає в машину через ліві двері. Інші також сідають через ліві двері.



Почесний пасажир займає місце на задньому сидінні з правого боку за ходом автомобіля, біля нього – господар чи керівник зустрічаючої делегації. Поруч з водієм може сісти охоронець, репортер і, як виняток,перекладач.

Якщо гість прибув з дружиною, то і зустрічаючий також повинен бути з дружиною. При цьому, в одному випадку – дружина займає праве міцсце на задньому сидінні, а почесній гость – злів, поруч з водієм на передньому сидінні може сісти супроводжуюча особа без господарів, господар зі своєю дружи ною сідають в інший автомобіль.; в іншому випадку – почесний гість і госпо дар сідають в один автомобіль, а дружини з перекладачем їдуть в іншій ма шині. Посадка в такому ж порядку, як і в машині керівників делегації.

Зустрічаюча особа завжди повинна враховувати, що найкращим варіан том є пересування в автомобілі тільки вдвох. Розсадка членів делегації в авто мобілях, як правило, проводиться по двоє, а супроводжуючих осіб Є по троє, а то і четверо в одному автомобілі (мікроавтобусі).

Якщо для переїзду використовується таксі, порядок посадки почесних гостей не порушується. Почесного гостя не можна садити поряд з водієм. Це порушення протоколу.

Якщо використовується особистий автомобіль і за кермом буде один із членів делегації, яка зустрічає, то почесним місцем для гостя буде місце по ряд з водієм.

Запрошуючи почесних гостей сісти в машину, перед ними відчиняють двері. А коли гості сіли, зачиняють. Залежно від ситуації це робить або водій, або перекладач, або хтось із супроводжуючих осіб.



86

У представницьких екіпажах з розташуванням місць один проти одного почесним місцем є також місце на задньому сидінні праворуч за рухом екіпа жу. Порядок розміщення в екіпажі такий: після прибуття екіпаж подається таким чином, щоб вихід був з правого боку, причому особа, що займає почес не місце, виходить першою.

*Зустріч ділових партнерів*

До візиту делегації, тим більш іноземної, треба добре підготуватися. Іно земці, начувані про наші труднощі, дуже вдячно сприймають найменші озна ки уваги до себе.

Замовляючи місця в готелі для гостей, треба заздалегідь поцікавитися, скільки очікується чоловіків, скільки жінок і чи є серед них подружні пари. Необхідно також завчасно вирішити питання про те, хто буде платити за про живання — сторона, що запрошує, чи самі гості. Це стосується і придбання квитків у розважальні заклади, якщо в готелі існує цей вид послуг.

Представники приймаючої організації після зустрічі в аеропорту або на вокзалі іноземної або іногородньої делегації відвозять її членів до готелю або до спеціально відведеного приміщення. Гостей заводять до готелю або спец іального приміщення, сприяють у вирішенні можливих проблем з оформлен ням документів, влаштуванням у номері.

Проблематичним є проводити гостей до їхніх кімнат, заходити в кімна ту. Виявом особливої поваги є поцікавитись, наскільки зручна кімната, умо ви проживання в ній. Разом з тим вихованого гостя це спонукає запросити супроводжуючих на чашку кави, в той час як він дещо втомився з дороги. Лінію поведінки зустрічаючих визначає ситуація. Якщо це зручно, то, мож ливо, краще залишити гостей у вестибюлі, домовившись з ними про візит ввічливості.

Завчасно потурбуйтесь про те, щоб прибулих привітно зустріли біля вхо ду, супроводили до приймальні, запропонували зняти верхній одяг. У прий мальній надайте можливість членам делегації розташуватися «як вдома», ви пити чашку чаю чи кави. І може статися так, що саме під час цієї розмови буде вирішена доля подальших ділових відносин.

Після знайомства будь яка ділова зустріч починається з неформальної бесіди (Small Talk), розмови про щось абстрактне. Така бесіда дозволяє зня ти напругу і зменшити культурний бар’єр, встановити емоційний контакт, особливо на зустрічах з іноземцями. У пам’яті кожного з нас багато, як підкреслює відомий фахівець з етики бізнесу Г. Монахов, цікавих історій, фактів, знаменних подій, розповідь про які може зацікавити співбесідни ка [71].

87

Головне при цьому необхідно правильно зорієнтуватись і розповідати те, що зрозуміло і цікаво іншим. Зворотну реакцію слухачів треба вміти перед бачати, контролюючи свій вплив на оточуючих. У ході неформальної бесіди з партнером можна вияснити рівень професійної ерудиції і культури, ступінь розуміння проблеми, його відносини з владними структурами, додаткові мож ливості для співробітництва тощо.

Темами для неформальної бесіди можуть бути мистецтво, подорожі, нові публікації, книги, хобі, інформація про країну перебування тощо. До забо ронених тем можна віднести фінансовий стан, майно, ставлення до релігії, політичні погляди, особисте життя.

До моменту прибуття гостей вся група, що бере участь у переговорах, по винна зібратися. Погане враження справляють господарі, які в присутності гостей метушаться — заходять і виходять, навіть вибачаючись при цьому.

*Нанесення візиту ввічливості*

Відповідно до загальноприйнятої практики, перш ніж почати ділову час тину свого візиту, почесний гість (голова прибулої делегації) наносить візит ввічливості приймаючій стороні. Цей візит є ніби відповіддю на зустріч гостя під час його приїзду. Необхідність у протокольному візиті пояснюється тим, що голови делегацій повинні ще раз уточнити програму перебування, внести певні корективи в неї, якщо це необхідно.

Остаточне право вибору конкретного часу і місця візиту залишається за гостями. Зазвичай, такі зустрічі відбуваються у приміщенні приймаючої сто рони.

У призначений час гостя у вестибулі зустрічає секретар чи помічник, який проводжає його до керівника організації. Керівник приймаючої організації тільки у вищезгаданих випадках, коли приїжджають особливо почесні гості, зустрічає їх особисто.

У кабінеті керівника бажано, щоб було місце, спеціально відведене для прийому гостей. Наявність дивана і м'яких крісел навколо журнального сто лика дозволяє всадити гостя відповідно до протокольних вимог. Почесним місцем для гостя є диван. Господар сідає в крісло, що стоїть з лівого боку від дивана, так щоб гість виявився праворуч. Якщо ж гість і приймаюча його осо ба сідають разом на диван, то таким чином, щоб гість був знову таки по праву руку від господаря.

Гість сідає тільки після того, як сів господар кабінету. Якщо гість прибув з дамою, то в такому випадку на почесному місці на дивані по праву руку від господаря кабінету буде сидіти дама, а на другому почесному місці — по ліву руку головний гість. Перекладач може знаходитись довільно.

88

Не слід приймати гостей, сидячи за письмовим столом, а також саджати гостей навпроти вікон, що виходять на сонячний бік вулиці. Це створює ат мосферу деякої нерівності сторін і може бути розцінене як вияв неповаги.

Оскільки протокольний візит триває 20–30 хвилин, то вже через 5–7 хви лин може бути подане частування: чай, кава, фрукти, цукерки, печиво і т.д. Спиртні напої не подаються.

Ініціативу ведення бесіди бере на себе приймаюча сторона.

Ініціатива закінчення візиту належить гостям. Знаком закінчення аудієнції може послужити і довга пауза в бесіді.

Після закінчення візиту приймаюча сторона проводжає гостей по кори дору до ліфта чи сходового майданчика. Наступна зустріч відбувається вже за столом переговорів.

*Офіційні форми репрезентації*

Послу іноземної держави рекомендують таким чином:

* *Шановний пане посол, дозвольте мені представити Вам ректора універ% ситету пана Івана Тимошенка.* Жінці, незалежно від її рангу, відрекомендову ють посла:
* *Шановний пане посол, дозвольте мені представити Вас пані Холод.*

Рекомендуючи чоловіка чи жінку керівнику держави, необхідно, наприк лад, сказати:

* *Пане президент, дозвольте мені представити Вам пані Харченко.*

Рекомендуючи чоловіка чи жінку президенту держави, можна також го ворити:

* *Пане президент, я маю честь представити Вам пана Василя Сімакова.* Після цього даються додаткові пояснення про відрекомендованих людей. І жінка, і чоловік, представлені президентові, мають поклонитися.

Представлення монархові проходить дещо простіше: *— Пан (пані) Тимчук.* Жінка, яку відрекомендували, робить реверанс – традиційний елемент двірського етикету. Якщо вона цього не хоче робити або не може зробити, її не варто представляти монархові. Так, під час офіційного візиту королеви Великобританії Єлизавети ІІ до Австралії в 1992 р. дружина австралійського прем’єр міністра не зробила реверанс. Це викликало бурхливу реакцію бри танської преси, яка побачила в такому порушенні вимог протоколу виклик,

зроблений Англії Австралією.

Звичайно офіційна процедура знайомства може бути дещо спрощена. Той, хто знайомить, говорить:

* *Пані Матвієнко, дозвольте Вам представити пана Брежнєва Ігоря Ми% колайовича.*

89

При офіційному представленні називають повне ім’я і прізвище. Не слід забувати і звання, якщо воно є. Наприклад:

* + *Професор Микола Марченко.*
  + *Доктор Джон Рей.*

В Україні особливо заслужених, поважних людей представляють, нази ваючи ім’я і по батькові, наприклад:

* + *Професор Микола Іванович Дробноход.*
  + *Академік Іван Андрійович Зязюн і т.д.*

Якщо необхідно офіційно представити незнайомого чоловіка вашій дру жині, то слід сказати:

* + *Пане Сліпченко, дозвольте відрекомендувати Вас моїй дружині.*

На офіційному прийомі, який дається на честь високопоставленої особи, господиня зустрічає гостей, стоячи поряд з почесним гостем. Представляючи прибулого, господиня говорить:

* + *Пане Вітер, це наш завідувач відділу пан Шевчук.*

Якщо гість прибув після офіційного представлення, то в такому випадку він сам відрекомендовується почесному гостеві. На багатолюдних прийомах гості знайомляться самі.

90

* 1. Стандартні етикетні ситуації

*“Культура спілкування – це все теми спілку% вання культур”*

*Коло питань: національні манери вітання; вітальні формули; правила вітання; супровод% жуючі знаки вітання; звернення; привернення уваги; знайомство; прощання.*

Існує чимало типових комунікативних ситуацій, котрі називають ся етикетними, в них взаємини між тими, хто спілкується, стоять на пере дньому плані, а не є тлом, на якому сприймається зміст мовлення, чи етикет ною «приправою» до змісту. Це ситуації вітання, знайомлення, прощання, вибачення тощо.

У суспільному житті людини такі ситуації трапляються безліч разів. І було б нелегко, та й недоцільно, щоразу придумувати вислови, фрази для їх мов ного оформлення.

Позаяк ці ситуації мають стандартний, типізований характер, то їхнє мов не «забезпечення» є стереотипним, тобто узвичаєним, усталеним. Немає по треби доводити, що такі стереотипи полегшують мовленнєве життя людини. Навіщо видумувати, як і що казати, коли існують «комплекти» готових фраз, словесних формул для кожної із типових ситуацій, і потрібно тільки зробити вдалий вибір із цього набору. Однак і ці комплекти, й особливості їх застосу вання необхідно добре знати.

*Національні манери вітання*

Мовний етикет – специфічні національні норми і правила вербального спілкування. Перед тим як розпочати спілкування, людина має включитись в нього, тобто звернути на себе увагу іншої людини. Етикет мовного спілку вання дає змогу визначитися відносно іншої людини і передати їй соціальну інформацію типу:

* *Ми з тобою належимо до однієї спільноти, я буду щирий, мені хочеться контактувати з тобою і т.п.*

З давніх часів представники різних народів, зустрічаючись, будь якими способами вітають один одного: бажають добра, щастя і здоров’я. Вітання — найбільш розповсюджений звичай у діловому спілкуванні і вимагає тактов

91

ності та певного виховання. Слова, які ми промовляємо, вітаючись із кимось, незалежно від того чи зустрінемось ми з ним коли небудь знов, чи ні, можуть мати далекосяжні наслідки.

Кожному народу, кожній соціальній групі властива своя манера вітання. Так, монголи та індокитайці проявом ввічливості вважають потирання носа, а в Новій Зеландії вітають один одного дотикаючись носами. Серед народів Нігеру проявом поваги є дотик лобом до підлоги, а ось жителі Тібету вітаю чись знімають головний убір правою рукою, ліву закладають за вухо і при цьому висовують язик. В Японії застосовуються три види поклонів: найнижчий — сайкейрей, середній — під кутом 30° і легкий — під кутом 15°. У деяких краї нах Сходу характерною ознакою вітання є нахил корпуса з одночасним вики данням рук. В басейні ріки Конго існує звичай подавати один одному обидві руки і, схилившись, дути на них. У племенах, що мешкають біля озера Тан ганьїку, вітання починається з того, що при зустрічі хлопають один одного по животу, потім вдаряють у долоні і обмінюються рукостисканням. У деяких країнах, де зберігся монархічний чи напівфеодальний режим, існують при вітання у вигляді колінопреклоніння: повного (на обох колінах) і неповного (на одному).

У країнах Європи вітають один одного, трохи підіймаючи лівою рукою капелюх і роблячи легкий уклін головою. Порушенням етикету у слов’ян є гучні, нестримані вітання, але про це докладніше трохи нижче.

*Вітальні формули*

Зустрівшись знайомі люди вітаються. Інколи вітаються між собою і не знайомі. Це залежить від традицій, соціальної приналежності, обставин, на решті, від вихованості. У селах Західної України вітаються з незнайомою лю диною всі молодші від неї, а подекуди і старші. Вітальними репліками обміню ються незнайомі, зустрівшись десь далеко у лісі, в горах, у степу, в черзі біля криниці. Добре й невимушене володіння вітальними формулами дає змогу, як зазначає український мовознавець Ярослав Радевич Винницький, пере нести основну увагу на складніше мистецтво розмови [96].

Вітальні формули за своїм змістом у різних етномовних спільнотах дуже відмінні, різноманітні, іноді дивні на наш погляд. Так, стародавні єгиптяни запитували: *Як пітнієш?*

Античні греки закликали: *Радуйся!*

А сучасні монголи з’ясовують: *Як кочуєш? Як худоба?* Такими фразами обмінюються й поважні люди, які, звісно, не кочують і здебільшого не мають худоби.

92

Всім цим вітанням властива однакова спрямованість: засвідчити увагу до людини, своє гречне ставлення, побажати їй чогось доброго, спитати, чи з нею все гаразд, тощо.

В українській мові багато вітальних формул: *Доброго ранку! — Добрий ра% нок! — Доброго дня! — Добрий день! — Доброго вечора! — Добрий вечір!* — це сти лістично нейтральні вислови. Ці вітання у відповідну пору доби можна вжи вати до всіх людей. При цьому побажання *Доброго ранку* звучить менш офі ційно, тоді як *Доброго дня* та *Доброго вечора* – більш церемонно [95].

Вітальну формулу *Добрий досвіток!* (словник за редакцією Бориса Грінчен ка тлумачить *Добри%досвіток!)* вживали вранці. Після світанку говорили *Доб% ридень!* Нині вони вживаються рідко, здебільшого мовцями старшого поколі ння, а *Добривечір!* майже зовсім не вживається.

В активному вжитку із таких стиснених в одне слово етикетних словос получень залишилося *Добраніч!* (у вітальному значенні інколи вживається вислів *Доброї ночі!*). Наведені вітальні фрази є скороченнями синтаксичних конструкцій на зразок: *Дай, Боже, добрий день!,* які ще можна знайти на сто рінках літературної класики.

Формулами *Вітаю (тебе; Вас; вас)! — Радий (тебе; Вас; вас) вітати! — Моє шанування! — Дозвольте Вас (вас) привітати!* вітаються переважно інтелі генти старшого покоління. У ширших соціальних сферах використовується вислів *Доброго здоров’я!*

У Галичині місцеві жителі, здебільшого чоловіки старшого віку, вітають ся також фразами: *Дай, Боже, щастя!,* на які чують відповідь: *Дай, Боже, здо% ров’я!*

Вислів *Дай, Боже, щастя!* вживають люди всіх вікових категорій, хто зай нятий якоюсь працею. А відповіддю на це вітання можуть служити слова: *Дя% кую (%ємо)! Дай, Боже, й тобі (Вам; всім).* У багатьох місцевостях, вітаючись з тими, хто в цей час працює, послуговуються висловом *Боже, помагай!*

Подекуди у народному мовленні збереглися вітання побажання: *З неділею святою будьте здорові! — Зі святом будьте здорові! — Будьте здорові з Новим роком!* [961].

Вітаючись із друзями, знайомими, молоді люди здебільшого кажуть: *Привіт! — Здоров!* Вираз *Привіт!* уживають як хлопці, так і дівчата, а також чоловіки середнього покоління. Словом *Здоров!* вітаються особи чоловічої, зрідка жіночої статі.

У відповідь на привітання на неофіційній зустрічі сьогодні можна почути *Салют!* Ще більш неофіційним є загальновживане вітання: *Хай!* (англ. Ні). Так вітаються між собою давно знайомі люди в англомовних країнах. Інколи можна зустріти жаргонні вітання типу *Чао!*

У східних та центральних регіонах вітаються словами: *Здоров був!* — *Здо% рова була!* — *Здорові (здоровенькі) були!* На Наддніпрянщині до кількох осіб

93

або входячи до хати вітаються також фразою *Здорові усі!* На схід від Збруча у розмовному мовленні кількісно домінує старослов’янсько російське *Здрав% ствуй (те)!,* також у спотворених, суржикових, варіантах: *Здрастуй (те)! — Драстуй(те)! — Здрасьтє! — Драсьтє! — Дрась!,* якими послуговується значна частина мешканців цього регіону.

Під час національно патріотичних святкувань вітаються словами *Слава Україні!* Це вітання зародилося ще у 20 х роках минулого століття.

Жителі Західної України, які активно практикують християнську обря довість, вітаються фразою *Слава Ісусу Христу!,* а в сільській місцевості також її скороченим і фонетично видозміненим варіантом – *Слава Йсу!* На ці вітан ня чують фразу *Слава навіки!*

У різних регіонах краю у відповідь можна почути також «неканонічні» вислови: *Слава навіки Богу! — Навіки слава Богу! — Слава Богу святому! — Навіки слава Богу великому!*

У приміщенні церкви заведено спочатку помолитися, тоді, підвівшись з колін, стиха привітатися з людьми, що стоять поряд нескороченою форму лою *Слава Ісусу Христу!,* на яку ті відповідають *Слава навіки!* Зустрівшись у церкві поглядом із знайомою людиною, її вітають легким нахилом голови. Завжди краще кивнути головою тій людині, чиє обличчя здається вам знайо мим, ніж проігнорувати знайомого: буває непросто впізнати людину у вечір ньому вбранні, якщо її звикли бачити в звичайному діловому костюмі. Най поширенішою причиною ненавмисної нечемності є неуважливість, коли повз тебе проходять такий сліпий незнайомець, підкреслює Я. Радевич Винниць кий.

У мовленнєвій практиці доволі часте поєднання вітальних фраз, наприк лад: *Добрий день! — Вітаю (Вас)! — Моє шанування! — Доброго здоров’я! — Доб% рого ранку! —Радий тебе (Вас) бачити!* У такий спосіб акцентуються добро сусідські взаємини.

Називання після вітальної формули імені, адресата підкреслює ввічливість, доброзичливе ставлення, теплоту стосунків наприклад: *Доброго ранку, Софійко! — Моє шанування, пане Юрію! — Вітаю вас, панове студенти!* Цій же меті слугують поширювальні фрази типу: *Кого я бачу! — Давненько ми не зустрічалися! — Яка несподіванка! — Яка приємна зустріч!* [95].

За правилами потрібно обов’язково відповідати на вітання узвичаєною словесною формулою, супроводжуваючи невербальними знаками вітання. Вживання тільки невербального знака (поклону, кивка тощо) за рівнем греч ності поступається словесному вітанню. Звичайно, не йдеться про невербальні вітання на відстані, у натовпі, в театрі чи в інших місцях, де багато людей і не можна підійти, чи нема бажання привертати до себе увагу, заважати комусь тощо. Не треба ображатись на тих, застерігає Я. Радович Винницький, хто не

94

привітався з вами, причиною може бути як неуважність, зосередженість на своїх думках, так і поганий зір – зважайте на це.

Обмін вітальними репліками за будь яких обставин має супроводжува тися зоровим контактом. Дуже неввічливо вітатися чи відповідати на вітання не дивлячись на людину.

В Україні не заведено, як у деяких інших народів, словесно вітатися про тягом дня під час кожної зустрічі. Можна просто зустрітись поглядом, добро зичливо посміхнутися або кивнути головою. Це засвідчує приязне ставлення до інших. Характеризує особисто вас як ввічливу виховану людину.

Репліки відповіді здебільшого являють собою просте повторення фор мул, наприклад: *Доброго ранку! — Доброго ранку!*

Останнім часом у розмовній мові поширюється вживання подібних до наведеної фраз без іменника, наприклад: *Добрий день! — Добрий!* Так відпові дати не слід. Це сприймається як вияв недостатньої поваги до того, хто при вітався, зверхності до нього, вимушеності відповіді і т.п. Багатьох людей така відповідь дратує, особливо коли вони чують її від працівників громадських служб, довідкових бюро, секретарів установ.

Залежно від соціально статусних ознак і мовленнєвих ролей учасників комунікативного акту, характеру взаємин між ними, особливостей комуніка тивної ситуації тощо вітальні репліки відповіді можуть бути іншої структури і лексичного складу, ніж репліки вітання. Так, на вітання *Добрий день!* можна почути у відповідь: *Моє шанування! — Вітаю Вас! — Привіт!* та ін.

Вживаються також вітальні формули з обов’язковими (облігаторними) формулами відповідями, заміна яких неможлива без порушення норматив ності мовлення. Це загальноприйняті формули, наприклад: *Христос воскрес! – Воїстину воскрес! — Слава Україні! – Героям слава! — Здрастуйте (товариші)! – Здоров’я бажаємо (пане підполковнику)!*

Мовлення часто після вітання може продовжуватись *фатичними* фраза ми (це латинське слово, крім іншого, означає *говорити нісенітниці; провади% ти пустопорожні балачки)*. Ці фрази мають призначення не повідомляти інформацію, а надавати природності спільному перебуванню з іншою люди ною, привернути до себе її увагу, підготувати до сприйняття певної інфор мації тощо.

Фатичні фрази називають контактовстановлювальними, тобто потрібни ми для «обміну словами». Це, наприклад, фрази: *Як ся маєте? — Як поживає% те? — Як живеться? — Що нового? — Що у тебе (Вас) доброго? — Як справи? — Як успіхи? — Що чувати?*

Тактовність виробляє і гарні манери. Сказати, навіть з найкращим наміром, глибоко засмученій чи занепокоєній чимось людині веселе, наприклад: *Привіт пані Агафонова! У Вас сьогодні чудовий вигляд!* – буде вкрай нетактовно.

95

Можна питати і про здоров’я: *Як здоров’я? — Як почуваєтеся?* і про сімейні справи: *Як (твоя; Ваша) дружина? — Як почувають себе Ваші діти?,* але в тако му випадку треба бути максимально обачним і добре зорієнтованим щодо справ, характеру і настрою партнера, аби не потрапити в незручне становище.

У відповідь на фатичні запитання було б смішно й нудно почути від співрозмовника докладну розповідь, як йому живеться, в якому стані сьогодні його здоров’я. Ці запитання у переважній більшості ставляться тому, що «так заведено». Достатньо подякувати й обмежитися короткою фразою: *Спасибі, прекрасно! — Добре! — Задовільно. — Не найкраще. — Не скаржусь. — Нічого. — Усе по%старому. — Як тобі (Вам) сказати? — Погані справи. — Гірше нікуди. — Краще не питай.*

Репліки з негативною семантикою доречні тільки в тому разі, коли співрозмовник — людина співчутлива, близька, якщо від неї можна очікува ти доброї поради чи допомоги.

Після позитивної, нейтральної чи негативної відповіді на фатичне запи тання належить запитати: *А ти (Ви) як ся маєш (єте)? — А у тебе(Вас) як (ідуть) справи? — А тобі (Вам) як ведеться? — У тебе (Вас) що нового?*

Інколи фатичні запитання, пише Я.Радевич Винницький, можуть вико ристовуватися і без формул вітання. В українській мові це насамперед вислів *Як ся маєш (єте)?*, що став своєрідним запитанням вітанням. Цим висловом здебільшого супроводжується вітальний потиск руки. У разі неочікуваної зустрічі, візиту гостей застосовуються такі вирази: *Давненько ми з Вами (то% бою) не бачились. — Яка приємна зустріч! — Кого я бачу! — Не гадав тебе тут побачити! — Як ти сюди потрапив? — Де Ви пропадали? — Кого%кого, а тебе не чекав побачити!*

*Правила вітання*

Важливою проблемою в ситуації вітання є те, хто має вітатися першим. Деякі люди надають цьому винятково великого значення й оцінюють інших людей за тим, чи ті вітаються першими, чи чекають, що привітаються з ними. За усталеним звичаєм першим вітається чоловік із жінкою, молодий — із старшим, підлеглий — з начальником. Молода жінка перша кланяється літньо му чоловікові. Ще у Старому (Ветхому) завіті Господь сказав через Мойсея:

«Перед лицем сивини встань і вшануй лице старого...» (Лев. 19:32). Це данина поваги старшим за віком, які мають досвід життя і можуть дати добру пораду. У різних країнах існують неоднакові традиції вітання і вони не завжди збігаються з нормами, узвичаєними в нашому суспільстві. Наприклад, в Англії жінка, щоб «уповноважити» чоловіка вклонитися їй, зазвичай вітається з ним

першою.

96

Щодо вітання є дуже розумне правило: першим вітається той, хто краще вихований. І якщо люди добре виховані, то здебільшого вітаються одночас но. Проте, навіть знаючи це правило, багато хто його недотримується, «шанує свою гідність». Насправді ж гідність людини, яка привіталася першою, не тільки нічого не втрачає, а, навпаки, виграє. Але все таки першими мають вітатися, як уже сказано, молодші зі старшими, чоловіки з жінками, соціаль но нижчі з соціально вищими.

Незалежно від віку, статі, посади першим вітається той, хто проходить повз когось або переганяє його. І звичайно, той, хто підходить до гурту, чи заходить у приміщення тощо. У гостинній спочатку вітаються з господинею, потім із господарем, а тоді з рештою присутніх, не обминаючи й дітей.

У випадку, коли зустрічаються пари, то спочатку вітаються жінки з жінка ми, тоді жінки з чоловіками і насамкінець чоловіки між собою [96].

Як правило, акт вітання — короткотривалий. Короткими є і вітальні фор мули. Тому в ситуації вітання важливого значення набувають фонетичні склад ники мовлення: сила голосу, тон, тембр, темп, а також невербальні знаки: погляд, вираз обличчя, поза та ін. Наприклад, вітальна репліка, вимовлена тихо, «під ніс» і без зорового контакту, може бути не зауважена або витлума чена як вияв негативного ставлення до адресата. По різному сприймаються вітальні фрази в поспішному й повільному темпі, з м’яким, несмілим, при гніченим чи злим тембром, з насупленим, іронічним, меланхолійним погля дом, з радісною, удаваною, єхидною посмішкою і т. ін.

*Супроводжуючі знаки вітання*

Словесні вітання зазвичай супроводжуються невербальними знаками з такою ж (вітальною) семантикою: жінки—плавним нахилом голови, чоло віки—легким схилянням верхньої частини тулуба і (або) голови, молоді люди— такими ж, але трохи нижчими поклонами. Народна мудрість повчає: *Поклони горбів не роблять*.

Тим, хто вітається, дуже пасує, зазвичай, привітна усмішка. Поклоном із усмішкою можна привітатись і без слів, але тільки з дуже близькими знайо мими, друзями. Те ж стосується вітання піднесеною вгору рукою, стискан ням власних рук тощо.

Вітаючись з тим, хто стоїть або проходить у зустрічному напрямку, нале жить повернути голову в його бік і вклонитися. Коли ваш супутник з кимсь вітається, то і вам треба це зробити. Так само треба відповісти поклоном і тому, хто привітався з вашим супутником. Це правило зобов’язує тільки чоловіків. Жінка відповідає на вітання з її супутником незнайомої їй особи лише тоді, коли воно виразно стосувалося цієї жінки.

97

Вітаючись треба обов’язково вийняти цигарку з рота, а руки з кишень, зняти темні окуляри. Останнє, звичайно, не поширюється на людей із вадами зору.

Не має потреби кричати вітаючись через вулицю: це вважається непри стойним. Достатньо зорового контакту і нижчого поклону. Якщо відстань пе ревищує тридцять кроків, зазвичай не вітаються. Неправильно вітатись аж порівнявшись із адресатом і так само негарно вітатися з надто великої відстані, бо це може бути потрактовано як схильність до чиношанування, підлабузни цтва, улесливості.

*Здіймання головного убору.* Зазначений етикетний знак поширений здебіль шого серед європейських народів. Ця традиція започаткована ще в Стародав ньому Римі, де раби мусили знімати головний убір, щоб було видно поголену рабську голову. Знімали свій шолом середньовічні лицарі на знак добрих намірів і довіри.

Знімання чи незнімання головного убору тривалий час вважалося однією з найприкметніших ознак, за якими народи Європи протиставлялися наро дам Сходу. Так, в одній із відомих легенд говориться про те, як Іван Грозний наказав турецьким послам, які не зняли головних уборів, прибити їх цвяхами до голови.

Українці головний убір знімають, коли входять до хати і коли сідають спо живати їжу. В Англії навіть існує товариство джентельменів, які знімають ка пелюхи під час телефонної розмови. Не знявши головний убір, цілувати дамі руку не прийнято.

Капелюх рекомендується знімати рукою, протилежною від людини, повз яку проходять. Беруть його спереду згори за наголовок й описують невелике півколо до висоти обличчя. Роблять це за три кроки до знайомого, який стоїть або йде назустріч. Зодягають капелюх щойно розминувшись із адресатом.

Шапку знімають спереду за дашок. Шапку без дашка, а також берет для привітання знімати не заведено.

*Потиск рук.* У середні віки рукостискання було знаком шанування і відда ності, при цьому нижча за рангом особа ставала на коліно. Потиск рук з лег ким їх потрясінням в XVI ст. означав єднання і скріплення договору.

Як знак вітання потискання рук з’явилось лише на початку ХІХ ст. в Європі замість раніш прийнятих поклонів, реверансів чи розмахування рука ми. Це елемент європейської культури спілкування, який поширився на цілий світ. Такий знак спілкування, наприклад, у Південній і Східній Азії раніше був невідомий. В Японії ще й нині потиск рук на знак вітання використо вується переважно у спілкуванні з європейцями й американцями, а жінки уникають його назагал, бо це сприймається негативно. Самураї, етичний ко декс яких лежить в основі японського виховання, обмінювались рукости

98

сканням лише перед смертельною битвою, оголошуючи цим один одному не минучу загибель.

Так само і в Європі потиск рук застосовується не всюди однаково. Англійці, приміром, використовують його нечасто, а в німців, навпаки, руко стискання настільки поширене, що, як пишуть місцеві гумористи, саме за ним у світі впізнають туристів із Німеччини.

За сучасних умов рукостискання відображає вже напрацьовані парт нерські зв’язки або вказує на потенційні можливості до співробітництва. І оскільки далеко не з усіма знайомими у нас такі відносини, потиск рук є не обов’язковим жестом [72]. Зазвичай, рукостискання використовується при першій зустрічі, на початку переговорів, на прощання з друзями чи партнерами. Треба пам’ятати, що першим руку подає господар — гостю, старший — молодшому, жінка — чоловікові, соціально вищий — нижчому, одружений — неодруженому, а не навпаки. Якщо присутніх багато, то доречно обмежитись потиском рук із господарем (господинею) дому чи начальником, а з іншими,

вклонившись, привітатися словами.

Якщо люди сидять за обідом, вечерею тощо, то вітатись з ними за руку не треба. Не можна також подавати руку через стіл. Навіть найвищий начальник для цього має вийти з за стола. Не прийнято вітатись потиском руки через поріг.

У разі коли мокрі руки або в мастилі і т.п., потрібно, вибачившись, при вести їх до порядку і тоді обмінятися потиском. Можна в такому разі також обійтись без рукостискання, обмежившись словесним вітанням і поклоном з приємною усмішкою. Не завадить до того ж сказати: *Тисну твою (Вашу) руку!*

Подають тільки праву руку. Ліву рук чи зап’ясток можна подати для вітан ня тільки найближчим друзям, і то в крайньому разі, у арабів це взагалі не прийнято. Невихованою буде вважатись людина, яка подаючи праву тримає ліву руку в кишені або залишає в ній цигарку. У першому випадку — це бо сяцтво, у другому – елементарна неповага.

Подавати руку з розчепіреними пальцями, долонею донизу або догори не заведено. Всі ці жести можуть мати психологічне тлумачення, яке свідчить не на користь людини, що ними послуговується. Владні особи звичайно прак тикують домінуюче рукостискання: руку подають долонею вниз. Іноді засто совується підлегле рукостискання: руку простягають долонею вгору. Щоб показати себе вихованою людиною, краще руку подавати не долонею вгору чи боком, а під кутом 45° до підлоги.

Обмінюючись потиском рук з представником тих суспільств, де узвичає но цілувати дам у руку, жінці належить розслабити руку на випадок, якщо чоловік захоче піднести її до губ. *«Але, навіть розслаблена рука має залишатися живою, а не нагадувати вогку ганчірку»,* — застерігає перша дама американсь кого етикету Емілія Поуст [89].

99

Як правило, чоловіки, за винятком старих і хворих, подаючи руку, підво дяться. Жінки, особливо старшого віку, коли вітаються з чоловіками або мо лодшими жінками, подають руку сидячи й не потискаючи. Не можна подава ти руку мусульманину. У більшості ісламських країн чоловіки взагалі не ма ють права вітатися з жінками, якщо вони не є родичами.

Жінки можуть подавати руку для вітання не знімаючи рукавичку. До того ж не тільки тоді, коли рукавички є елементом жіночого туалету. Чоловіки ж повинні завжди, за винятком сильного морозу, наявності травм тощо, по давати для привітання оголену руку.

Коли чоловік подає для потиску руку в рукавиці, то знімати свою рукави цю не потрібно, аби тим самим не натякнути, що і партнер мав би подати руку оголеною.

При знайомствах чи офіційних вітаннях, для вираження подяки у біль шості випадків застосовується формальне рукостискання – коли коротко, але енергійно (не в’яло) простягається рука партнера.

Дещо затягнуте (до п’яти секунд) рукостискання може відбуватись після підписання контракту, договору, а також при зустрічах з давно знайомими партнерами.

Після тривалої розлуки люди, що перебувають у близьких, щирих сто сунках, часто на знак вітання обнімаються. Застосовують цей жест інколи політики і дипломати. Поплескувати при цьому партнера по плечах, як це роблять американці, у нас не узвичаєно.

Накривати стиснуті руки лівою рукою, брати нею партнера за лікоть, вище ліктя, за плече етикетом дозволяється тільки між дуже близькими людьми.

Якщо людині подають руку, грубо порушуючи етикет (наприклад, моло дий хлопець жінці, старшій за нього і вищій за соціальним становищем), то у відповідь все ж таки свою руку треба простягти. Із двох бід — це менше.

*Поцілунок.* Вітаються поцілунком чоловік із дружиною, закохані, родичі, рідше – близькі друзі, особливо дівчата й молоді жінки. У брежнєвську епоху було модно цілуватись і серед політиків.

Поцілунок у руку тривалий час у нас вважався за «пережиток капіталі стичних часів», його як «форму пошани належить звести до мінімуму». Про те, цей «пережиток» пережив і добу «реального соціалізму» та, як видно, до волі широко практикується й зараз в нашому суспільстві.

«Методика» цього невербального етикетного знаку складається з таких найважливіших моментів [96]:

* у руку цілують тільки заміжніх і старших жінок; дівчат цілують у щічку або ж обмежуються потиском руки;
* простягнуту жінкою руку беруть за пальці, підносять (щоб не надто згинатись — це неестетично) і в легкому нахилі голови цілують у тиль

100

ну сторону пальців або ж у передню частину тильної сторони долоні, але в жодному разі не в зап’ясток — це може бути сприйняте як непри стойний натяк;

* поцілунок у руку, а дівчат у личко має бути радше символічним, у вся кому разі не надто щільним, міцним і гучним;
* неетично цілувати дамі руку, не знявши капелюха, рукавиць, тримаю чи другу руку в кишені;
* не заведено цілувати руку дамі на відкритому повітрі (на вулиці, в пар ку, на пляжі), а також під час їжі, пиття тощо. Не можна це робити в магазині чи в вагоні.

Як й інші комунікативно етикетні знаки, поцілунок не можна однаково застосовувати в спілкуванні з представниками різних етнічних спільнот. Наприклад, в англійців немає звичаю цілуватися під час зустрічі (і прощан ня), а також цілувати жінкам руку. Майже не цілують дамам рук німці, болга ри, американці. Угорці, вітаючись, часто говорять дамам: *Руку Вашу (твою) цілую,* проте насправді руку не цілують, хіба що в особливих випадках, коли перебувають у близьких взаєминах тощо. Румуни цілують руки дамам часті ше, до того ж роблять це і на вулиці. Для народів Південно Східної Азії, зо крема китайців і японців, цей знак вітання взагалі не характерний.

В українців колись був звичай цілувати руки батьків, родичів, загалом старших людей, з якими віталися зблизька. За радянських часів ця традиція остаточно припинила своє існування.

*Уставання.* До арсеналу знаків вітання належить також і уставання супро воджуючих. Чоловіки, крім похилих віком, інвалідів, хворих, вітаючись зав жди повинні підвестись. Жінки підводяться тільки тоді, якщо друга особа на багато старша.

Якщо жінка заходить до приміщення, чоловіки підводяться і стоять доти, доки вона не сяде або не піде. У разі, коли жінка заходить до чоловіка в каб інет у справі, він повинен підвестися, привітати її, а тоді запропонувати стілець і не сідати на своє місце доти, доки не сяде вона. Коли жінка підво диться, щоб піти, він теж одразу встає і стоїть, поки стоїть вона, а потім про воджає її до дверей, які має перед нею відчинити. Якщо незнайома жінка проходить повз чоловіка, що сидить у парку, на вокзалі чи в інших громадсь ких місцях, він підводиться тільки тоді, коли вона зупиниться біля нього і з ним заговорить. Якщо ж жінка проходить повз чоловіка і не зупиняючись при вітається до нього, то йому треба встати і відповісти на вітання словами й по клоном.

Зустрічати гостей стоячи заведено. На офіційних прийомах господиня разом з господарем завжди стоять біля дверей і вітаються за руку з кожним гостем. Під час неофіційних зустрічей господарі, вітаючи гостей, лише про

101

водять їх до своїх місць. За стіл гості повинні сідати тільки на запрошення господаря чи господині.

Щодо дітей, то вони мають підхоплюватись щоразу, коли приходять до рослі, і сідати після того, як дорослі сядуть. Загалом сідати належить лише тоді, коли сяде жінка, старша або соціально вища особа.

*Звернення*

Кожен з нас спілкуючись так чи інакше називає свого співрозмовника. Слово чи кілька слів, за допомогою яких це здійснюється, називається звер танням. Звернення можуть бути різноманітні – все залежить від того, до кого звертаються, хто їх промовляє, від форми взаємовідносин, а також від того, де відбувається спілкування.

Не однакові форми звертань до дітей і старших, до дівчини чи до хлопця, до «своїх» чи «чужих», до керівників держав і завідуючих відділами, до офіце ра і ланкової, до знайомих і незнайомих людей. Поруч з офіційними звертан нями вживаються неформальні: (*старий, брат, батя*), а також ласкаві (*коха% на, дорогий*), чи поважливі (*шановний*).

*Протокольні звертання*

У дипломатичному протоколі чітко зазначені всі звертання, відповідно до яких необхідно звертатись до керівників держав, міністрів, послів. При цьому не називається ім’я і прізвище. До високопоставленої особи зверта ються: *Ваша Величність (Your Majestry), Ваша королівська величність (Your Highness),* до повноважного посла — *Ваша вищість (Your Excellency),* до като личного кардинала – *Ваша святість,* до Вселенського патріарха Константи нопольського – *Ваша Святійшість,* до інших східних патріархів православ ної церкви – *Ваше Благословенство,* до архієпископів і єпископів – *Ваша Милість* чи *Ваша світлість.*

Як правило, кожна країна має свої правила звернень. Як звичай, зверта ючись один до одного прийнято називати звання або посаду: *професор Шпи% льовий, генерал Петрусь, капітан Соловейко* тощо.

До президента та його дружини прийнято звертатись: *Пане Президенте і пані* (прізвище). Якщо президент відсутній на прийомі, до його дружини звер таються просто пані.

В аристократичних колах прийнято називати титул: *барон* або *граф*

(+прізвище), але *герцог* (+ім’я), *сер* (+ім’я і прізвище).

Керівники дипломатичних представництв титулуються відповідно: пан посол, пан міністр. При цьому титул зберігається і в разі відставки посла. До дружини посла звертаються: Пані дружина посла.

102

*Звернення до незнайомої людини*

Якщо треба про щось довідатись, ми, зазвичай, підходимо до людини, яка стоїть, або ж зупиняємося перед нею. Знаком про наш намір вступити в мовленнєвий контакт є скорочення відстані з потенційним співрозмовни ком. При цьому відстань має бути не менша за простягнену руку.

Послідовність фраз у розмові з незнайомою людиною Я. Радевич Вин ницький пропонує у вигляді такого «алгоритму» [95]:

1. Вітання: *Доброго ранку! (Добрий день! — Добрий вечір!).*
2. Вибачення і прохання: *Вибачте, що затримую Вас! Скажіть, будь ласка (Будьте ласкаві, скажіть...) — Чи не могли б Ви сказати ...*
3. Подяка: *Щиро (сердечно) дякую (вам) за ... (Щиро вдячний за...).*
4. Вибачення: *Пробачте, що затримав Вас. — Вибачте, що зайняв Ваш час. — Даруйте, що завдав Вам клопоту.*
5. Прощання: *До побачення! (Бувайте здорові! Усього Вам найкращого!).*

Розмову з незнайомою людиною треба обов’язково починати вітанням. Якщо людина просто стоїть чи сидить нічим не зайнята, то перед проханням можна й не вибачатися. У фразі з проханням бажано, але не конче вживати регулятивні і (або) індексні слова звертання, наприклад:

*Шановний добродію! — Пане капітане! — Юначе! —Дівчинко! — Пані добро% дійко! та ін.*

Вибачатися, дякувати і прощатися потрібно і тоді, коли співрозмовник не зміг чи не зумів задовольнити наше прохання. Проте декілька разів повто рювати фрази з вибаченням і подякою не потрібно. У співрозмовника може скластися враження, що недооцінюється його пам’ять або ж вибачення ро биться механічно, отже, нещиро.

Мовленнєвому контактові з співбесідником повинна завжди сприяти лег ка, позначена щирістю усмішка.

*Привернення уваги*

Перед тим як вступити у спілкування, часом необхідно привернути до себе увагу потрібної особи, яка зайнята своїми справами. Для цього спочатку тре ба звернутися із словами вибачення: *Перепрошую! — Пробачте! — Прошу про% бачити!* і коли потенційний співрозмовник виявить знаки уваги (поглядом, мімікою, позою, реплікою тощо), продовжити розмову стандартною фразою: *Чи можна на хвилинку зайняти Вашу увагу? — Чи дозволите на хвилинку відірва% ти Вас від...? — Скажіть, будь ласка...*

Мовним етикетом передбачається звернення до старших за віком чи по садою по їх імені та по батькові. Це стосується й ділових сфер, де не прийнято звертатись інакше, наприклад до викладачів, лікарів, юристів чи адвокатів.

103

Якщо звертатись до них з добавкою слова: пан чи пані, це буде виглядати більш офіційно. Наприклад: *Пані Сімакова, дозвольте...*

До представників публічних професій допускається звертатись по імені й прізвищу, наприклад: *Пані Олена Хоменко, прошу Вас оголосити...*

У західноєвропейських країнах прийнято називати людей за титулом, наприклад: *пане міністр.* Звертання *доктор* відноситься до всіх, хто має ме дичну освіту. У науковому середовищі цей титул вказує на те, що людина здо була ступінь доктора наук, доктора філософії, доктора богослов’я і т.д.

У приватному колі ці люди при бажанні можуть і далі іменуватись пан чи пані, або містер чи місіс. Але за будь якої ситуації, коли інших людей відре комендовують офіційно, вживання титулу доктор або професор є виявом виз нання й поваги. Тобто тут різниця в соціальній ситуації, а не в особливостях наукового ступеня чи звання.

Американці й австралійці звертання по імені вважають виразом товарись ких відчуттів, а ось французи, японці та єгиптяни – як акт неповаги. Японці навіть сусідів називають з добавкою частинки сан, звертання по імені у них прийнято лише в колі сім’ї [15].

Подальше ведення розмови для адресанта має сенс лише після реплік відповідей, наприклад: *Прошу! — Слухаю (Вас). — Чим можу (Вам) допомо% гти? — Ви до мене (звертаєтесь)? — До Ваших послуг.* Якщо таких чи подібних реплік не було або ж якщо репліки мають заперечний, відмовний зміст: *Да% руйте, не можу Вам допомогти. — Вибачте, мені ніколи* тощо, належить по просити вибачення і відійти, не показуючи ні словами, ні невербальними за собами свого розчарування чи негативних емоцій.

*Знайомство*

Знайомство можна окреслити як встановлення контакту між людьми із повідомленням ними чи про них комунікативного мінімуму знань, потрібних для спілкування.

Правила знайомства хоча в останні роки й стали менш суворими, існує чимало варіантів відповідних фраз і деяких усталених норм слід дотримува тись.

З безлічі варіантів знайомства людей одні будуть, безумовно, правильни ми, інші – допустимими.

У різних народів неоднаково ставляться до знайомства. Так, в Англії без по середників майже не знайомляться. А позаяк розмовляти з незнайомою люди ною у цій країні не заведено, то для охочих поспілкуватися, наприклад у місько му транспорті, років тридцять тому почали випускати спеціальні значки. До влас ника такого значка можна було просто підходити і починати розмову.

104

У США з такою ж метою три десятки років тому продавали «світлофор душі» у вигляді медальйона, брошки або значка з маленькими зеленою і чер воною лампочками, які, відповідно, сигналізували про бажання чи небажан ня спілкуватись.

В Латинській Америці незнайомість із людиною не є перешкодою для спілкування. За три п’ять хвилин незнайомого вже можуть попросити вислу хати сповідь душі або історію життя, поділяться радістю чи смутком [15].

Для успішного етикетного спілкування будь якій людині потрібен пев ний мінімум інформації про свого мовленнєвого партнера чи партнерів. Цей мінімум включає, передусім, ім’я чи ім’я і прізвище, ім’я і по батькові – або всі ці три компоненти, залежно від віку партнера, ситуації тощо. До цього мінімуму може входити також інформація про фах комуніканта, посаду, місце роботи, навчання, проживання та ін. Важливе значення для потенційного мовленнєвого контакту мають відомості про захоплення, позапрофесійні інте реси (спорт, колекціонування тощо), життєві уподобання партнера тощо.

Відрекомендовується молодший старшому, підлеглий начальникові, чо ловік жінці. Молоду жінку відрекомендовують чоловікові літнього віку або ж персоні більш високого соціального статусу.

Відрекомендовуватись належить і зателефонувавши комусь чи ввійшов ши до помешкання. Якщо Вас не знають, то потрібно сказати одну дві фра зи, наприклад: *Моє ім’я Ольга Фік. Я працюю в одному цеху з Оленою. Чи могли б Ви покликати її?* або *— Я Петро Порошенко. Ми познайомилися з Надією Іван% ченко, в санаторії, і вона просила передати їй ці ліки.*

В разі, коли на дзвінок до дверей підійшла дитина, то відрекомендувати ся потрібно і їй, наприклад: *Я Любов Лаптійчук. Поклич, будь ласка, бабусю.*

*Знайомство без посередника*

Якщо люди, зазвичай, знайомляться безпосередньо, тобто без третьої осо би, то вживають такі словесні формули: *Будьмо знайомі! — Я хочу (хотів би) з Вами познайомитись! — Мені конче треба з Вами познайомитись! — Ви не про% ти, щоб ми познайомилися? — Чому б нам не познайомитися?* і т.п. Після цих формул ідуть фрази самоназивання: *Моє ім’я... — Моє прізвище... — Мене зва% ти... — Я— Наталія Шипова*.

Застосування цих стандартних фраз у неофіційних ситуаціях не є обо в’язковим, і адресант може відрекомендовуватись, назвавши тільки своє ім’я (прізвище, по батькові), наприклад: *Я хотіла би з Вами познайомитись. Ольга.*

* *Будьмо знайомі: Андрій Тарасюк. — Дозвольте відрекомендуватися: Василь Іванович Ткаченко.*

Вибір варіанту називання імені, імені й по батькові, імені і прізвища чи й усіх трьох компонентів особової назви залежить від характеру ситуації, складу учасників акту, їх віку, роду занять, статі і т. ін.

105

Так, в разі знайомства в купе потягу, в салоні літака тощо, називати своє прізвище без особливої потреби немає сенсу. Коли ж знайомляться, скажімо, учасники конференції, то не назвати свого прізвища було б порушенням ети кету. Те ж стосується називання професій, посад та інших характеристик ко мунікантів.

На конференціях, симпозіумах, з’їздах тощо учасникам пришпилюють картки (ідентифікатори, бейжі), на яких крім імені та прізвища, звань, ти тулів зазначена посада, організація, країна та ін., що полегшує знайомство.

Знайомитися з чоловіками без посередника за правилами доброго тону жінці не бажано. Проте бувають винятки. Зокрема, у службових взаєминах жінці доводиться відрекомендовуватися самій. Часто це роблять, наприклад, журналістки. У подібних ситуаціях заведено, крім імені, обов’язково назива ти своє прізвище, наприклад:

* *Дозвольте відрекомендуватись, мене звати Ольга Тарасенко. Я журналіст з газети «Україна молода».*

Якщо людина, запропонувавши познайомитись, назвала себе, а партнер зволікає з реплікою відповіддю, можна його запитати: *А як Ваше ім’я?* або *А Вас як звати?*

Коли незнайомий молодий чоловік питає, наприклад: Ви *Раїса Чухма% ненко?*, вона може відповісти: *Так, це я.* —чекаючи пояснень. Чоловік далі на зиває своє ім’я і місце, де, на його думку, вони зустрічались, наприклад, на певне, в університеті, на весіллі приятеля, чи вдома у спільного знайомого. Якщо Раїса згадує цей випадок, то вона може сказати:

* *О так! Рада вас бачити знову.*

Знайомство відновилось. Якщо ж Раїса не навчалась в університеті, не знає його приятеля чи знайомого, то краще зразу ж про це сказати, а не про довжувати розмову під фальшивим приводом.

У практиці українського мовлення використовуються також формули: *Пробачте, а Ви хто (будете)? — Перепрошую, з ким я розмовляю? — Ми, здаєть% ся, незнайомі. З ким маю честь розмовляти?* тощо.

Знайомлячись без посередника, своє прізвище, ім’я та по батькові треба вимовляти розбірливо, достатньо голосно і без поспіху. Це правило діє і тоді, коли знайомлячись мовець дає партнерові свою візитну картку.

Акт знайомлення може відбуватися у формі такого діалогу:

* *Будьмо знайомі!*
* *Мене звати Богдан Петрович.*
* *Сергій Костянтинович. Дуже приємно!*

Деякі фахівці з проблем мовного етикету, як зазначує Я. Радевич Вин ницький, щодо фрази *Дуже приємно!* мають застереження – начебто вона «за

106

старіла», «стереотипна», «телеграфічна» [96]. Через це рекомендують ужива ти фрази з більш особистісним звучанням:

*– (Мені) дуже приємно з Вами познайомитись!*

*–(Я) радий знайомству з Вами! Нарешті ми знайомі.*

Вищезазначені репліки мають належати особі, з якою знайомляться, а не ініціаторові знайомлення. Було б зовсім нетактовно, якби відрекомендовую чись молодший сказав так літній людині або особі, вищій за статусом.

У разі знайомства із російськомовними партнерами, які не володіють ук раїнською мовою, доцільно називати себе ім’ям та по батькові, наприклад: *Ірина Петрівна! —Святослав Сидорович.* Таке іменування людей для росіян, на відміну від німців, французів, поляків, американців і т.д., є звичним і зруч ним.

Під час знайомства партнери повинні перебувати у зоровому контакті, дивитись один одному в очі, але не надто пильно, проникливо, іронічно і т.п. Жінки при цьому легко нахиляють голову, а чоловіки — тулуб або голову.

Знайомлення, зазвичай, супроводжується, як вже зазначалось, супровод жуючими знаками вітання. Намір ініціатора не повинен сприйматись як на стирливість, улесливість тощо. Особливо слід це пам’ятати дівчатам, жінкам, хлопцям і молодим чоловікам. Якщо зустрілись малознаючі, то зовсім непо гано було б одному з них нагадати про себе, наприклад:

*— Доброго дня, пані Тимощук! Якщо пам’ятаєте, я Юрій Тарасенко з Євро% пейського університету, декан. Ми зустрічались на Міжнародній освітянській виставці в Українському Домі в лютому минулого року.*

Коли людині хтось відрекомендовується, то вона має зробити те саме, навіть якщо особа ініціатора їй неприємна, з поганою репутацією тощо. Відмо ва від знайомства трактується як вияв непристойності. Немає нічого грубі шого й неввічливішого, ніж знехтувати найменшими проявами доброзичли вості. Познайомившись із такою людиною, зовсім не обов’язково з нею спілку ватись.

*Знайомство через посередника*

Знайомство через посередника може відбуватись «волею долі», тобто під час випадкових зустрічей, за збігом обставин і «на замовлення», коли одна з осіб (а часом і обидві) просить познайомити її з певною людиною. І в першій, і в другій ситуації посередник має знатися з обома учасниками акту знайом лення.

У разі отримання негативної відповіді на запитання: *Ви знайомі?* посе редник пропонує: *Познайомтесь, будь ласка!* або *Дозвольте познайомити вас* і відрекомендовує одну особу іншій: молодшого — старшому, чоловіка —жінці, підлеглого — начальникові, наприклад: *Михайло Степко — студент універси% тету; професор Андрій Андрійович Герасимчук — завідувач кафедри.*

107

Знайомляться через посередника стоячи. Тільки старші жінки можуть сидіти, коли їм відрекомендовують молодого чоловіка або дівчину.

Відрекомендовуючи жінок, завше називають їх прізвища, наприклад: *пані Марчевська.*

Посередник має говорити виразно, достатньо голосно, з привітною інто нацією в голосі. За допомогою тону одні й ті самі слова можуть виражати цілу гаму почуттів: від холодної байдужості до щирої любові. Особливе значення має вказівний займенник це, який разом із піднесеною інтонацією надає ре комендуванню тепла й невимушеності, яких позбавлені формули іншого типу. Так, наприклад, школяр може відрекомендувати свою улюблену вчительку: *Тату, це й є моя вчителька, Лариса Іванівна!*

У посередника є можливість застосувати і форму непрямого рекоменду вання, наприклад: *Пані Ольго Іванівно, Ви знайомі з пані Раїсою Михайлівною Клименко?* Після такої питально інформувальної фрази здебільшого додається декілька слів з короткою інформацією про одного чи й обох партнерів, на приклад: *Пані Раїса – прекрасний скульптор; недавно вона мала персональну виставку в Києві.* Зловживати такими характеристиками не слід, аби не скла лося враження, що посередник хоче погрітися у променях чужої слави.

Американську манеру знайомства можна зрозуміти з таких реплік посе редника: *Ларисо, це Андрій. — Андрію, це Лариса. — Містер Хлоп, це міс Стоун.*

Осіб, що знайомляться, неетично називати різними іменами регуляти вами, наприклад: *Пані Сидорчук, знайомтесь із добродієм Тимошенком!* Таке слововживання може бути сприйняте як образа. Крім того, вживати до однієї з осіб дієслово в наказовому способі (знайомтесь!) нечемно. Значно краще сказати, наприклад, так: *Пані Сидорчук, дозвольте познайомити Вас із паном Тимошенком!* Коли посередник знайомить своїх батьків, старших сусідів чи керівників з людиною свого кола, то про неї можна сказати: *Мій друг (това% риш; приятель; колега і т.п.),* наприклад: *Мамо, це мій товариш Денис.*

Але, знайомлячи когось із людиною такого ж рівня, цих слів бажано не вживати, аби не виникла думка, що посередник не вважає його за товариша, друга тощо. Отож, коли Петро — ваш товариш, то, знайомлячи його з кимсь, не треба казати: *Петре, познайомся з моїм товаришем Денисом!* Це буде нечем но щодо Петра. Замість слів *товариш, друг, приятель* краще сказати *одногруп% ник; партнер по бізнесу, співавтор* і т.п.

Коли один із співрозмовників приходить до родини посередника, то пер шою він відрекомендовує саме її, наприклад: *Дозвольте відрекомендувати Вам мою дочку Ольгу Юрієвну!,* або менш офіційно: *Знайомтесь, будь ласка. Це моя донька Ольга.* Офіційно чоловік знайомить іншого чоловіка зі своєю дружи ною, наприклад, так: *Пане Дякон, дозвольте відрекомендувати Вас моїй дру% жині.* Якщо це видається незручним, схожим на прохання отримати дозвіл

108

у пана Дякона познайомити його зі своєю дружиною, можна сказати: *Пане Дякон, я хотів би відрекомендувати Вас моїй дружині.*

Своєму приятелю чоловік може сказати: Василь, познайомся з моєю дру жиною, а потім додати: *Люба, це Василь Сімаков, мій кращий товариш.*

Дама може відрекомендувати свого чоловіка друзям, наприклад: *Знайом% тесь, Юрій.* Своїм знайомим вона скаже: *Це мій чоловік, Юрій Іванович.* Вираз *пан Сімаков* або *пані Анісімова* вживаються тільки тоді, коли ви знайомите чоловіка (дружину) зі своїми підлеглими по роботі.

Якщо знайомство відбувається на якомусь «організованому» заході – пре зентації, аудієнції, рауті, зустрічі тощо, – посередником виступає організа тор цього заходу. За «домашніх умов» цю роль грає господар або господиня. Якщо гості різні за віком і статусом, то спершу відрекомендовують молодших і нижчих за соціальним статусом.

Господарі зустрічають гостей і знайомлять їх з присутніми. На багатолюд них заходах новоприбулу особу не відрекомендовують кожному з присутніх, а лишень одному двом або й нікому. Ця особа може розмовляти з тими, що стоять поруч, і без попереднього знайомства.

Не вважається обов’язковим знайомитися, щоб розмовляти, й тим, що опинилися поруч за столом. Але якщо одна особа себе назве, то це має зроби ти й інша. Навіть тоді, коли першою особою є чоловік, а другою — жінка.

Не знайомлять новоприбулого з тими, хто вже прощається з присутніми. Небажано також переривати захоплену розмову двох людей, аби познайоми ти з ними ще когось.

Якщо рекомендують людину гуртові, посередник голосно і виразно ви мовляє її ім’я (прізвище, звання, посаду тощо — залежно від типу ситуації й особливостей комунікантів), а тоді імена (прізвища і т.д.) присутніх, нази ваючи їх поспіль, одного за одним, якщо немає якоїсь важливої причини на зивати їх за певним віком, становищем тощо.

Проводити гостя по всій кімнаті, маючи добрий намір познайомити його (частіше її) з усіма присутніми, немає сенсу, оскільки можна заплутатись в численних прізвищах, а тим більше що раз у раз відволікатиме прихід нових гостей.

Набагато доцільніше, як вважає Е. Поуст, спершу назвати тих, хто при сутній, а тоді новоприбулого. Присутнім, які провадять розмову, «потрібно почути своє ім’я, перш ніж їм назвуть новоприбулого» [89].

Посередник може говорити і про характер свого знайомства чи взаємин з тими, кого він відрекомендовує, наприклад:

*— Познайомтесь, будь ласка. Це мій односелець пан Василь Байдужий.*

Наявність додаткової інформації посередника про рекомендовану особу може стати зручним приводом для початку розмови між щойно познайомле

109

ними, наприклад: *Це мій колега Олександр Козаченко. Пан Олександр недавно опублікував монографію з проблем літакобудування.* Подібні характеристики не повинні бути надто розлогими. Знайомлять людей для того, щоб вони могли між собою спілкуватися, а не вислуховувати монологи посередника.

Зазвичай, люди не люблять, коли в них питають прізвище, тому запитан ня: *Як Ваше прізвище?* прозвучить різко й нечемно. Якщо, назвавши своє прізвище, ви не отримали відповідну інформацію, можна знайти третю осо бу, запитавши в неї прізвище людини, яка зацікавила. І наступного разу, як підказує Е. Поуст, можна мати змогу сказати: *Як ся маєте, пані Шипова?*

У момент знайомства через посередника партнери мають перебувати у зоровому контакті. Першим руку подає той, кому відрекомендовують, а не той, кого відрекомендовують. Те ж стосується фраз типу: *Я вже дещо чув про Вас. — Мені відомі Ваші досягнення в ... — Мені про Вас розповідали стільки ціка% вого!* та стандартних формул: *Дуже приємно! — Мені (надзвичайно) приємно з Вами познайомитися! — Я радий знайомству з Вами!* тощо. Висловлювати свої почуття такими фразами має та особа, якій відрекомендовують, а не та, яку відрекомендовують, навіть якщо це чоловік, якого відрекомендовують дамі.

Коли не вдалося запам’ятати чиєсь ім’я, то потрібно вибачитись і пере просити, наприклад: *Перепрошую, я недочув Ваше ім’я* або *Даруйте, я не пев% ний, що добре запам’ятав Ваше ім’я, назвіть його, будь ласка, ще раз.* Заміняти в розмові ім’я співрозмовника займенниками, словами регулятивами чи уни кати називання співрозмовника загалом неетично. Ще гірше називати люди ну навмання, сподіваючись, що її ім’я вдасться вгадати, а якщо ні, то посе редник чи співрозмовник сам допоможе виправити помилку.

Людям, яких знайомлять, мусить пасувати приємна усмішка, щирий вираз обличчя, приязні інтонації в голосі. Бундючний або понурий вигляд, погляд

«крізь партнера», пишні та велемовні фрази, надто глибокі поклони — все це справляє негативне враження й не відповідає вимогам етикету.

Коли хтось відрекомендовує незнайомця кільком особам підряд і щоразу неправильно називає прізвище, причому не просто обмовляється, а робить це свідомо, людина, яку відрекомендовують, повинна зразу ж виправити гос подаря. Але зробити це треба без роздратування, якомога делікатніше.

*Прощання*

Прощання – це фінальна форма спілкування в мовленнєвому етикеті. Найбільш розповсюджено: *До побачення! — Прощавайте! — До зустрічі! — До свята! — До наступної сесії!*

З відтінком побажання кажуть: *Щасливо! — Цілую. —На добраніч! — Ми ще побачимось. — Обнімаю. — На все добре!*

110

Більш офіційно на прощання можна казати:

* *Дозвольте попрощатись! або Дозвольте відкланятись!*

Прощання може доповнюватись проханням, наприклад: *Дайте вістку про себе. — Передавайте привіт. — Поцілуйте дітей. Пишіть. Не забувайте.*

На прощання можна також щось побажати, наприклад: *Бажаю успіхів! — Щасливої дороги! — Приємної подорожі! — Щасливо залишатись! — Не хворій% те! — Будьте здорові! — Бажаю добре відпочити! — Хай Вам щастить!*

Перед тим як попрощатись, співбесідники дякують за спілкування, ви бачаються за час, забраний у партнера.

Практично не буває ситуацій, коли формула прощання неочікувана для співрозмовника. Це буває як виняток, коли один з партнерів образив іншого. Зазвичай, перед тим як попрощатись, люди посилаються на необхідність йти. Наприклад: *Мені пора йти. — На жаль, треба йти. — Час йти, чекає моя дру% жина.*

Залишаючи гурт людей, незалежно від того, були ви відрекомендовані чи ні, ви киваєте головою і всміхаєтесь на прощання тим, хто в цей час дивиться на вас. При цьому не слід занадто намагатися привернути увагу тих, хто не помічає вашого прощання.

Якщо треба залишити якусь зустріч, наприклад вечірку, дочасно, бажано знайти господиню і попрощатись з нею, не привертати зайвої уваги. Інакше можна цим спровокувати інших гостей і викликати таким чином дочасне за вершення вечора [96].

Немає чіткого правила щодо потиску рук при прощанні. Часто потиск руки затримується вимовленням прощальних фраз. На прощання залежно від взаємин співрозмовники можуть поцілуватись. Це може бути також прощаль ний погляд, помахи піднесеною рукою, поцілунок в руку.

Майже всі правила етикету гнучкі, але між нечемністю і стриманістю — велика відстань. Можна бути стримано чемним з людиною, яка вам симпати зує, але ніщо не повинно заважати вам виявляти дружню прихильність до тієї особи, яка одразу сподобалась.

111

* 1. Розміщення учасників зустрічі

*“Будь%які пропозиції люди розуміють інакше, ніж ті, хто їх вносить”*

*Закон Чізхолма*

*Коло питань: розміщення учасників на переговорах; розміщення учасників неформаль% ної зустрічі.*

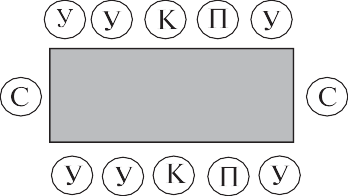
План розміщення учасників ділової зустрічі повинен бути зазда легідь продуманий, обумовлений і погоджений секретарями обох сторін.

Звичайно гості заходять до кабінету, господар встає (не зустрічає біля две рей) зі свого стільця і підходить до місця, де розташувалися його співробітни ки, вони разом вітають прибулих. Після обміну привітаннями і знайомства господар вказує членам прибулої делегації місце за столом переговорів.

*Розміщення учасників на переговорах*

При цьому може бути кілька варіантів розміщення учасників за столом.

*Перший.* Керівники обох делегацій сідають в центрі столу один проти од ного (для них ставлять стільці з високими бильцями). Ліворуч від перших осіб сідають перекладачі, праворуч — решта учасників переговорів. Секретарі роз ташовуються також один проти одного.

*Другий.* Керівники делегацій сідають наприкінці довгого столу також один проти одного. Перекладач сідає з одного боку, а секретар — з іншого.

Місця, відведені іншим учасникам переговорів, можуть позначатися кар тками, на яких вказано прізвище та ім’я учасника, а також назва фірми, яку він представляє. У такому випадку проблема розміщення зникне.



112

Гостей із суто психологічних причин краще садовити обличчям до две рей, при розміщенні навпроти вікон вони можуть відволікатися від теми пе реговорів: заважатиме сонячне світло, відвертатиме увагу непоказний пейзаж тощо.





Один бік зали доцільно залишити вільним для зручності розповсюджен ня документів або проходу учасників.

*Третій.* Під час проведення багатосторонніх переговорів учасники деле гацій розміщуються навколо столу в алфавітному порядку найменування краї ни (за годинниковою стрілкою).

*Розміщення учасників неформальної зустрічі*

Якщо зустріч непротокольного характеру, перші керівники сідають на дивані, а за ними розміщуються перекладачі. Учасники делегації розташову ються навколо невеликого круглого столу. Якщо зустріч більш розкута, чле ни делегації також розміщуються поруч.







При зустрічі віч на віч можна також сідати під кутом. Встановлено, що за інших рівних можливостей конфлікти при такому розташуванні виника ють рідко. Чим менше кут, тим легше домовитися сторонам.

Якщо хочете підкреслити повагу до партнера, то краще сідати зліва від нього (голову наліво повертати зручніше).

113

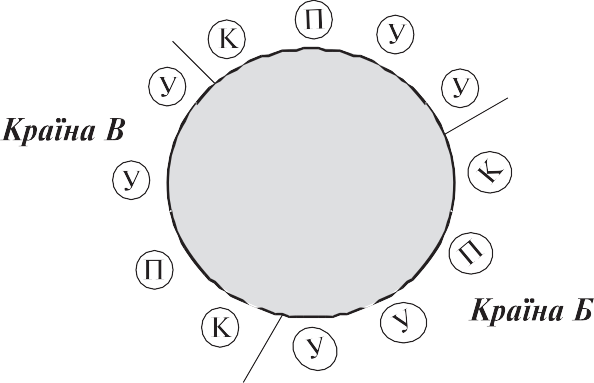


Переговори, як правило, ведуть керівники делегацій. Учасники делегацій вступають в розмову лише на прохання керівника. Якщо хтось з членів деле гації хоче щось роз’яснити, то просить його дозволу. Відступ від цього прави ла ускладнює переговорний процес.

На переговорах можна застосовувати лише зрозумілі обом сторонам жес ти. Інші невербальні засоби можуть розглядатись як «нечесна гра».

За наявності в кімнаті для переговорів телефону необхідно потурбувати ся, щоб секретар на час переговорів не з’єднував абонентів з цим номером.

Вся атмосфера в ході ділових переговорів повинна сприяти спокійній бесіді, щоб партнери могли спілкуватися без перешкод і не відволікатись. Іноді доцільно на вхідні двері повісити табличку *Не входити, ідуть перего% вори.*





Починати переговори треба в зазначений час, незалежно від того, чи всі члени делегації присутні. Якщо хтось із групи спізнюється на зустріч більш ніж двічі підряд, то це можна кваліфікувати так, що це робиться спеціально в його інтересах або ж цей учасник зайвий у групі.

114

* 1. Офіційна мова

*Коло питань: історичний екскурс; поради щодо організації перекладу.*

Питання про офіційну мову переговорів не виникає, коли парт нери можуть говорити однією мовою. Якщо ж сторони представляють різно мовні держави, питання про офіційну мову переговорів треба вирішувати за вчасно.

У Британській співдружності націй і США говорять англійською. Іспанською мовою спілкуються в більшості країн Південної Америки, крім Бразилії. Французька визнається офіційною мовою в Бельгії, Гаїті, Люксем бурзі і Швейцарії. Говорять французькою мовою також в середземноморсь ких країнах і в деяких африканських державах. Російська мова найбільш прийнятна в спілкуванні між партнерами з держав колишнього СРСР і Східної Європи.

*Історичний екскурс*

Яку ж мову вибрати офіційною на переговорах? Для відповіді на це запи тання зробимо невеликий історичний екскурс.

У середні віки та на початку новітнього періоду історії переговори між партнерами велися латинською мовою, яка у ті часи була спільною мовою для всіх цивілізованих християнських народів.

З XVI ст. спільною мовою вищого світу в Європі стала французька мова, яка витіснила іспанську та італійську мови, поширені раніше. Першорядною, хоча і не єдиною причиною поширення французької мови, було панування в Європі Людовіка XIV – «Короля Сонця», і багатство французької літерату ри. Специфічні якості французької мови, її виразність, точність і усталеність, суворі синтаксичні правила, великий словниковий запас зробили цю мову ос новною мовою міжнародного права, мовою дипломатів.

Сьогодні аiглійська мова внаслідок її великого поширення визнається мовою міжнародного бізнесу. Рівень володіння англійською мовою обома сторонами суттєво впливає на темп і успіх переговорів.

У кожній країні розмовна англійська мова має свої особливості, тому навіть при спілкуванні високоосвічених людей можуть виникати деякі непо

розуміння. Ще Б. Шоу говорив: «Англія і Америка — це дві країни, розділені спільною мовою».

Часто одна із сторін не володіє досить глибокими знаннями англійсь кої мови, що може прямо впливати на перебіг переговорів. Як наслідок упо вільнюється темп спілкування, з’являється необхідність перепитувати щой но почуте, в той час як партнер намагається пояснити те саме іншими сло вами, збільшується імовірність неправильного розуміння позицій сторонами.

Звідси правило: не проводьте переговори іноземною мовою, якщо недо статньо володієте нею, оскільки вся увага буде зосереджена не на суті перего ворів, а на мові.

*Поради з організації перекладу*

У більшості випадків різномовні учасники переговорів звертаються до послуг перекладачів. Потрібно підібрати такого перекладача, який міг би за безпечити правильність і точність перекладу повідомлення. Знавці іноземних мов, здатні передати всі нюанси і тонкощі, закладені в словах виступаючого, ціняться дуже високо.

Для ефективної організації перекладу можна скористатися порадами чле на комітету Гарвардської програми з проведення переговорів Д. Селекьюза [110]. Суть їх полягає ось у чому:

* + Делегація, яка уповноважена вести переговори, повинна мати свого перекладача. Не покладайтесь на послуги перекладача своїх партнерів, якщо жоден з членів вашої команди не володіє офіційною мовою пе реговорів.
  + Перед початком переговорів проведіть коротку бесіду з перекла дачем, поясніть йому суть і мету переговорів, ваші вимоги до пе рекладу.
  + Стережіться перекладачів, які внаслідок своїх особистих інтересів чи егоїзму намагаються заволодіти перебігом переговорів чи направити їх по своєму руслу.
  + Говорити слід невеликими реченнями, чітко виражаючи свої думки і не забувати про паузи, необхідні для перекладу сказаного.
  + Завчасно обмірковуйте свої висловлювання, робіть їх максимально зро зумілими, уникайте скорочень і спеціальної термінології.
  + Праця перекладача важка і відповідальна, тому час від часу давайте йому можливість відпочити. Перекладач може або бути «бездоганною лінзою», або стати «засміченим фільтром».
  + Ставтесь до перекладача з повагою, достойною професіонала. Якщо у вас зав’яжуться дружні стосунки з перекладачем партнерів, він може надати багато корисної інформації про своїх наймачів. Свої зауважен ня про якість перекладу, щоб уникнути непорозумінь під час перего ворів, робіть після їх закінчення.
  + Якщо з’ясується, що переклад було зроблено неправильно і присутні хибно зрозуміли виступаючого, то йому необхідно повторити свою думку такими більш простими словами, які будуть ліпше перекла дені і стануть зрозумілими для слухачів.

Переговорний процес не протоколюється, вле всю інформацію про ход переговорів можна подати у вигляді запису переговорів. Мета запису – фіксу вання й оброблення інформації. Цьому документу не надають юридичної сили, оскільки затвердженої форми запису переговорів не має. Кожна організація може розробити для себе прийнятний шаблон документа.

Запис на диктофон можна зробити тільки за згодою обох сторін учасниць переговорного процесу. Повний запис переговорів на диктофоні дає більші переваги, якщо вона ведеться однією зі сторін, це дає можливість проаналізу вати помилки при підведенні підсумків переговорів. Якщо ж ви хочете про явити повагу до партнера, зробіть і йому копію запису.

*Питання для самоконтролю*

1. Перерахуйте основні моменти домовленості про ділову зустріч.
2. Опишіть правила зустрічі делегації.
3. Яких правил необхідно дотримуватись при вітанні?
4. Охарактеризуйте супроводжуючі знаки вітання.
5. Наведіть приклади національних манер вітання.
6. Які вітальні формули найбільш розповсюджені в нашій країні?
7. У чому полягають особливості протокольних звернень?
8. Покажіть алгоритм звернення до незнайомої людини.
9. Як краще привернути до себе увагу?
10. Як здійснюється знайомство без посередника?
11. Які правила знайомства через посередника?
12. Що обов’язково повинні говорити партнери на прощання?
13. Наведіть приклади розміщення учасників делегації.
14. Які поради вам запам’ятались з організації перекладу на перегово рах?
15. Якою мовою краще користуватись на переговорах з іноземцями? Ви моги до перекладача.
16. Перерахуйте офіційні форми репрезентації.
17. В чому полягають особливості розміщення учасників ділової зустрічі непротокольного характеру?