

66.49.2.83

к-17

Г. М. Калашник

ВСТУП

ДО ДИПЛОМАТИЧНОГО ПРОТОКОЛУ ТА ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ

Навчальний посібник



Г. М. Калашник

ВСТУП ДО ДИПЛОМАТИЧНОГО ПРОТОКОЛУ ТА ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ

Навчальний посібник

НБ ПНУС



722123



Київ

"Знання"

2007

УДК 341.75(075.8)
ББК [66.49+87.777]я73
К17

*Рекомендовано вченою радою Львівського обласного
інституту післядипломної педагогічної освіти
(протокол № 10 від 11 жовтня 2006 р.)*

Рецензенти:

Л. О. Мазур — доцент, кандидат філософських наук,
старший методист Львівського обласного інституту після-
дипломної педагогічної освіти, вчитель історії та права,
вчитель-методист вищої категорії;

О. М. Яворська — голова методичного об'єднання вчи-
телів правознавства Франківського району м. Львова,

Прикарпатський національний університет

імені Василя Стефаника

код 02125266

НАУКОВА БІБЛІОТЕКА

Інв. № 72/123

Калашник Г.М.

К17 Вступ до дипломатичного протоколу та ділового
етикету: Навч. посіб. — К.: Знання, 2007. — 143 с.

ISBN 966-346-307-4

У посібнику розглянуто основні питання дипломатич-
ного протоколу та ділового етикету. Подано загальний огляд
дипломатичних і міжнародних організацій за кордоном,
висвітлено історичний розвиток дипломатії в Україні, особ-
ливості й основні види дипломатичного спілкування. Звер-
нена увага на планування та проведення переговорів, на-
ціональні особливості спілкування і співпрацю з різними
країнами світу, культуру мовлення, листування, ділове
спілкування.

Для студентів факультетів міжнародних відносин
та міжнародного права вищих навчальних закладів, учнів
гімназій і ліцеїв, усіх, кого цікавлять розглянуті в праці
питання.

УДК 341.75(075.8)

ББК [66.49+87.777]я73

ISBN 966-346-307-4

© Г.М. Калашник, 2007

© Видавництво "Знання", 2007

ЗМІСТ

Розділ 1. Дипломатичний протокол, діловий протокол, етикет. Загальні поняття й історичні умови виникнення та використання термінології	7
Розділ 2. Загальний огляд дипломатичних і міжнародних організацій за кордоном	15
2.1. Дипломати та консули	15
2.2. Дипломатичні привілеї та імунітети	23
2.3. Міжнародні організації. Міжурядові організації. Старшинство серед міжнародних організацій.....	25
Розділ 3. Елементи дипломатичного протоколу в історії України	29
3.1. Витоки протоколу і Княжа доба (VI—XIII ст.).....	29
3.2. Часи Литовсько-Руського князівства та Козацької держави (XIV—XVII ст.)	34
3.3. Дипломатичний протокол у часи жовтневого перевороту та визвольної війни українського народу 1917—1922 рр.	39
3.4. Український дипломатичний протокол другої половини ХХ ст. ...	42

Розділ 4. Особливості й основні види дипломатичного спілкування	44
4.1. Офіційні протокольні форми відрекомендування та прощання ...	44
4.2. Протокольні вимоги до учасників офіційних процесій і церемоній	48
4.3. Дорога (автомобіль, потяг, літак, борт судна)	50
4.4. Театр	53
4.5. Подарунки (вибір, вручення та приймання подарунків)	53
Розділ 5. Прийоми — титули — візитівки ...	58
5.1. Відмінності прийомів — офіційного та неофіційного	58
5.2. Денні прийоми	59
5.3. Пунктуальність	62
5.4. Титули. Церковні титули	62
5.5. Візитівки	65
Розділ 6. Планування та проведення переговорів	68
6.1. Вибір конкретних прийомів ведення переговорів	68
6.2. Склад делегації	72
6.3. Зустріч делегатів, господарське забезпечення	73
6.4. Протокольні правила розміщення за столом переговорів	74
6.5. Некоректна поведінка та реакція на неї	77
6.6. Невербальні засоби спілкування	79
Розділ 7. Національні особливості спілкування	89

7.1. Австралія.....	90
7.2. Австрія.....	90
7.3. Арабські країни.....	91
7.4. Великобританія.....	93
7.5. Німеччина.....	96
7.6. Іспанія.....	97
7.7. Італія.....	98
7.8. Китай.....	99
7.9. Сполучені Штати Америки.....	100
7.10. Франція.....	101
7.11. Республіка Корея.....	103
7.12. Швейцарія.....	104
7.13. Швеція.....	104
7.14. Японія.....	105
Розділ 8. Ділові й офіційні прийоми. Одяг ...	107
8.1. Різні форми одягу для офіційних церемоній.....	107
8.2. Класичний костюм, краватка, сорочка, взуття.....	109
8.3. Зачіска, макіяж, ювелірні вироби ...	110
Розділ 9. Культура мовлення.....	112
9.1. Теми мовлення та гучність.....	116
9.2. Чистота мови та вимови.....	117
9.3. Правила спілкування через перекладача.....	118
9.4. Проведення офіційних переговорів по телефону.....	119
Розділ 10. Листування.....	123
10.1. Офіційне листування. Правила скорочення.....	123
10.2. Листування з духовними особами ...	124
10.3. Неофіційне листування.....	125

10.4. Протокол листування приватних осіб	125
Розділ 11. Організація прийому	127
11.1. Основні види прийомів	127
11.2. Неформальні прийоми	131
11.3. Запрошення гостей	132
11.4. Правила розташування за столом ...	133
11.5. Протокольні правила проголошення тостів	136
Розділ 12. Ділове спілкування	137
12.1. Психологічні типи та ділове спілкування	137
12.2. Інтер'єр офісу	139
12.3. Вибір форми стола	140
12.4. Запис ділової розмови	140
Список використаної літератури	142

Розділ 1

ДИПЛОМАТИЧНИЙ ПРОТОКОЛ, ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ, ЕТИКЕТ. ЗАГАЛЬНІ ПОНЯТТЯ Й ІСТОРИЧНІ УМОВИ ВИНИКНЕННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ ТЕРМІНОЛОГІЇ

Людина живе у постійній взаємодії, спілкуванні з іншими людьми. Для того, щоб контакти не призводили до небажаних конфліктів, не порушували соціальної рівноваги, щоби спілкування було гармонійним, приємним і корисним, з давніх часів вироблялися правила етикету та протоколу. Норми етикету, на відміну від норм моралі, умовні. Вони мають ніби характер неписаної угоди про те, що в поведженні людей є загальноприйнятим, а що ні. Кожна культурна людина повинна не лише знати і дотримуватися основних норм етикету, а й розуміти необхідність визначених правил і взаємин. Манери багато в чому відбивають внутрішню культуру людини, її моральні й інтелектуальні якості.

Етикет — це встановлений порядок поведінки в товаристві, певному оточенні, сукупність правил, що регламентують зовнішні вияви людських стосунків (наприклад, поведінка, мова звертання, спілкування, співпраця).

Сам термін *етикет* використовується з XVIII ст. Однак історія правил поведінки відома давно, ще в Давньому Єгипті близько 2350 року до н. е. була написана книжка “Інструкція з поведінки”.

Великий мислитель Давнього Китаю Конфуцій (Кун-ци) (551—479 р. до н. е.), засновник найвпливовішої філософсько-релігійної течії — конфуціанства — відводив етикету (“лі”) особливу роль. Лі-етикет, на думку Конфуція, повинен був формувати гармонійні відносини між людьми, регулювати поведінку в різних життєвих ситуаціях. Поняття лі-етикет дуже близьке за значенням до сучасного європейського терміна *етикет*.

Добра поведінка високо цінувалася і в античному світі як складна і детально відпрацьована нормативна система. Етикет виник в епоху Середньовіччя, в середовищі феодалів. Лицарі виробили власний кодекс честі, моральні норми, які були запроваджені у повсякденний спосіб життя і суворо дотримувалися. У лицарів існувала чітка ієрархія, належність до їхнього суспільного стану вимагала особливої уваги до різноманітних ритуалів, символів, атрибутки. Деталі одягу, зокрема капелюхи, з точністю віддзеркалювали соціальний стан, ранг людини. Лицарі підтверджували свій престиж дорогим одягом, оздобленим великою кількістю дорогих прикрас.

Навіть під час бою лицар піклувався не стільки про перемогу, скільки про власну честь. Він не мав права наносити удар супротивнику зі спини, вбивати людину, котра не має зброї, якщо супротивник падав з коня, благородному лицареві також належало злізти з коня, щоб урівняти шанси. Лицар мав бути ввічливим, піклуватися про слабких, виявляти щедрість. Була обов’язко-

вою витончена ввічливість до жінки. Водночас до людей, які не належали до їхнього соціального стану, лицар міг бути зверхнім, грубим і жорстоким.

У середні віки етикетні правила поширювалися на різні верстви населення. Навіть мандрівні студенти й музиканти мали свої етикетні кодекси.

Особливо складними та суворими правила поведінки існували при дворі монарха. Сам термін *етикет* виник після того, як на одному з вишуканих прийомів у французького короля Людовика XIV гості отримали картки (етикетки), де були перелічені правила поведінки.

Порушення вимог придворного етикету розцінювалося як злочин. Відомий випадок, що трапився в Іспанії в часи правління Філіппа II. Королева впала з коня, її нога застрягла в стремені, а кінь поніс її, тягнучи за собою по землі. Все це відбувалося під стінами палацу на очах у короля, котрий стояв на балконі, та численної знаті, що не наважувалася допомогти своїй королеві, оскільки ніхто не мав права доторкнутися до її ноги. Зрештою, двоє дворян, які насмілилися звільнити королеву, відразу скочили на коней і втекли, рятуючись від гніву Філіппа II.

Історія пам'ятає трагічний випадок, що стався з іншим монархом — королем Філіппом III. Якось він сидів біля каміна, в якому сильно розгорілося полум'я. Король нікому з придворних не дозволив поставити заслінку, бо це мав зробити відповідальний за церемоніал вогню, а він саме кудись відійшов. Однак Філіпп III згідно з етикетом гасити вогонь не мав права і не рушив з місця, виявляючи стійкість своєї монаршої честі. Така впертість призвела до того, що монарх отримав сильні опіки і за кілька днів помер.

Траплялися й веселі курйози. Так, французький король Людовік XIII приїхав до кардинала Ришельє вирішувати невідкладне важливе питання, а той був хворий і лежав у ліжку. Але ж король не міг розмовляти з підданим, стоячи та сидячи, коли той лежить.

Зрештою, король знайшов оригінальний вихід — ліг поряд із кардиналом і так спілкувався з ним.

Поступово лицарство втрачало авторитет, але дотримання правил етикету возвеличувало їх над простим людом. Етикет став настільки складною та детальною системою, що виникло багато професій, які забезпечували виконання її вимог: церемоніймейстери відповідали за дотримання правил при дворі, численні гувернери та вчителі навчали дітей аристократів вишуканій поведінці та ін.

Виходила у світ і відповідна література, наприклад: “Дисципліна клерикаліс” (Іспанія, 1204 р.), “Галатео, або Книга хороших манер” (Італія, 1558 р.): “Кожен має вдягатися відповідно до свого віку та суспільного стану. За столом ніколи не витирайте брудні пальці об скатертину, щоб не псувати апетит іншим. Людина не повинна вихвалитися своїм походженням, багатством, знатністю, а також і своїм розумом. Ви не повинні розмовляти ані дуже повільно, ані надто швидко. Говорити потрібно спокійно, з честью, так, щоб вас зрозуміли, людина повинна усе робити гарно, люб’язно...”.

Російський цар Петро I мав мету: європеїзувати Росію. Його реформи значно змінили побут дворян. Значну увагу приділяли вихованню молодого покоління. У 1717 р. за розпорядженням царя була видана книга “Юності чесне зерцало, або Показання до життєвого обходження, зібране від різних авторів”. У цій збірці молодим дворянам давалися поради, як поводити себе в товаристві. Книга набула великої популярності, тому під час царювання Петра I її тричі перевидавали.

Прагматичні буржуа поступово відкинули елементи середньовічного етикету, несумісні з діловими, комерційними відносинами. Кодекс честі існував лише в оплаті картярських боргів, на все інше можна було не звертати уваги. Етикет Нового часу, який становить основу сучасних правил поведінки, поєднав у собі “солідність купців з лицарською честью”.

Велике значення надавалося зовнішньому вигляду і світським манерам. Ідеал світської людини визначався французьким виразом *comme il faut* (як потрібно, як належить). Бути “комільфо” означало досконало виконувати всі правила етикету, повністю відповідати правилам хорошого тону, манері вдягатися та спілкуватися. Дворянського етикету намагалися дотримуватися купці, заможні міщани, що нерідко набувало безглуздих і потворних форм (згадаймо комедію “За двома зайцями” Михайла Старицького та салон, в якому навчалася Проня Прокопівна). Доведені до абсурду манери паризького і лондонського вищого товариства збільшували прірву між заможними та незаможними людьми.

У наш час знову постає актуальність витонченого вміння поводити себе в товаристві, тонкощів ведення розмови тощо.

Вільний від крайнощів і застарілих формальностей етикет не ускладнює, а спрощує і робить приємним щоденне життя. Його правила ґрунтуються на таких категоріях, як ввічливість, тактовність, коректність, порядність.

Володіння правилами етикету позбавляє скутості, дає змогу не образити ділового партнера невдалим словом або дією і водночас не принижує власної гідності та престижу сім'ї, фірми, країни. Засвоєння стереотипів поведінки допомагає встановити добрий психологічний клімат ділового спілкування.

Шлях до євроінтеграції, який обрала Україна в своєму розвитку, приводить нас до постійного спілкування та співпраці з представниками різних країн світу, різних культур і традицій. Цей шлях вимагає особливої уваги до правил поведінки й обов'язкового їх дотримання. Дипломатична діяльність з усіма її законами, правилами, умовностями, атрибутами, в тому числі дипломатичний протокол і церемоніал, перестала бути лише

фаховою. До зовнішньополітичної діяльності тією чи іншою мірою сьогодні залучені не лише дипломати та політики, а й мільйони людей, які часто не мають жодного відношення до дипломатії та державної служби. З'явилися нові терміни: *економічна дипломатія, публічна дипломатія, народна дипломатія, дипломатія громадян* та ін.

Для того, щоб дотримуватися цих принципів і правил, існує дипломатичний протокол.

Дипломатичний протокол — це сукупність правил і традицій, яких дотримуються в міжнародному спілкуванні.

Дотримання загальних правил протоколу становить основу дипломатичної практики будь-якої країни, хоча в кожній є свої певні особливості, зумовлені специфікою національних традицій, соціального устрою. Відступ від дипломатичного протоколу або порушення його норм недопустимі, бо вони можуть нанести шкоду іміджу країни і викликати небажані політичні наслідки.

Протокол регламентує порядок прийому керівників іноземних держав або урядів, урядових делегацій, представників державних і громадських організацій та ділових кіл, усі види офіційних дипломатичних контактів. Відношення до протоколу, внесення до нього змін (більша або менша урочистість, підвищення або пониження рівня представництва на офіційних церемоніях тощо) використовуються як інструмент зовнішньої політики (втручання у внутрішню діяльність України представників Росії під час виборів Президента України, приїзд Президента В. Путіна в Україну з підтримкою одного з кандидатів, виступ мера м. Москви Лужкова на зборах в Северодонецьку), зменшення демократичних свобод у самій Росії — і як наслідок, негативне ставлення до цього європейських країн, висловлене через скорочення тривалості візиту Президента Росії на переговорах.

Правила ці склалися на основі історичного досвіду. Тому *дипломатичний протокол є зразком міжнародного спілкування, на який рівняються всі організації та приватні особи.*

Ці правила вносять у міжнародні відносини ієрархію, дисципліну, організованість, без чого спільнота людей, у тому числі й міжнародна, не може нормально функціонувати. *Норми протоколу та супутні їм суспільні звичаї, правила міжнародної ввічливості (міжнародний етикет) універсальні, обов'язкові для застосування всіма учасниками міжнародного спілкування.*

Протокол багатогранний і різноманітний, тому й різні політичні наслідки його норм. Відповідно і “ціна” протокольної помилки також різна. Так, неправильне розташування державних прапорів під час офіційної церемонії зустрічі високого закордонного гостя може в одному випадку призвести до дипломатичного протесту, а в іншому — до дострокового припинення візиту і навіть до ще серйозніших наслідків. Помилка у розміщенні столових приборів під час дипломатичного обіду зазвичай до розриву відносин не призведе, а лише викличе іронічну посмішку в гостей. Водночас порушений порядок розміщення гостей за столом, здійснений господарями без попередньої згоди з гостем, може бути сприйнятий останнім як свідоме приниження гідності його самого і його країни.

Небезпідставно досвідчені дипломати наголошують, що у протоколі немає дрібниць. Ці “дрібниці” зумовлюють серйозні політичні ускладнення. Наприклад, під час офіційного візиту на вищому рівні делегації ФРН у Малагасійську Республіку (Мадагаскар) президент ФРН Г. Любке вручив господарям подарунок — кольоровий телевізор, урочисто оголосивши про це перед народом. Однак подарунок викликав не вдячність, а обурення: тоді в країні не було телебачення ні кольорового, ні чорно-білого. Ображені в такий спосіб своєрідним

натяком на економічну відсталість, малагасійці відмовились підписати з ФРН документи, вже узгоджені в ході візиту.

Діловий протокол, як і дипломатичний, регламентує порядок зустрічей та проводів делегацій, проведення бесід, переговорів і прийомів, ведення ділового листування, підписання угод, договорів тощо.

Діловий етикет має свої принципи, на яких ґрунтуються стосунки між діловими партнерами. Певною мірою вони не збігаються з принципами вихованості. Правила ділового етикету однакові і для чоловіків, і для жінок. Вони пропонують з повагою ставитися до людей, з якими маєте бізнес. Партнерові з ділового спілкування завжди слід приймати знаки уваги іншого. Ділові жінки повинні при необхідності не лише відкривати двері самі собі, а й пропускати вперед інших незалежно від того, чоловік це чи жінка, якщо ця особа гість або партнер. Водночас не слід забувати про *загальні принципи* сучасного етикету:

- гуманізму й людяності, який вимагає бути ввічливим, тактовним, гречним, скромним;
- доцільності дій, який дає змогу людині поводитися розумно, просто, зручно;
- краси поведінки, шляхетності;
- дотримання звичаїв і традицій тієї країни, в якій перебуває людина.

На відміну від дипломатичного, діловий протокол дотримується не так суворо. У сфері ділового спілкування його правила можуть бути гнучкішими. Проте солідні комерційні структури у міжнародному спілкуванні найчастіше дотримуються правил дипломатичного протоколу.

Розділ 2

ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД ДИПЛОМАТИЧНИХ І МІЖНАРОДНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ЗА КОРДОНОМ

2.1. *Дипломати та консули*

Багато хто вважає, що дипломати домагаються мети, висунутої перед ними їх урядами, через хитрі прийоми, мистецьки приховуючи справжні наміри і вводячи в оману співрозмовників, голів урядів, міністрів і своїх колег. Так було в епоху Відродження. Однак у наш час однією з найцінніших якостей дипломатичної професії є те, що слова посла (коли він набув і зберігає довіру іноземного уряду) цінніші, ніж його дипломатичне листування, в якому завжди можна знайти привід для дебатів.

Дипломат у зв'язку зі своєю професією має знати, як і коли змінити тему розмови. Крім того, якщо дипломату задається нескромне запитання, він завжди може відхилити його й уникнути відповіді. Він ніколи не має права робити неправдивих заяв ні з власної волі, ні з волі свого уряду.

Дипломатична професія — одна з найдавніших. Свідectва про мир та інші угоди трапляються серед давніх історичних пам'яток і написів. Міжнародні стосунки тоді мали епізодичний характер, адже уряди не хотіли, щоб іноземні спостерігачі постійно перебували в їхніх країнах — чи представники друзів, чи представники ворогів. Лише в XV ст. уряди вирішили мати постійні представництва в столицях іноземних держав. Посли отримували загальні вказівки, які надавали їм повну свободу дій для досягнення максимального успіху. Лише в окремих випадках прем'єр-міністр або міністр закордонних справ виїжджали за кордон для проведення переговорів.

Дипломатичні стосунки між державами можуть бути встановлені внаслідок дружніх контактів між їх урядами, а визнання постійних дипломатичних стосунків відбувається лише після відкриття дипломатичної місії. Призначення голови місії на посаду розпочинається зі згоди або агремана, який дає країна, що приймає посла. В дипломатичній практиці були випадки, коли кандидатура посла отримувала відмову. Зазвичай, мотивів відмови не вимагається.

Новопризначений посол вручає вірчі грамоти голові держави. Грамоти свідчать про уповноваженість цієї особи (посла) вести переговори від імені свого уряду. Саме ця процедура є моментом прийняття повноважень головою місії посольського рангу в країні перебування. Голова місії має громадянство тієї країни, яку він презентує. Члени дипломатичного корпусу також повинні бути громадянами держави, якій вони служать. В окремих випадках вони можуть бути громадянами країни перебування, але на це має бути особлива згода країни перебування. Голова місії може отримати акредитацію в декількох країнах, якщо жодна з них не має заперечення.

Держава має право оголосити голову місії або члена дипломатичного представництва небажаною персоною

(персоною *non grata*) й інформувати про це її уряд. У цьому випадку функції дипломата втрачають чинність, і він буде відкликаний. У такий спосіб *небажаною персоною* може бути оголошений співробітник адміністративного і технічного персоналу. Існують дві принципові підстави оголошення дипломата *персоною non grata*: особисті недоліки, наслідком котрих є кримінальна або антисоціальна поведінка; дії з намірами, які загрожують безпеці держави перебування або інших держав, що здійснюються під прикриттям дипломатичної недоторканості.

Функції голів дипломатичних представництв можуть бути класифіковані так: представництво, інформація, переговори, захист інтересів своєї держави.

Ідея представництва становить важливий елемент дипломатії. Посол наділений повноваженнями виступати від імені своєї країни, він є постійним посередником у відносинах між обома країнами і вважається офіційним джерелом інформації про свою країну. Дипломати уособлюють державу, яку вони представляють. Працівники посольства не мають прямих репрезентативних функцій і лише допомагають голові місії. Тому поведінка посла та членів його представництва і в суспільному, і в особистому житті мають бути бездоганними. Це головний критерій при їх відборі та призначенні.

Посол роз'яснює політику своєї країни, домагається її розуміння і, якщо можливо, підтримку уряду країни, в якій акредитований. Він повинен інформувати свою країну про становище в країні перебування, зокрема стосовно планів її уряду, а також розвитку подій у сусідніх країнах, якщо вони мають пряме відношення до країни перебування. Для виконання цих завдань посол повинен володіти такими професійними навичками: переговорів і щоденної дипломатії, спостереження, аналізу і підготовки доповідей.

навичками; керівництва місією; комунікативними і навичками публічної дипломатії; навичками, пов'язаними з порівнянням різних культур. До цього слід додати й особисті якості дипломата: теплоту і чуйність, інтелектуальну допитливість та прагнення до навчання, інтелектуальну багатогранність, лідерство, практичний розум. Проте, наведені риси зразкового дипломата рідко притаманні одній людині. Ці знання і вимоги є радше ціллю, до якої вони повинні прагнути в своїй роботі.

Основний обов'язок голови місії полягає у формулюванні дипломатичної політики місії — здійсненні конструктивного підходу до питань, які стосуються відносин голів обох держав. Основу такої політики становить обговорення різних політичних думок, політична мудрість, добре знання та розуміння людей і урядів двох країн. Дипломатична політика місії може мати форму рекомендацій своєму уряду, пояснень, інструкцій та пропозицій стосовно окремих питань.

Будь-яка діяльність дипломатичних представників і консулів скерована на те, щоб вплинути на внутрішню політику країни перебування, отримання таємної інформації може розглядатися як грубе порушення обов'язків. Уряд країни, в якій перебувають такі дипломати, має право вимагати їхнього відкликання.

Переговори — це мистецтво можливого. До них приступають, коли існує спільне бажання обох сторін підтримати дружні та мирні відносини. Навіть у складних питаннях майстерність дипломата виявляється у відчутті часу. Він має знати, коли вчасно закінчити переговори, навіть не досягнувши успіху, але потім, маючи змогу розпочати їх знову, домогтися успіху. “Дипломат... повинен ставитися з повагою до особи, з якою хоче мати справу, говорячи інакше, повинен рахуватися з почуттям країни, в якій він веде переговори,” — писав Ж. Камбон.

За всіх обставин дипломат має бути добросовісним, бо до нього та його порад прислуховуються. Успіх на переговорах може залежати від позиції, яку займають офіційні та приватні особи, від дружніх стосунків, що він зумів встановити, від його авторитету, набутого під час щоденної роботи і спілкування з людьми.

Важливим обов'язком посла є також захист інтересів громадян, торгівлі та мореплавства його країни. Голова представництва має не лише стежити за тим, щоб у відношенні до його співвітчизників, суден, які плавають під прапором його країни, торговельних зв'язків виконувалися діючі міжнародні угоди, а також і дбати про те, щоб особи, котрі перебувають під його юрисдикцією, не ставали жертвами дискримінаційної політики. Він має розширювати правовий статус своєї колонії, розвивати торговельний обмін, укріплювати наукові та культурні зв'язки, які є важливим елементом у розвитку дружніх мирних відносин між двома країнами.

Дипломати та консули повинні уважно стежити за протокольними правилами, а також за порушеннями правил, спрямованих проти них або на їх користь. Хоча інциденти протокольного характеру та їх коментарі можуть засвідчувати зміни у міжнародному становищі, дипломат або консул не мають вбачати в непорозуміннях більше від того, що є насправді. Відхилення часто можуть бути наслідком недбалості або недосвідченості. Виправляються вони легко і швидко, якщо діяти тактовно. Лише у випадку системних спроб послів і консулів створювати труднощі має бути заявлений протест і висунуто питання про прийняття відповідних заходів.

Більшість дипломатичних служб мають співробітника, що займається адміністративними питаннями. До його обов'язків відносимо збір та поновлення інформації з усіх місцевих питань, які можуть бути необхідні голові місії або члену персоналу.

Згідно зі ст. 14 Віденської конвенції 1961 р., встановлено старшинство серед дипломатичних представників, які поділяються на три класи: 1-й клас — *посли, нунції, інші голови представництв різного рангу*, що акредитовані при голові держави; 2-й клас — *посланці-міністри та інтернунції*, акредитовані при голові держави; 3-й клас — *повірені в справах*, акредитовані при міністерствах закордонних справ.

Дипломатичні відносини між країнами Британської співдружності націй здійснюються особливим корпусом дипломатів — *верховними комісарами*. Верховні комісари, котрими обмінюються країни Співдружності, де головою держави є королева, представляють відповідні уряди, а не королеву. Верховні комісари, їхні штатні співпрацівники, члени їх сімей користуються тим самим імунітетом, що і послы.

Члени дипломатичних представництв підтримують офіційні відносини з урядовими установами країни перебування лише через міністерство закордонних справ. Якщо вони бажають мати безпосередній контакт з іншими установами, то повинні отримати попередню згоду Міністерства закордонних справ. Міністри закордонних справ завжди повинні приймати голову представництва — посла, коли у нього виникають потреби обговорити окремі питання. Про зустріч з міністром достатньо домовитися по телефону.

Голові дипломатичної місії слід завчасно повідомляти протокольний відділ Міністерства закордонних справ країни перебування про дату, час і місце свого прибуття, прибуття або від'їзд інших членів місії, а також членів їх сімей. Після прибуття на місце для виконання своїх обов'язків, голова місії зустрічається з головою протокольного відділу або його представником для вручення копій вірчих грамот. Його подальший крок — офіційний візит до голови держави (для вручення оригінальних вірчих грамот). Зазвичай цей візит організо-

вуеться за допомогою голови протокольного відділу. Якщо під час візиту прийнято виступати з короткою промовою, то слід завчасно передати її зміст міністру закордонних справ.

Особиста недоторканість, тобто гарантія від арешту або затримання, — важлива гарантія дипломата. Будь-який акт насильства, спрямований проти дипломатичної особи, розглядається як акт, скерований проти самої держави. Недоторканість також поширюється на членів сім'ї дипломата, його власність, документи та кореспонденцію, автомобілі. Держави видають дипломатам спеціальні номери на автомобілі, щоб поліція могла їх відрізнити (виняток становить Великобританія).

Члени секретаріату та працівники архіву, які мають доступ до секретних матеріалів, зазвичай є громадянами країни дипломатичної місії. Це стосується також працівників служби безпеки та технічного обслуговування засобів комунікації. Місцеві спеціалісти залучаються переважно до роботи в комерційних, консульських та інформаційних відділах, а також як перекладачі.

Недоторканність приміщення посольства в окремих випадках призводить до використання права притулку. Однак це не стосується злочинців, котрі ховаються від правосуддя. Згідно зі загальноприйнятою практикою, приміщення посольства можуть слугувати притулком для політичних біженців. Вони використовуються, щоб не допустити протизаконних дій влади, яка втрачає контроль над ситуацією в країні й не може захистити своїх громадян. Тоді з політичних міркувань переслідуючим надається політичний притулок у посольстві. Такий акт має розглядатися як виняток. Водночас, щоб припинити зловживання з цього питання, уряди окремих країн уклали угоди про встановлення правил надання політичного притулку, які мають дотримуватися цими країнами. Якщо посол змушений надати притулок особі, то він повинен без очікування зробити запит

у міністра закордонних справ. Саме останній дозволить особі без ризику залишити приміщення посольства і вийти в іншу країну.

Закордонний представник не може бути викликаний до суду як свідок, його можуть попросити дати свідчення у письмовому вигляді.

Голови дипломатичних представництв мають право в будь-який час вивішувати на своїх резиденціях і будинках представництв прапори своїх держав, а також прапори країни перебування. Прапори вивішують також на службових автомобілях під час офіційних візитів.

Консул — офіційний представник, скерований державою в певний район на території іноземної держави для виконання там обов'язків стосовно громадян країни, що живуть за кордоном. Він виконує функції адміністративного та спостережного характеру. Йому доручається захист співвітчизників і право здійснювати спостереження за виконанням торговельних, економічних і культурних угод.

Отже, обов'язки керівників консульських установ відрізняються від обов'язків дипломатичних представників. Кожна держава сама визначає функції, статус і повноваження свого консульського корпусу. Повноваження консульств обмежені законами двох країн або режимом, встановленим за угодою.

У зв'язку з великою кількістю завдань значення консулів останнім часом зросло.

Віденська конвенція (ст. 9) розподіляє консульські установи на чотири класи: *генеральних консулів, консулів, віце-консулів і консульських агентів*. Генеральне консульство дислокується у важливіших місцевостях, ніж консульство. Віце-консульство, голова якого підпорядкований консулу, діє в консульському окрузі генерального консульства. Консульське агентство, в компетенцію котрого входять питання торгівлі та судноплавства, — звичайна канцелярія, що створюється в портах.

Відкриття консульського закладу, його класифікація, місце перебування та консульський округ встановлюються за згодою держави перебування. Будь-які зміни здійснюються лише за згодою держави перебування.

До консульських функцій належать: захист фізичних і моральних інтересів своєї країни, сприяння розвитку економічних, торговельних, науково-технічних і культурних зв'язків. Консульство видає візи та паспорти, виконує нотаріальні обов'язки, охороняє інтереси громадян у випадку їх смерті й інтереси неповнолітніх, неповносправних осіб, здійснює нагляд і надання допомоги суднам, літакам і членам їх екіпажів тощо.

Уряд часто доручає виконання консульських функцій посольству в країнах, де колонія громадян держави нечисленна і немає необхідності утворення та відкриття консульства.

Якщо дипломати користуються практично однаковим імунітетом у всіх країнах, імунітети консулів визначаються угодами на двосторонній основі.

2.2. Дипломатичні привілеї та імунітети

Надані дипломатам імунітети дають змогу виконувати їх важливу місію без перешкод місцевої влади. В інтересах своєї держави голова дипломатичного представництва повинен мати змогу діяти незалежно. Привілеї та імунітети, визнані міжнародним правом і взаємною практикою, були зібрані у Віденську конвенцію 1961 р. Конвенція надала чинність і узгоджений характер відповідним зобов'язанням держав і дипломатів при виконанні обов'язків (*конвенція — угода, міжнародний договір з якихось спеціальних питань*).

Віденська конвенція передбачає також імунітети для адміністративно-технічного й обслуговуючого персоналу, пов'язаного з виконанням дій, здійснюваних при виконанні службових обов'язків. Дипломатичним імунітетом користуються і персонали міжнародних організацій. Це стосується представників Організації Об'єднаних Націй, Організації Північноатлантичної угоди, Ради Європи, Європейської економічної спільноти, Американського агентства міжнародного розвитку, Західноєвропейського союзу.

Недоторканість дипломатичного агента гарантує йому захист за будь-яких обставин. Така охорона є справою органів громадського порядку. Коли ж резиденція посла або національний прапор його країни зазнали брутального відношення, уряд повинен вибачитись і при потребі компенсувати матеріальні збитки. Місцева влада відповідальна за виконання правил недоторканості всіх закордонних представників і має відкрити справу, засудити будь-яку приватну особу, котра здійснила злочин.

Посольство може встановлювати й експлуатувати радіопередавачі лише за згодою держави перебування. Дипломатична кореспонденція в широкому змісті цього слова недоторкана. Офіційно визнано право вільного перевезення дипломатичних валіз, які не можуть бути відкриті та затримані.

На державу перебування покладаються заходи запобігання безладу, що заважає спокійній роботі посольства або наносить шкоду його гідності. Ця стаття гарантує також імунітет від будь-якої дії влади не лише стосовно приміщення, а й посольського транспорту. Посольству гарантується право піднімати прапор своєї держави над своїм приміщенням, на транспорті, а також вивішувати емблеми або герб своєї країни.

Виняток з правил про імунітет становить питання приватної діяльності дипломата: приватного нерухомо-

го майна, непрофесійної та комерційної діяльності, не пов'язаної з його офіційними обов'язками.

Віденська конвенція звільняє дипломата від податків з обумовлених двома країнами питань, митних податків.

На випадок збройного конфлікту конвенція передбачає допомогу для виїзду дипломатів на батьківщину. Надання транспортних засобів для них та їхнього майна покладене на державу перебування.

Розрив дипломатичних відносин, за яким не оголошується війна, не обов'язково призводить до розриву консульських відносин, хоча останні міжнародні події засвідчують, що виїзд посольства насправді веде до закриття консульств.

Міжнародні традиції зобов'язують усі уряди особливо ставитись до власників дипломатичних паспортів. Видача таких документів здійснюється на основі строгого контролю. До уваги беруться імунітети, які надаються власникам таких паспортів. Кожна держава керується при цьому своїми правилами. Зауважимо, що Великобританія дипломатичних паспортів не видає.

2.3. Міжнародні організації.

Міжурядові організації.

Старшинство серед

міжнародних організацій

Міжнародні інститути та міжнародні організації, які виникли впродовж ХХ ст., не були до останнього часу дуже помітними в дипломатичному житті. Внаслідок успішної діяльності цих організацій уряди визнали корисним передавати відповідним міжнародним органам відповідальність за проблеми загального адміністративного, соціального чи подібного з ним характеру. Так виникла велика кількість міжнародних організацій, які не мають політичних цілей.

При створенні Організації Об'єднаних Націй було задумано, що вся існуюча міжнародна діяльність, а також діяльність, яка може мати місце в майбутньому, сконцентрується навколо ООН. Економічна та Соціальна Ради були створені для того, щоби контролювати всю міжнародну неполітичну діяльність, наприклад, з економічних, соціальних, культурних питань, питань охорони здоров'я, а також інших суміжних проблем. Деякі міжнародні інститути — Всесвітній поштовий союз, Всесвітній телеграфний союз та Міжнародне бюро праці — увійшли, зрештою, в ООН. Дитячий фонд ООН та міжнародні фінансові організації виникли після Другої світової війни.

Усі міжнародні організації можуть бути розділені на шість основних груп: одна всесвітня організація і п'ять регіональних. Всесвітня система — це Організація Об'єднаних Націй, яка охоплює Секретаріат і підпорядковані їй організації, пов'язані з ООН спеціальними угодами, що діють у всесвітньому або регіональному масштабі та наділені різними повноваженнями. До регіональних організацій належать: Організація американських держав, Західні організації (Рада Європи, НАТО, Західноєвропейський союз — “Велика сімка”, Європейське економічне співтовариство — “Спільний ринок” тощо), Організація африканської єдності, Британська співдружність націй та ін.

Розглянемо спільні риси, притаманні усім організаціям: *організація* (має бути якась організаційна структура, тобто постійний елемент); *міжнародний характер* (повинна мати міжнародний характер, тобто об'єднувати незалежні держави або території чи національні асоціації, що відповідають вимогам, необхідним для вступу в союз); *ціль у міжнародному плані* (тобто ціль, яка змальовує спільну мету для низки країн або територій).

Водночас організації поділяються на *міжурядові* та *неурядові* (автономні). Міжурядові організації є на-

слідком складання міжнародної угоди, яка підписується і ратифікується. Неурядові організації — це групи осіб або громад, вільно створених на основі приватної ініціативи. Вони ведуть до міжнародної діяльності, що має спільний інтерес без шкоди національному інтересу країни. Організація як виконавча сила має зазвичай постійний інститут.

Міжурядові організації створюються на основі міжнародних угод лише між державами та державними органами. Їх мета — керувати тією чи іншою сферою державної діяльності або діяльністю, що становить державний інтерес у міжнародному плані. Вони мають постійну штаб-квартиру, бюджет, утворений із внесків держав-членів, і повинні виконувати завдання адміністративної, технічної або наукової координації. Отже, організація має своє міжнародне обличчя й індивідуальні особливості, хоча не може мати суверенітету та незалежності. Міжнародний статус міжурядової організації впливає з того факту, що організація була створена з волі: а) або незалежних держав, територій, що можуть вступати в союзи з урядами; б) або іноземними територіями заради досягнення цілей; в) або національних громад, що мають на те відповідну компетенцію. При створенні міжурядової організації укладаються документи: угода (устав), внутрішні правила для керівних органів, фінансові правила, положення про персонал, угода про привілеї та імунітети, угода про штаб-квартиру.

Рішення, що приймають міжнародні організації, за вагомістю поділяються на: *заяви* — майже повна згода членів конференції, яка не має обов'язкової сили; *директиви і рекомендації*, обов'язковий характер яких залежить від уставу; *рішення* — мають обов'язковий характер у всіх своїх елементах; *постанови* — мають загальний характер, виконуються всіма членами, віддзеркалюють норми міжнародного права.

Міжнародні організації не володіють суверенітетом і не користуються захистом міжнародного права.

Неурядові організації висувають перед собою різні цілі. Найпотужнішими з поміж них є: Всесвітня федерація профспілок, Міжнародна конференція вільних профспілок, Міжнародна конференція християнських профспілок. Організації цієї категорії мають штаб-квартири в тій країні, де вони були засновані. В 1967 р. налічувалося приблизно 2135 неурядових організацій і асоціацій, з яких 483 мали штаб-квартири у Франції, 366 — Англії, 385 — Швейцарії, 318 — Бельгії, 264 — у США.

Часто нелегко встановити *верховенство* серед міжнародних організацій. Існує велика кількість принципів класифікації: за ступенем офіційності їх уставів та кількістю членів, за категорією засновника — уряд, організація чи приватна особа. На практиці прийнятий такий принцип класифікації: а) найбільші міжнародні організації — Організація Об'єднаних Націй, яка здійснює діяльність у всесвітньому масштабі; б) регіональні організації політичного та військового характеру; в) великі міжнародні організації адміністративного, економічного, соціального та культурного характеру — перше місце посідають спеціалізовані заклади ООН; г) великі невійськові організації регіонального характеру; ґ) міжурядові адміністративні організації з глобальною або регіональною компетенцією; д) міжнародні неурядові організації.

В організації представники директорату та її члени користуються рівними правами. У списках їх імена завжди розташовують в алфавітному порядку.

На офіційних церемоніях керівники постійних делегацій мають старшинство перед всіма іншими членами делегацій незалежно від статусу.

Розділ 3

ЕЛЕМЕНТИ ДИПЛОМАТИЧНОГО ПРОТОКОЛУ В ІСТОРІЇ УКРАЇНИ

3.1. *Витоки протоколу і Княжа доба (VI—XIII ст.)*

Найпершою відомістю про дипломатичний контакт на території сучасної України можна вважати період великої військової експедиції перського царя Дарія I до Північного Причорномор'я близько 514—512 р. до н. е., щоб підкорити державу наших предків — Скіфію. Стомившись марним переслідуванням скіфського війська, яке уникало великих військових сутичок із ворогом, Дарій I запропонував Іданфірсові — верховному володареві скіфів — зустрітися для вирішальної битви. Скіфський вождь відмовився і, як засвідчують тогочасні хроніки, відповів перському цареві: *“О Персе!... я до цього часу ніколи не лякався і не тікав ні від кого ні в минулому, ні тепер від тебе. І те, що я тепер робив, не відрізняється від того, що я роблю в мирний час. Однак, якщо Ви наполягаєте на тому, щоб це сталося*

якнайшвидше, — гаразд, тоді ось що: у нас є могили наших предків. Нумо, знайдіть їх і спробуйте завдати їм шкоди. Тоді Ви побачите, чи будемо ми воювати заради наших могил, чи ні”. За деякий час Дарій I отримав від скіфів дивні дари: птаха, мишу, жабу і п’ять стріл. Його радник Гобрій так розтлумачив зміст цього “послання”: “Якщо, перси, ви не станете птахами і не полетите високо в небо, або мишами і не сховаєтесь в землю, або жабами і не пострибаєте в болото, то ви не повернетесь до себе, вас згублять ці стріли”. Можливо, тут більше фольклору, аніж історичної правдивості, але це засвідчує мудрість і винахідливість наших далеких пращурів. Для персів ця військова виправа закінчилася ганебно, і вони були змушені повертатись ні з чим.

Першим відомим в історії княжої України дипломатичним візитом можна вважати візит київського князя Кия до столиці Візантії Царгорода 527 р. Уже з кінця IX ст. до нас дійшли відомості про договори “миру і любові” Русі з Візантією, варягами, болгарами. Київська Русь 860 р. після успішного походу на Константинополь уклала перший відомий в нашій історії договір “миру і любові” з Візантією, який став своєрідним дипломатичним визнанням Київської Русі, встановлював між цими двома державами мирні відносини, передбачав допуск на Русь християнської місії, хрещення частини русів, а також військову допомогу Русі Візантійській імперії. Київська Русь уклала нові договори з Візантією в 907, 911 і 944 рр. Усі вони містили традиційні для того часу умови “миру і любові”, передбачали виплату імперією данини Русі, визначали статус руських посольських і торгових місій.

Отже, вже на початку X ст. Київська Русь розпочала освоєння вершин тодішньої дипломатії — письмових угод (договорів), які охоплювали політичні, економічні, військові та юридичні питання. Робота над підготовкою

цього договору відбувалася в Константинополі. Від Візантії переговори вів імператор Лев VI, а Київське посольство у Візантії приймали згідно з установленими правилами, які поширювались тоді й на інші закордонні місії.

Договір 911 р. став якісно новим кроком у розвитку дипломатії, бо не лише містив загальнополітичну ідею договору 907 р. — ідею “миру і любові”, а й так званий ряд, тобто конкретні статті, присвячені різним торговим, військово-союзним, юридичним та іншим питанням. Вершиною давньоруської дипломатичної практики вважається договір 944 р. — розгорнутий письмовий договір про воєнний союз Візантії та Київської Русі. Ці договори, зазвичай фіксувались у відповідних грамотах, які готувалися з обох сторін рідною мовою, а копії — мовою іншої сторони. Обмін оригіналами та копіями, процедура підписання договорів візантійськими імператорами та руськими послами, процедура їх підтвердження засвідчили вироблення достатньо чіткої системи письмових рівноправних міждержавних угод.

Завершальним етапом дипломатії князя Святослава у відносинах з Візантією став договір 971 р. Він повертався до норм відносин попередніх договорів і, окрім того, Святослав зобов'язувався не нападати на Візантію та її території.

Подальшого розвитку дипломатія набула в часи Володимира Великого, межі держави якого поширювались до Угорщини, Чехії, Німеччини, Польщі — на Заході та до Волзьких Болгар — на Сході. Держава була також пов'язана торговельними і дипломатичними зв'язками з усім культурним світом того часу.

У X—XI ст. Київській Русі належала визначна політична роль у житті тогочасної Європи, з нею шукали зв'язків і порозуміння не лише сусіди, а й віддалені держави. Київські воїни служили у візантійському війську і брали активну участь у походах до Італії,

Сицилії, Північної Африки, де стикалися з представниками різних народів і рас.

Міжнародні договори та союзи Княжої доби часто підкріплювалися династійними зв'язками. Володимир Великий був одружений зі сестрою імператора Візантії — Ганною, його старший син Святополк — з донькою польського короля Болеслава Хороброго, Ярослав — з донькою шведського короля Олафа — Інгігердою-Іриною, донька Пермислава була одружена з угорським королем Лядиславом Лисим, друга — з чеським королем Болеславом Рудим, третя — Марія-Доброніга — з королем Польщі Казимиром Обновителем.

Цю лінію продовжував Ярослав Мудрий, родичаючись із дворами Скандинавії та країн Західної Європи. Найбільше відомостей збереглося про шлюб його доньки Анни з королем Франції Генріхом Першим. Ганна стала видатною постаттю політичної сцени тодішньої Європи, завдяки своїй освіченості та мудрості. На багатьох актах того часу збереглися її підписи кирилицею і латиною — серед “хрестиків” видатних васалів, які переважно були неписьменними.

Ганна Ярославна й інші королеви українського походження везли з собою не лише багаті посаги з багатої Батьківщини, а й високу християнську мораль і вищу, ніж у тогочасній Європі, культуру.

Для ведення справ дипломатичних відносин на двори чужих володарів висилали спеціальні посольства, які інколи очолювали самі князі. Для контактів з іноземними державами активно використовували бояр, купців, духовних осіб. Посольства від іноземних дворів урочисто приймали у великокняжому Києві або в столицях галицько-волинських князів — Володимирі та Галичі.

Історія зберегла до наших днів імена кількох київських дипломатів доби Володимира Великого і Ярослава

ва Мудрого — боярина Добрині та його сина Костянтина Путяти, воєводи Вишати, боярина Івана Твориловича та ін. На київському дворі також перебували іноземні послы, найімовірнішими з яких були єпископ Адальберт (961—962), Райнберн Бруно з Кверфурту (1007), послы французького короля Генріха I Готье з Мо і Роже з Шалону (1049), папський легат Поляно де Карпіні (1246), посол французького короля Людовіка IX Вільям Рубруквіс (1252) та ін. Послы і в ті часи користувалися значними привілеями: був розроблений спеціальний, достатньо складний ритуал приймання послів, їх особа і майно вважалися недоторканими.

Цікавий період історії — князювання Романа (1199—1205) та Данила (1205—1264). Данило вів дуже обережну політику стосовно сусідів, шукав з ними добрих зв'язків (Угорщина, Польща), уклав договір з Литвою, яка почала виходити на історичну арену, а також з поморським князем Святополком, за котрого віддав сестру Соломію.

Подолавши особисту гординю і керуючись вищими інтересами держави, Данило наніс візит до Золотої Орди, формально підкорився їй, дістав від татар підтвердження на все князівство, хоча мусив себе визнати “мирником” — союзником і татарським васалом. Однак усе життя він присвятив підготовці до нової боротьби — за звільнення від татарського ярма, а тому почав будувати нові фортеці й активно шукати зв'язків із Західною Європою. Свідченням цього стали активні зв'язки і листування Данила з Папою Інокентієм IV.

3.2. Часи Литовсько-Руського князівства та Козацької держави (XIV—XVII ст.)

Із середини XIV ст. починається епоха Литовсько-Руського князівства. Наприкінці князювання Ольгерда у Великому князівстві Литовському було 9/10 білоруської та української людності, яка ввійшла до цього князівства здебільшого через мирові договори. В цей період українська культура розвивалася інтенсивніше, ніж литовська, активно входила у життя, литовці запозичали українську військову організацію, систему будови валів і фортець. У Великому князівстві панували руська мова і православна віра.

Князь Вітовт, якого проголосили королем литовським і руським, почав активну політику на сході. В Луцьку (Волинь), який був своєю південною резиденцією великих князів Литовських, у 1429 р. відбувся конгрес європейських монархів, де взяли участь литовсько-руський князь Вітовт, польський король Ягайло, німецький імператор Сигізмунд, датський король Ерік VII, магистри Тевтонського та Левонського орденів, кримський хан, тодішній васал Вітовта, господар молдовський, папський легат і послі візантійського імператора Йоанна VIII Палеолога.

Активну дипломатичну роботу проводили тогочасні правителі у сфері релігійного життя, де стикалися інтереси Православної та Католицької церков, інтереси швидко зростаючого Московського князівства і Великого князівства Литовського.

Кінець століття був трагічним для України, бо її землі спільно нищили Золота Орда та Кримське ханство, а також турки. Сусіди зі сходу і заходу спокійно реагували на плундрування Київської Русі, виношую-

чи плани захоплення та поневолення цих багатих земель і їх народ.

Цікавим і плідним для дипломатичних стосунків був період Козацької держави. До найперших зв'язків належать контакти з представниками Московської держави. Це були зустрічі зі сторожовими загонами московського царя, які заглиблювалися далеко у південні степи, стежачи за пересуванням татарської орди.

Дипломатичні зв'язки зі сусідами активізував легендарний Дмитро Вишневецький — організатор нападу на володіння Туреччини в Криму і на Азовському морі. Першими дипломатичними кроками Д. Вишневецького була поїздка до столиці Оттоманської імперії восени 1553 р., щоб охолодити войовничий запал кримських татар стосовно українських земель. Використовуючи тогочасні непорозуміння, які виникли між Портою і Кримом, Вишневецький намагався зав'язати добрі стосунки з обома суперниками, що йому певною мірою і вдалося. Впродовж 1556—1557 рр. Вишневецький проводив переговори з московським царем Іваном Грозним і навіть перейшов з частиною козаків на службу до нього, беручи участь у великих походах проти турків 1560 і 1564 рр.

У контактах з польським урядом козацтво, формуючи й утверджуючи військово-територіальний поділ українських земель, крок за кроком відроджувало українську державність.

Згодом були зроблені кроки для зв'язків із Туреччиною. У липні 1648 р. до Стамбула прибули посли Б. Хмельницького з проханням підтримати союз козаків із татарами, пропонуючи в заставу Кам'янець на Поділлі. Хмельницький 14 жовтня написав новий лист до султана з проханням прийняти Україну під свій протекторат. Наприкінці 1648 р. султан Туреччини прийняв Військо Запорозьке під свою опіку і навіть видав гетьманові “диплом на князівство Руське”.

Цей договір упродовж визвольної війни поновлював Богдан Хмельницький у лютому 1650 р., коли Польща намагалася втягнути козаків у війну проти Туреччини. Другого серпня 1650 р., складаючи на руки Осман-аги, турецького посла, присягу вірності, гетьман України зірвав польсько-московський союз, спрямований проти Туреччини, негативні наслідки якого б відчула Україна.

Безумовно ці кроки України були вимушеними, козацтво шукало союзника, навіть тимчасового. Розуміючи, що ці угоди не дуже надійні, сильна самостійна Україна з виходом до Чорного моря була не вигідною для кожного зі сусідів. Тому так легко кримський хан тричі зраджував Хмельницького під Зборовом, Берестечком, Жванцем.

Після тривалих переговорів і домовленостей у Переяславі був укладений договір із Росією. Однак московський цар вільно трактував укладений договір і порушував зобов'язання. Віленський мир, який він підписав 1656 р., по суті, перекреслив Переяславську ухвалу. Проте Б. Хмельницький не розгубився. Він сам почав відходити від пунктів "Березневих статей", розвивав активну дипломатичну діяльність для забезпечення міжнародних прав України, здійснення самостійної внутрішньої та зовнішньої політики. Він не платив жодних податків, утримував понад 60-тисячне Військо Запорозьке, незважаючи на протести московського царя, вів переговори зі Швецією, Угорщиною, Польщею, Австрією, Туреччиною, розширював кордони своєї держави, прилучаючи до неї історичні українські землі, а також землі народів, які бажали об'єднання.

Кредо зовнішньої політики Богдана Хмельницького найчіткіше виражене в його зверненні до шведського короля 28 січня 1657 р.: *"...немає в нас більшої турботи і інших справ, як тільки якнайстаранніше піклуватися про дружбу з усіма нашими сусідами, як вона у нас раз виникла, підтримуймо її вперто і міцно, а якщо ж маємо надію на майбутнє, усім серцем її підго-*

товляймо". Ці слова з сивої давнини актуально звучать дотепер.

Дипломатичне ремесло в ті часи вважалося нелегким. Козацькі посольства переважно були нечисленними. До їх складу входили посол (або кілька), радники, перекладачі, прислуга (обов'язково кухар). Козацьким послам доводилося часто стикатися з небезпекою. Восени 1593 р. до Києва прибуло двоє козацьких послів, щоб розслідувати обставини вбивства гетьмана Криштофа Косинського, але польська адміністрація піддала їх тортурам, внаслідок чого один з них помер. Це змусило запорожців вислати на Київ 4-тисячний загін, після цього польська адміністрація капітулювала.

У січні 1652 р. на козацьких послів Семена Звягли та Михайла Табуретка (до польського короля Герасима Яцкевича) в Луцьку напали слуги володимирського підкоморія Пузини. У червні 1653 р. польська шляхта затримала і посадила під варту посла до польського короля — київського полковника Ждановича. Навесні 1654 р. кримський хан побив гетьманського посла — полковника Семена Савича. Понад півроку у в'язниці угорського князя утримували козацького посла полковника Михайла Суличича.

За загадкових обставин на території Польщі загинув козацький сотник Іван Петрович та його хорунжий Клим, коли вони поверталися від шведського короля. Зникли і листи, які вони везли.

Виняткові дипломатичні здібності виявляв Богдан Хмельницький. Він зумів у важких умовах практично нескінченних бойових дій налагодити дипломатичну службу, яка стежила за подіями у всій Східній, Південно-Східній і Центральній Європі. Визначним центром тогочасного міжнародного життя став Чигирин, куди прибували послы з Росії, Криму, Польщі, Порту, Молдови, Валахії, Трансільванії, Швеції, Австрії, Бранденбургу. Звідси відряджали посольства до багатьох країн Європи.

У 1687 р. гетьманом України став Іван Мазепа. Це був дуже тяжкий час для України, бо вона поступово втрачала незалежність і втягувалася в політику Москви, навіть не як васал, а як її власна територія. Україна мусила постачати людей і для військових походів, і для суднобудування, фортифікаційних робіт. Набувала розмаху панщина. Сподіватись на допомогу сусідів не доводилося, тому Мазепа почав активну дипломатичну гру з Московією, Швецією та Польщею. Мирний договір зі Швецією гарантував її допомогу для України. Водночас велися таємні переговори з польським королем Станіславом Лещинським про федерацію України з Польщею. Все це робилося з єдиною метою — відірватися від Москви. Апогеєм дипломатичної діяльності Івана Мазепа були 1708—1709 рр., коли він відкрито виступив проти московського царя Петра I і намагався створити антимосковську коаліцію разом з Туреччиною, Кримом, Молдовою, Валахією, Трансільванією, донськими козаками, кубанськими черкесами, калмиками, казанськими татарами і башкирами. Саме в цей час з'явився його "Маніфест до українського народу".

Після полтавської поразки Карл XII і Пилип Орлик розпочали активну дипломатичну кампанію, схилиючи Туреччину і Крим до спільної боротьби з Московією.

І хоча 30-річна активна дипломатична діяльність П. Орлика не дала практичних наслідків, вона мала значні ідеологічні наслідки: у тодішній Європі чимало людей зрозуміли, що незалежна Україна потрібна Європі як противага міцній Російській імперії, що виникла на основі Московського царства.

За гетьманів Івана Скоропадського, Данила Апостола, Кирила Розумовського та правління Малоросійської Колегії Україна поступово перетворилась на провінцію Російської імперії і про дипломатичну діяльність не могло бути й мови.

Українська дипломатія й елементи дипломатичного протоколу (посольства, дипломатичне листування, ди-

пломатичний церемоніал) активно застосовувались у часи Козацької держави та Гетьманщини і репрезентували Україну як європейську державу, що активно боролася за незалежність, своє місце в сім'ї європейських народів.

Високу культуру дипломатичного листування та знання європейських мов підтверджують окремі документи Шведського національного архіву гетьманів Богдана Хмельницького, Івана Виговського, Івана Мазепи, Пилипа Орлика.

Після смерті Пилипа Орлика (1742) дипломатична діяльність України на міжнародній арені припинилася.

3.3. Дипломатичний протокол у часи жовтневого перевороту та визвольної війни українського народу 1917—1922 рр.

Дипломатична діяльність на користь майбутньої української держави активізувалася з початком Першої світової війни та виникненням у Львові в серпні 1914 р. безпартійної політичної організації колишніх емігрантів із Наддніпрянщини — Союзу визволення України (СВУ), котрий взяв на себе представництво інтересів України перед Європою і світом.

Функції українських послів виконували скеровані до інших держав представники СВУ: О. Скоропис-Йолтуховський у Німеччині, М. Меленевський — у Туреччині, Л. Ганкевич — у Болгарії та Румунії, О. Семенів — в Італії, О. Назарук — у Норвегії та Швеції, П. Чикаленко — у Швейцарії. Наслідком їхньої діяльності було те, що європейська преса заговорила про Україну, ідеї створення незалежної держави.

Бурхливі політичні події ранньої весни 1917 р. прискорили державотворчі процеси українського народу.

Започаткувала цей процес Центральна Рада на чолі з М. Грушевським, яка в листопаді 1917 р. проголосила незалежну Українську Народну Республіку. Важливою складовою частиною стало започаткування власної дипломатичної служби для забезпечення повноправного входження України до системи міжнародних відносин, миру і стабільності, територіальної цілісності та соборності українських земель.

Першим дипломатичним контактом став візит до Центральної Ради аташе японського посольства в Петрограді Ашіда у липні 1917 р. У серпні до Києва прибув французький журналіст Жан Полісьє з неофіційною місією встановити контакти з колами Центральної Ради, а в жовтні — французькі представники генерал Табуї та полковник Перльє, які цікавилися військовими справами.

У Києві з'явилися перші дипломатичні представництва іноземних держав. З 27 липня Генеральним секретарем Секретаріату міжнародних справ було затверджено Олександра Шульгіна.

В цей складний для Центральної Ради час їй вдалося досягнути відчутних успіхів у дипломатичних відносинах з Антантою, приймаючи в грудні 1917 р. у Києві представників Англії, Франції та Румунії. Франція, зокрема, пропонувала Україні позику коштами, технічним приладдям тощо, пропонувала допомогу і Румунія. Встановилися добрі відносини з Чехословащиною в особі голови Чехословацької Національної Ради Т. Масарика, налагоджувалися зв'язки зі Швейцарією, Італією. Після жовтневого перевороту в Петрограді до Києва переїхали військові місії Англії, Франції, Італії, Японії, Румунії, Сербії та Бельгії, що були акредитовані при Ставці російського головнокомандувача М. Духоніна.

Головним напрямом діяльності молода українська дипломатія визначила справу припинення світової війни.

На початку 1918 р. був започаткований процес створення організаційно-правової основи української дипломатичної служби і Міністерства закордонних справ. Було прийнято проект закону “Про закордонні установи УНР”, який затверджував таку градацію закордонних установ України: посольства, дипломатичні місії, генеральні консульства, віце-консульства та консульські агенції. Закон також передбачав організаційно-штатний розклад українських дипломатичних представництв. У цей період планувалося відкрити 68 консульських установ у 23 державах світу.

Хоча нестабільне міжнародне становище, економічна фінансова криза не дали змоги реалізувати ці плани, але українська дипломатична служба зробила дуже багато, щоб світ довідався про незалежну Українську державу. В часи гетьманства П. Скоропадського все діловодство велося українською мовою, і хто її не знав — мусив вивчити.

Впродовж 1918 р. у Києві мали свої дипломатичні, консульські та військові представництва 25 держав світу.

Після втрати незалежності 1920 р. українська дипломатична служба почала занепадати. Крім цього, не вистачало коштів на її утримання, частина держав почала визнавати УРСР, встановлювати з нею дипломатичні відносини. Колишній Міністр закордонних справ УНР О. Шульгін зазначав: “Європа вже на всіх парах неслася до зближення економічного і політичного з червоною Москвою”.

3.4. Український дипломатичний протокол другої половини ХХ ст.

У період між Першою і Другою світовими війнами українська дипломатія в еміграції для захисту українських справ активно використовувала Лігу націй. Українські дипломати викривали радянську політику, спрямовану на знищення українського народу (голодомори, примусові та каторжні роботи), одночасно виступали за права української меншини в Польщі, Чехословаччині, Румунії, намагалися об'єднувати зусилля у боротьбі проти більшовицького режиму з представниками кавказьких і середньоазійських народів.

Період Другої світової війни став для України та її народу новим етапом змагань за незалежність і на фронтах політичних, і у збройній боротьбі. Були спроби проголосити Українську державу (Акт 30 червня 1941 р.), активно діяли ОУН, Українська Національна Рада. До цього періоду належить цікава праця “Організація і праця дипломатичних станиць”, яка засвідчує про те, що і в умовах боротьби з іноземними окупантами українська еліта думала про майбутню дипломатичну роботу, зв'язки зі світом.

Ситуація дещо змінилася після закінчення війни. У 1944 р. був створений Комісаріат у закордонних справах УРСР, який 1946 р. реорганізовано у Міністерство закордонних справ України. Україна стала членом ООН, брала участь у роботі багатьох міжнародних організацій, підписувала міжнародні договори. У 1957 р. було засноване постійне представництво УРСР при ООН.

Якісно новий етап в історії дипломатичної служби України розпочався з проголошення Верховною Радою України “Акта про незалежність України” 24 серпня 1991 р. Після грудневого референдуму 1991 р. розпочався активний процес визнання України як незалежної

держави і встановлення дипломатичних відносин. Сьогодні Україну визнали понад 150 держав світу, з більшістю з них встановлені дипломатичні відносини.

Широко представлені в Києві й представництва зарубіжних держав: понад 60 посольств, десять представництв міжнародних організацій, торговельні місії, понад 20 консульських установ у різних містах України.

Розділ 4

ОСОБЛИВОСТІ Й ОСНОВНІ ВИДИ ДИПЛОМАТИЧНОГО СПІЛКУВАННЯ

4.1. *Офіційні протокольні форми відрекомендування та прощання*

При звичайному офіційному знайомстві, наприклад, говорять: “Пані Гаврилишин, дозвольте відрекомендувати Вам пана Петренка”.

При офіційному відрекомендуванні, називаючи повне ім’я та прізвище, не слід забувати і звання, якщо воно є, наприклад: “професор Степан Ковалюк”, “полковник Петро Радченко”, “доктор Володимир Ващенко”.

На великому офіційному прийомі, на честь високопоставленої особи, господиня повинна зустрічати гостей поряд із почесним гостем. Вона відрекомендує новоприбулого: “Пане Джонсоне, це наш начальник відділу реклами пан Іваненко”. Якщо Ви прибули вже після цієї процедури, то слід відрекомендуватися самотійно.

Під час першої зустрічі двох делегацій першим має відрекомендуватися голова сторони, що приймає делегацію. Він знайомить зі своєю дружиною, яка приїхала зустріти дружину гостя. Після цього відрекомендується

ся і відрекомендовує свою дружину голова прибулої делегації, гість.

Далі голова делегації повинен познайомити гостей з іншими членами делегації відповідно до їх рангу в порядку зменшення. Проте спочатку мають бути відрекомендовані жінки вищого рангу, далі — нижчого, і лише після цього — чоловіки в такому ж порядку. Потім у такому ж порядку відрекомендовує своїх працівників голова делегації.

При знайомстві зазвичай подають руку, дивляться гостю в очі й говорять відповідно до ситуації: “Доброго дня”, “Доброго ранку”, “Доброго вечора”, додаючи: “Приємно познайомитись” або “Радий познайомитись”.

Голова делегації, яка приймає гостей, відрекомендовуючи колег, має посміхатися і чітко вимовляти ім'я та прізвище, можна додати декілька слів (не особистого характеру) про кожного з тих, кого знайомите. Молодшого за віком або статусом знайомлять зі старшим.

У випадках, коли Вас нема кому відрекомендувати, зробіть це самі, але ніколи не питаєте: “Ви мене пам'ятаєте?” Краще назвіть себе вдруге.

Молоді пари відрекомендовуються старшим за віком.

Нетитуловану людину слід відрекомендувати людині з титулами.

У великій групі одну людину можна назвати відразу всім, але бажано кожному зокрема.

Іноземному послові чоловіка відрекомендовують так: “Ваша Величносте, дозвольте мені відрекомендувати Вам пана Савченка”. Жінці, незалежно від посади, яку вона обіймає, відрекомендовують посла: “Ваша Величносте, дозвольте мені відрекомендувати Вас пані Сокольській”.

Називаючи чоловіка або жінку голові держави, потрібно сказати: “Пане Президенте, я маю честь відрекомендувати вам пана Руденка”. Після цього робляться

додаткові пояснення (посада, звання, місія перебування тощо). І чоловік, і жінка, яких відрекомендували президентові, мають поклонитися.

Відрекомендування монархові значно простіше: “Пан Руденко”. Жінка, яку відрекомендували, робить реверанс — традиційний елемент придворного етикету. Якщо вона не хоче або не може зробити реверанс, то не повинна просити відрекомендувати її монаршій особі.

Під час офіційного візиту королеви Великобританії Єлизавети II в Австралію 1992 р., дружина прем'єр-міністра не зробила реверанс. Це (разом з іншими порушеннями етикету) зумовило бурхливу реакцію британської преси як на зневагу до вимог протоколу.

Під час церемонії відрекомендування можуть виникнути непрості ситуації, наприклад: якщо Ви в рукавичках — їх потрібно обов'язково зняти, якщо руки чимось зайняті, — можете просто кивнути головою, якщо людина, котра Вас відрекомендує, забула Ваше ім'я — підкажіть йому, якщо Ви самі, відрекомендовуючи когось забули його ім'я, — пожартуйте, попросіть пробачення і спитайте у того, кого називаєте, як його звати, якщо він сам не здогадається підказати це. Якщо Вас познайомили вже з людиною, а вона Вас не пізнає, — не ображайтеся.

Під час церемонії треба вставати. Сидіти може літній чоловік або жінка, коли їх знайомлять з молодією дівчиною. Сучасні правила етикету надають право жінці вирішувати самій, коли вставати, а коли ні.

Не можна переривати розмову двох людей, щоб відрекомендувати їм третього. Якщо Вас відрекомендували неправильно, потрібно виправити помилку, зробивши це делікатно, з посмішкою. Будьте стримані й не виявляйте емоцій, коли Вас відрекомендовують людині, знайомство з якою Вам не до вподоби.

Делікатність під час знайомства, особливо з відомою людиною, вкрай необхідна. Настирливість і зайва до-

питливість можуть призвести до конфлікту. Так, один допитливий іноземець, якого відрекомендували Александрові Дюма, почав одразу розпитувати відомого романіста про його походження: “Ви кварталон (особа, один з предків якої у третьому поколінні був африканцем. — Г. К.), месьє?” “Так, сер”, — відповів Дюма, який ніколи не приховував свого родоводу. “А ким був Ваш батько?” — продовжував іноземець. “Був мулатом”, — відповів Дюма. “А Ваш дід?” “Був негром”, — відповів письменник, починаючи втрачати терпіння. “Ага! — зрадів іноземець. — А можу я запитати, ким був Ваш прадід?” “Мавпою, сер! — спалахнув від гніву письменник. — Мавпою! Мій родовід починається там, де Ваш закінчується”.

Коли Вам когось відрекомендують, то, відмовляючись від знайомства, Ви ображаєте людину, що недопустимо. Щойно прибулого гостя ніколи не знайомлять із тим, хто збирається йти. Якщо Ви не чітко пам’ятаєте чи забули прізвища людей, яких маєте познайомити, то використайте такий варіант: “Знайомтесь, будь ласка”. І потім довіртеся чужій ініціативі, бо Ваші гості самі назвуть свої імена. Ви можете забути ім’я свого знайомого. Тоді вийдіть із такого скрутного становища за допомогою непрямих запитань: запропонуйте йому власноруч записати адресу, телефон, ім’я та прізвище; запитайте, як краще запросити його до телефону.

Якщо Ви здогадались, що Ваше ім’я знайомий не пам’ятає, слід допомогти йому і нагадати, як Вас звати. Не варто перевіряти пам’ять інших, щоб не потрапити у таку ситуацію, в якій опинився знайомий Бернарда Шоу. “Містер Шоу, — сказав несміливий юнак, — б’юся об заклад, Ви мене не пам’ятаєте.” “Ви виграли”, — відповів Б. Шоу.

Жінці, яку супроводжує чоловік, інший чоловік не може відрекомендуватися. Спочатку потрібно познайомитися з її супутником.

Представники великих фірм і громадських організацій, зустрівши на вокзалі або в аеропорту іноземну делегацію чи делегацію з іншого міста, зазвичай відвозять її членів до готелю, де замовлені номери. В цьому випадку не слід залишати гостей біля готелю, бо в них можуть виникнути проблеми з оформленням документів. Водночас проводити до дверей їх кімнат також не варто. Слід попрощатися у вестибулі готелю і домовитися про зустріч.

Якщо Ви познайомилися з людиною під час відвідування іншого міста або країни, то правила радять попрощатися з нею перед від'їздом. Це можна зробити за допомогою телефону, поштівки, яку потрібно відіслати неодмінно з території країни перебування. Якщо спілкування було інтенсивним, тим паче плідним, то слід попрощатися, влаштувавши в останній вечір перебування вечерю для партнерів.

4.2. Протокольні вимоги до учасників офіційних процесій і церемоній

У міжнародній протокольній практиці місця учасників різних церемоній суворо регламентовані.

Якщо в ході церемонії передбачається, що офіційні особи мають пройти деяку відстань, то цей шлях повинен залишатися вільним. При горизонтальній побудові (присутні стоять у ряду на одній лінії, сидять або йдуть) найпочеснішим місцем вважається або крайнє праве, або центральне, зважаючи на обставини. В тому випадку, коли кількість осіб, що перебувають у першому ряду процесії, непарна, то найпочеснішим місцем вважається місце в центрі. Пріоритет у цьому випадку такий: 4—2—1—3—5 (якщо в ряді п'ятеро осіб), 2—1—3 (якщо в ряді — троє).

Коли процесія підходить до трибуни, порядок їхньої ходи має бути таким, щоб усі учасники могли опинитися на відведених для них місцях.

Піднімаючись по сходах чи входячи до кімнати, особа, яка володіє правом першості, рухається на крок попереду від того, хто зліва.

Якщо церемонія відбувається на повітрі, то запрошені мають знати свої місця. Дружини запрошених займають місця біля чоловіків. У деяких країнах, відповідно до місцевих традицій, дружини займають місця на окремих трибунах, розташованих неподалік.

Необхідно з великою повагою ставитися до згуртованості всього дипломатичного корпусу. Розділення послів, посланців і повірених у справах на офіційних зустрічах не дозволяється.

Згідно з Віденським протоколом, порядок першості дипломатичних представництв визначається у такий спосіб:

- посольство Ватикану (нунціатура) посідає перше місце в країнах, що визнають першість Папи;
- посольства;
- місії.

Порядок першості послів, з одного боку, і голів місій — з іншого, визначається датою вручення їм вірчих грамот. Якщо вірчі грамоти були вручені в один день, то першість серед двох голів представників установлюється відповідно до дати видачі агремана (згоди уряду на роботу посла в країні) або в алфавітному порядку (французький алфавіт) країни, яка представляється.

Проте деякі країни мають свої правила: наприклад, у Великобританії ступінь першості визначається родинними зв'язками зі сувереном, високим станом у церкві, державі, при дворі, знатними титулами, високими посадами політичних, судових, адміністративних органів, належністю до лицарських орденів і наявністю нагород.

4.3. Дорога (автомобіль, потяг, літак, борт судна)

Автомобіль. Зустріч двох делегацій неодмінно пов'язана з переїздами і розміщеннями в авто. Правила розміщення, прийняті в міжнародній протокольній практиці, мають знати всі члени делегації, водій, перекладач, голова делегації та його дружина (рис. 1, рис. 2).

Насамперед машина має подаватися так, щоб дверця та правого боку були біля тротуару. Першим сідає і виходить той пасажир, який займає найпочесніше місце.

1	2
3	4

Рис. 1. Розміщення у звичайному автомобілі: 1 — найпочесніший пасажир (гість, голова делегації); 2 — голова делегації, що зустрічає гостей; 3 — перекладач; 4 — водій

1	3	2
4	5	
6	7	

Рис. 2. Порядок розміщення у багатомісному автомобілі: 1 — найпочесніший пасажир (гість, голова делегації); 2 — голова делегації, що зустрічає гостей; 3 — перекладач; 4, 5, 6 — інші члени делегації; 7 — водій

Якщо береться таксі, то не можна пропонувати почесному гостеві сідати попереду, поряд із водієм. Це — порушення протоколу. Проте коли використовується приватний автомобіль і за кермом буде сидіти один з членів делегації, що зустрічає, то найпочеснішим місцем для гостей буде місце поряд з водієм. Гостей запрошують сісти в автомобіль, перед ними відкривають дверцята, а коли гості сіли, — закривають їх за ними. Залежно від розміщення цю функцію має виконувати або водій, або перекладач, або хтось із осіб супроводу.

Якщо чоловік сам водить машину і з ним в дорогу збирається жінка, то він має спочатку відкрити перед нею праві передні двері, а лише потім зайняти своє місце за кермом.

Жінці, що зупиняє таксі або сідає в машину, яку веде незнайома людина, слід займати праве заднє сидіння (по діагоналі від водія). Адже, згідно з етикетом, це місце вважається найпочеснішим і воно найбезпечніше у випадку аварії. Проте сідати на заднє сидіння в машину до знайомого не слід — він може подумати, що жінка не довіряє йому як водієві або взагалі ігнорує його.

Коли чоловік і жінка сідають у таксі, чоловік відкриває праві задні дверцята. Правила хорошого тону рекомендують жінці, присівши на сидіння, втягнути ноги до середини авто. Чоловік має обійти машину і сісти на ліве заднє сидіння. Якщо ліві дверцята в таксі заблоковані або на вулиці панує інтенсивний рух, то правил етикету важко дотримуватись. Тому жінці в такому випадку потрібно підсунутись, звільнивши місце для чоловіка.

При виході з автомобіля чоловік має вийти першим і допомогти вийти жінці, подаючи їй руку.

Потяг. Купе залізничного вагона — відносно замкнений простір, де пасажири перебувають години або дні з незнайомими людьми. А це стресовий фактор і велике

психологічне навантаження. Тому не слід нехтувати своїм зовнішнім виглядом та поведінкою.

Насамперед потрібно потурбуватися про одяг і взуття, що мають бути чистими і практичними.

Заходячи в купе, де вже сидять пасажери, потрібно привітатися з ними. Якщо ж сусіди зайняті розміщенням речей, то варто зачекати в коридорі. Чоловік має допомогти жінці розмістити її багаж, не очікуючи прохань, зняти з верхньої полиці матрац. Молода жінка повинна поступитись місцем на нижній полиці не тільки старшій жінці, а й старшому чоловікові.

Тим, хто займає нижню полицю, слід пам'ятати, що вона їм належить формально. Вдень цим місцем по праву можуть користуватися і пасажери з верхньої полиці, хоча б для того, щоби мати змогу поїсти.

Відділення для багажу під нижніми полицями належить не лише пасажирам нижніх полиць, а й тим, хто займає верхні полиці.

Ввечері мають першими лягати спати пасажери з верхніх полиць. Якщо один з пасажирів готується до сну, то іншим слід вийти в коридор, щоб не заважати і дати змогу переодягнутися. Вранці чоловік повинен вийти в коридор і дати можливість одягнутися жінкам.

Не бажано використовувати їжу, яка має різкий запах. У присутності дітей не слід вживати алкоголь. Їжею не варто ділитися з сусідами, можна лише запропонувати їм десерт — фрукти, шоколад.

Літак вважається небезпечним видом транспорту. Якщо стюардеса попросила застібнути ремені, то не варто відмовлятися, демонструючи свою сміливість.

Не слід соромитися користуватися спеціальними пакетами. В салоні першого класу, де всі страви, напої, журнали й інші послуги безкоштовні, не варто брати все підряд і багато. Дріб'язково-жадібного пасажера сусіди зі салону першого класу можуть "обдарувати" зневажливими посмішками та поглядами.

Виходячи з літака, подякуйте стюардесі за обслуговування під час польоту.

Борт судна. Пасажири, що займають одну каюту на початку плавання, мають познайомитися один з одним — такий старовинний морський звичай.

Давня традиція також зобов'язує пасажирів першого класу приходити на вечерю в ресторан у костюмах та вечірніх сукнях.

Важливо пам'ятати, що капітан судна є керівником не лише команди, а й пасажирів, тому не можна йому суперечити і не виконувати його вимог. На морі капітан повністю відповідає за безпеку пасажирів, його слово — закон.

4.4. *Театр*

У театр одягаються як на свято, як на урочистий прийом. Зазвичай у міжнародній практиці відвідування театру — протокольний обов'язок. Жінкам доречно одягти вечірню довгу сукню, коштовні прикраси, рукавички та маленьку сумочку. Чоловікам до білої сорочки пасуватиме краватка “метелик” і смокінг.

4.5. *Подарунки (вибір, вручення та приймання подарунків)*

Подарунок — це знак уваги, любові, дружнього почуття або почуття вдячності. Тому подарунки не роблять малознайомим людям і без певної на це причини. Подарунок потрібно приурочити до певної події або пам'ятної дати.

Коли Ви запрошені на офіційну вечерю, то в багатьох країнах світу прийнято приносити невеликий сувенір господині. Він повинен мати відношення до країни, в якій живе гість (народні сувеніри, фотоальбоми

тощо). Стало традицією приносити квіти, але їх краще надсилати раніше — не вручати особисто, бо у господині не буде часу ними займатися (хіба що в будинку достатня кількість прислуги).

Подарунок — не свідчення багатства і щедрості, а розуміння інтересів того, кому його приносять. Тому в міжнародній практиці не слід дарувати гроші — це може бути сприйнято як зневага до особи.

Подарунки мають бути обов'язково запакованими. Було б доречно докласти до подарунка листівку відповідної тематики: Новий рік, з днем уродин, товаришу — підпис з побажаннями, новим знайомим за кордоном — з краєвидами вашого міста, країни тощо.

Подарунки близьким і родичам можна вибирати та купувати разом з ними.

Добре, якщо подарунок — сюрприз. Проте в цьому випадку його потрібно вибирати з особливою старанністю, беручи до уваги вподобання та потребу того, кому Ви його даруєте. Наголосимо, що ці моменти важливі, коли йдеться про святкування дня народження. При врученні подарунків, наприклад, з нагоди одруження чи річниці дотримуються загальноприйнятих традицій. На весілля або новосілля краще купувати подарунки, корисні в домашньому господарстві. Декілька знайомих або родичів можуть спільно купити коштовний подарунок (телевізор, холодильник та ін.).

Якщо Ви прийшли в гості з подарунком для дитини, спочатку запитайте у батьків, чи вони схвалюють його, — можливо, він не узгоджується з прийнятою в сім'ї системою виховання.

Якщо Ви гостюєте за кордоном, то сім'ї, яка надала Вам помешкання і харчування, слід віддячити. Подаруйте потрібну річ — скатертину, сервіз тощо.

Сам ритуал вручення не менш важливий, ніж подарунок. Можна доповнити свій подарунок візитівкою з написаними на ній дружніми словами (обов'язково

покласти її в конверт). Вручають подарунок особисто. Якщо Ви даруєте квіти, то потрібно пам'ятати, що додому надсилають свіжо зрізані квіти, а на роботу — художньо оформлені.

Ділові подарунки не повинні мати особистого, інтимного характеру. Записна книжка, гарна ручка і подібні речі — відмінний діловий подарунок. Спиртні напої не вважаються добрим подарунком, проте допускаються, якщо Вам добре відомі вподобання людини.

Потрібно ретельно, зі смаком вибирати подарунки клієнтам фірми, вони мають засвідчувати престиж фірми і бути пов'язаними з продукцією фірми або організації, її послугами чи галуззю діяльності. На самому подарункові або листівці, що його супроводжує, повинні стояти реквізити фірми, але так, щоб це не кидалося у вічі. Листівку потрібно писати від руки.

Подарунки керівництву підлеглі робити не зобов'язані (головна заповідь: "Не робіть подарунків!"). Якщо колектив хоче купити спільний подарунок шефові, то це потребує обговорення. Секретар може зробити подарунок шефу, але він має бути скромним і мати діловий характер.

Приймаючи подарунки, завжди дякуйте із виразом задоволення, навіть якщо ця річ у Вас уже є або зовсім Вам не потрібна. Отримавши подарунок від клієнта, поділіться ним (якщо це можливо) з колегами і підлеглими (коробка з цукерками, шоколад).

Деякі правила, чого не слід робити:

— дарувати дорогі подарунки, які можуть поставити людину в незручне становище (виняток — подарунки близьким і рідним);

— дарувати подарунки, якщо вони можуть мати певний недоречний натяк (наприклад, молодятam дарувати репродукцію картини "Нерівний шлюб");

— дарувати подарунки, які Вам подобаються, але інша людина до них байдужа (песика, наприклад, тільки тому, що у Вас у квартирі є собака, папугу в клітці, рибок в акваріумі);

— дарувати чоловікові солодке і квіти, якщо він не святкує ювілей (предмети туалету дарують лише близьким і родичам);

— дарувати жінці запальничку або попільничку, навіть якщо вона і курить;

— дарувати жінкам міцні напої, в тому числі кріплені вина, а на День матері, 8 Березня — каструлю, міксер, інші предмети домашнього господарства;

— робити спробу помиритися за допомогою подарунка (спочатку слід помиритися, попросивши вибачення);

— вручаючи подарунок, розхвалювати його (акцентуючи на ціні та винятковості);

— критикувати подарунок, принижуючи його значення;

— допитуватися, чи сподобався подарунок;

— забирати з подарунка етикетку з ціною. Багато хто вважає, що залишати цінник — невиховано. Проте спеціалісти з етикету рекомендують його залишати. Визначити приблизну ціну подарунка можна і без етикетки, але вона — свідчення того, що річ нова і є елементом упаковки. Водночас касовий чек докладати не радять;

— підписувати книжки. Це виключне право автора, тому підпишіть листівку і вкладіть її до книжки.

Квіти є завжди універсальним подарунком, їх дарують родичам до будь-якого свята, діловим партнерам з нагоди знаменної події, на знак вітання і вдячності за участь у заході тощо.

У багатьох випадках букет може виконувати роль самостійного подарунка. Квіти можуть слугувати і доповненням до подарунка.

В особливо урочистих випадках дарують великі букети або навіть корзини з квітами. Зовсім не обов'язково прагнути приносити якнайбільше квітів.

Про обгортки для квітів існують різні думки: в Німеччині вважають, що квіти не потребують упакування, а у Франції прийнято приносити квіти в обгортці.

Зрештою, кожен має діяти на власний розсуд, беручи до уваги обставини. Не варто знімати обгортку, якщо вона гармує з квітами, становить єдиний ансамбль, слугує доповненням до композиції. Трояндам потрібна жорстка обгортка, щоб не поколотити пальці, а з польовими квітами вона не гармує. Згідно з правилами етикету, обов'язковим є дарування живих квітів лише на вокзалі або в аеропорту. Букет з живих квітів надсилають також із посильним. Якщо квіти вручаються не особисто, а через третю особу, то до них має бути докладена записка, листівка або візитівка.

Вибираючи квіти, слід пам'ятати, що яскраво-червоні, зокрема троянди, за традицією є ознакою палкого кохання. Тому не варто дарувати їх літнім людям та одруженим жінкам. Квіти білого кольору — символ чистоти — дарують молодятим на весіллі. Жовті квіти раніше вважалися символом розлучення та зради, але ці моменти зараз неактуальні, бо жовтий колір — життєстверджувальний.

Букет виглядає краще, якщо складений із квітів одного відтінку. Не бажано комбінувати польові та садові квіти. Жовтий колір гармує з фіолетовим, а оранжевий — з голубим. Червоні квіти прикрашає велика кількість зелені. Непогане поєднання жовтого кольору з червоним, жовтого із синім, фіолетового з оранжевим. Білі квіти можна поєднувати в букеті з квітами інших кольорів.

На прийом, що відбувається в ресторані, не радять приносити квіти як подарунок. У цьому випадку неможливо потурбуватися про їх збереження. Отримавши квіти, потрібно зразу ж поставити їх у вазу.

Розділ 5

ПРИЙОМИ — ТИТУЛИ — ВІЗИТІВКИ

5.1. Відмінності прийомів — офіційного та неофіційного

Прийом вважається офіційним, якщо на нього запрошені лише офіційні посадові особи. Чоловіки присутні на прийомі без дружин. Коли офіційну посаду обіймає жінка, то вона приходить без чоловіка.

Сніданок, на який запрошені чоловіки з дружинами, вважається неофіційним незалежно від кількості запрошених. Проте зауважимо, що обіди, куди запрошені дружини голів дипломатичних представництв, можуть розглядатися як офіційні, бо дружини розділяють з чоловіками офіційні посади.

Офіційне запрошення відрізняється за формою від неофіційного. На запрошенні зазначається титул (ранг) запрошеного без згадування його імені й імені дружини. У тексті запрошення використовується форма звертання: *“Маю честь запросити”*.

Якщо в запрошенні на офіційний прийом названа вечірня форма одягу, то можна з'явитися на нього з орденами, коли немає інших зауважень.

Дипломатичні представництва влаштовують сніданки, денні прийоми, обіди, бали та післяобідні прийоми. Денні прийоми влаштовуються на честь національного свята, візиту в столицю високоповажної особи, міжнародного конгресу тощо.

Офіційні обіди даються на честь візиту голови держави, членів уряду або членів дипломатичного корпусу. Інші прийоми зазвичай мають менш офіційний характер.

У зв'язку з тим, що голови дипломатичних представництв є офіційними особами високого рівня, то влаштований для них прийом повинен мати пристойний і урочистий характер.

На офіційних прийомах усі організатори повинні звернути увагу на такі моменти:

— усім офіційним посадовим особам має бути виявлена відповідна увага (згідно з першістю);

— деяким поважним особам — офіційним представникам має бути також виявлена значна увага (представники церкви) або традиційна повага (представники знаті);

— до кожного з присутніх слід звертатися, називаючи його звання або титул.

5.2. Денні прийоми

З нагоди національного свята посольства влаштовують великі денні прийоми. Кожна столиця має свою встановлену практику. Посольства в списках запрошених зазначають імена та прізвища офіційних посадових осіб, голів дипломатичних представництв (у тому числі членів їхнього персоналу), високоповажних осіб, з якими посольства підтримують постійний контакт, і осіб, котрі надали посольству впродовж року послуги.

Гостям запрошення надсилають. Кожне представництво має свою форму запрошення. Гості повинні відповідати на запрошення відповідно до того, як це зазначено у запрошенні. Таке прохання про відповідь часто скорочено позначається ініціалами: “*R.S.V.P.*”, що в перекладі з французької мови означає: “Просимо відповісти”.

Від місця, де відбувається прийом, залежить характер зустрічі гостей. У будь-якому випадку слід проконсультуватися з поліцією про загальний розпорядок, шляхи під'їзду та виїзду машин гостей, автостоянку, встановлення озвучення для виклику водіїв при від'їзді гостей. Якщо погода нестійка, варто потурбуватися, щоб гості при виході з машини були захищені від опадів.

При проведенні прийомів офіційного представництва господар і господиня стоять біля входу в салон, де зустрічають гостей. Персонал посольства має допомагати проведенню прийому на відповідному рівні, оскільки успішний прийом відповідає державним інтересам будь-якої країни.

Головне завдання господарів полягає в тому, щоб потурбуватися про максимальну зручність і радість для гостей. Проте для дипломатів усі ці завдання мають ще й інші цілі:

— виникає можливість презентувати свою країну з найкращої сторони;

— потрібно вислухати думки гостей і отримати інформацію від місцевих жителів та колег-дипломатів;

— необхідно дати дружинам офіційних осіб змогу познайомитися і потоваришувати, щоб вони могли поділитися думками й обговорити питання взаємного інтересу.

Ще одна важлива деталь: прийоми дають змогу головам місій і вищим чиновникам “озвучити” в нефор-

мальних умовах думки членів свого Міністерства закордонних справ і — трохи меншою мірою — думки політиків, бізнесменів, а також дипломатів.

Складаючи список гостей для запрошення на офіційний прийом, сніданок або обід, посол має пам'ятати про гостей, яким слід приділити особливу увагу та підготувати відповідні місця за столом. Готуються два списки в порядку протокольної першості: один — для чоловіків, інший — для жінок.

Запрошення на обід за участю особливо важливих гостей мають бути розіслані як мінімум за тиждень до прийому.

Оскільки запрошення висилаються кожному персонально, то направляти на офіційний сніданок або обід замість себе іншу особу не дозволено. Запрошений має невідкладно відповісти, що він або приймає запрошення, або відхиляє його, якщо не має змоги бути на ньому присутнім. Затримка з відповіддю ставить господаря в незручне становище, оскільки він не може прийняти рішення стосовно розташування гостей за столом. Загалом не відповісти на запрошення вважається серйозною помилкою.

У країнах, де звичай приймати гостей стоячи дуже поширений, у запрошенні бажано конкретизувати: “Обід за столом”, щоб гості знали про необхідність прибуття в певний час.

Правильніше відповісти на запрошення листом або листівкою, а не візитівкою. В деяких країнах відповідь візитівкою вважається нетактовною, зокрема, якщо йдеться про офіційний прийом. У низці країн існує звичай, коли на запрошення відповідає безпосередньо господариня. Іноді на запрошенні дається номер телефону. В цьому випадку відповісти можна по телефону. На запрошенні слід зазначати форму одягу для гостей.

5.3. Пунктуальність

Пунктуальності здавна належало вагоме місце. Відомий вислів Людовика XVIII: “Точність — це ввічливість королів і обов’язок усіх добрих людей”. Незалежно від того, прийом офіційний чи неофіційний, приходити потрібно вчасно. Точність — одна з якостей великих людей, яку бажано запозичити. Точність — знак уваги. Ми її виявляємо до господаря та господині, котрі очікують гостей у запрошений час. Невиправдане продовження візиту поза часом, зазначеним у запрошенні, навіть якщо на столі ще повно страв, вважається порушенням етикету.

Пунктуальність дуже важлива для прийомів, що відбуваються за столом. Запізнення для офіційного обіду недопустиме, бо вишукані страви, спеціально приготовані, можуть перестояти. Це також ознака неповаги до інших гостей.

У деяких країнах вважається звичним явищем, коли гості приходять трохи пізніше зазначеного часу, проте прийоми відбуваються за суворими правилами. Дипломати повинні дотримуватися правил, прийнятих у країні перебування.

5.4. Титули. Церковні титули

Існує певне правило титулування членів королівської родини, особливого звертання до них.

До королів слід звертатися: “Сер” або “Ваша Величність”, до королев — “Мадам” або “Ваша Величносте”.

Суверенні принци мають титул “Королівська Високість”, принци і принцеси — титул “Королівські Високості”, і до них слід звертатися: “Ваша Королівська Високосте”.

При кожному дворі існують правила, що визначають титули членів королівської родини й аристократії, тому необхідно завчасно з'ясувати форму звертання до тієї чи іншої особи.

У континентальній Європі визнані титули принца, герцога, маркіза, графа, віконта та барона. Вони передаються всім спадкоємцям першого володаря титулу по чоловічій лінії. Лицарський титул, часто з почесними відзнаками, присвоюється за особливі заслуги. Цей титул не успадковується.

У республіках, які колись були монархіями, знатні титули більше не даються, але повага до титулів зберігається, тому їх носіям завжди в порядку ввічливості надається перевага.

У Франції існують певні особливості. Наприклад, титул принца, крім членів королівської родини, вважається іноземним титулом, і французькі герцоги вважають себе вищими від усіх іноземних принців, які не є суверенами або принцями крові. За традицією, у Франції до герцога та герцогині слід звертатися: “Пане герцог”, “Пані герцогине”. Інші титули вживають лише при знайомстві.

Вища знать Великобританії поділяється на п'ять категорій: герцоги, маркізи, графи, віконті та барони. Володарі цих титулів, які передаються по чоловічій лінії, є вищою знаттю. Пожиттєве звання пера (лорда) не успадковується. До вищого товариства належать також жінки — пери за правом спадковості, до них потрібно звертатися: “Баронесо” (але не “Леді”). Всі пери, за винятком окремих шотландських та ірландських перів, і жінки — пери за правом спадковості є членами палати лордів.

До вищої знаті дотичні (але не належать) барони, титул яких успадковується, та лицарі, титул яких не успадковується. На відміну від континентальної Європи у Великобританії титули успадковуються лише головою сім'ї. Старший син і в деяких випадках старший

син старшого сина можуть титулуватися не за правом спадковості, а за правилом ввічливості, решта членів сім'ї носять родинне ім'я. При титулуванні з ввічливості старші сини герцогів, маркізів і графів можуть мати другий титул батька за правилом ввічливості. Цей титул на один або два ранги нижчий від титулу батька. Молодші сини герцогів і маркізів мають титул лордів, а молодші сини віконтів і баронів — титул “Вельмиповажний”. Доньки герцогів, маркізів і графів мають титул “Леді” (на конвертах завжди при написанні імені англійською, використовується артикль “*The*”).

В усіх країнах світу особи, котрі обіймають певні політичні, державні та військові посади, а також голови дипломатичних представництв, мають свої відповідні титули.

При офіційному відрекомендуванні завжди згадуються титули членів уряду, голів і заступників голів палат парламенту. Кожна країна має традиції й особливості, на котрі потрібно зважати. У багатьох країнах титул доктора дається всім, хто має університетську або медичну освіту. Голови дипломатичних представництв титулюються: “Пане посол”, “Пане міністре”. Цей титул залишається за ним (згідно з ввічливістю) і у відставці. До дружини посла звертаються: “Пані дружино посла”.

При виконанні службових обов'язків до послів звертаються: “Ваша Величносте”. Так звертаються також до повноважних міністрів, голів місій. Це звертання використовують до президентів республік, голів урядів, міністрів навіть у країнах, де офіційні титули не прийнято називати.

Стосовно церковних титулів. До Папи Римського слід звертатися: “Святий Отче” або “Ваша Святійшосте” у третій особі, до кардинала — “Преосвященство” або “Ваша Світлосте” у третій особі.

Вселенського патріарха Константинопольського слід називати “Ваша Святійшість”. До інших східних патріархів звертаємось “Ваша Святосте”, до архієпископів та єпископів — “Ваша Світлосте”.

5.5. Візитівки

Дедалі ширше використовуються візитівки. Вони були широко розповсюджені в Європі ще наприкінці XVIII ст.

Візитівка — це аркушик зазвичай білого цупкого паперу невеликого формату, на якому друкарським способом подана коротка інформація про її власника.

У деяких країнах і певних колах прийняті чіткі правила обміну візитівками. Наприклад, в англосаксонських країнах, окрім офіційного візиту, який агент носить першим, він має очікувати, що йому нанесуть візити або пришлють візитівки особи, котрі бажають налагодити контакти.

Дипломатичним сімейним агентам потрібно мати чотири види візитівок зі зазначеними даними:

- імені, рангу й адреси агента на офіційній візитівці;
- лише ім'я агента для неофіційних випадків;
- ім'я дружини;
- імена чоловіка та дружини — “Пан і пані...”

У Великобританії такі візитівки не використовуються.

На останній візитівці називається тільки адреса; ім'я та прізвище не скорочуються.

У Великобританії візитівки жінок за розміром більші, ніж у чоловіків. Титул, військовий ранг або просто “Пан” зазначаються перед прізвищем. На візитівці дається особиста адреса.

Для США — свої правила. Всі візитівки мають бути вигравіровані. На спільній візитівці подружжя називається домашня адреса (як і на візитівках неодружених чоловіка або жінки).

Певні високопоставлені особи користуються візитівками, де зазначено лише титул без імені й адреси (Президент США, віце-президент, міністр юстиції, посол, міністр та заступник міністра).

Візитівки, залишені в резиденції агентом або третьою особою за його дорученням, мають бути із зігнутим куточком (лівий).

Візитівки, надіслані в конверті, не згинаються. Бажано написати декілька слів, щоб не допустити можливості її використання сторонніми особами.

Скерування візитівки рівноцінне візитові. На візитівку відповідають не пізніше, ніж за 24 год. У резиденції подружжя неодружені чоловіки мають залишити дві візитівки. Жінки ніколи не лишають візитівку в будинку неодруженого чоловіка. Після знайомства першим залишає візитівку той, чий ранг нижчий або той (якщо ранг однаковий), хто молодший за віком.

Усім гостям, присутнім на сніданку, обіді чи вечірньому прийомі, слід, якщо вони не надсилають листи з подякою, залишити впродовж тижня візитівку в будинку господині.

Підписи на візитівках від руки мають таке значення:

P. R. — (*pour remercier*) — виявлення вдячності;

P. F. — (*pour fete*) — вітання з нагоди свята;

P. F. C. — (*pour faire connaissance*) — виявлення задоволення від знайомства;

P. F. N. A. — (*Novel An*) — вітання з нагоди Нового року;

P. P. C. — (*pour prendre conge*) — прощання при остаточному від'їзді;

P. C. — (*pour condoleances*) — виявлення співчуття;

P. P. — (*pour presentation*) — знайомство.

У діловому світі оформлення візитівок не таке регламентоване. Проте вона повинна мати класичний ви-

гляд: зверху по центру — назва фірми (організації, установи), нижче по центру — ім'я та прізвище (в українському й англійському варіантах — ім'я, по батькові, нижче — посада, нижче та лівіше, тобто в лівому кутку, — телефон, факс). Можливий варіант, коли телефон, факс і адреса зазначаються в правому нижньому кутку, а лівий залишається порожнім.

Класична ділова візитівка повинна мати чорний шрифт на білому тлі. Інші кольори використовуються лише для зображення рекламного знаку фірми в лівому верхньому кутку. Проте деякі бізнесмени не дуже дотримуються протокольних правил і замовляють кольорові візитівки.

Більшу самостійність в оформленні візитівок можуть дозволити собі діячі культури, мистецтва, науки, церкви.

В Україні візитівки часто друкують з одного боку державною мовою, а з іншого — англійською. Проте в протоколі одна сторона має бути чистою, щоб залишити місце для записів від руки.

У деяких випадках візитівка може слугувати рекомендаційним листом, на звороті пишеться ім'я людини, яку рекомендують.

При зміні адреси слід надіслати діловому партнерові стару візитівку і нову, на якій подані нові відомості.

Новий номер телефону можна написати від руки, а вписувати свою посаду вважається непристойно.

Візитівки ніколи не підписуються, дата на них також не ставиться.

Візитівка зі зігнутих кутком, що надсилається з водієм, кур'єром або поштою, тлумачиться як порушення.

Розділ 6

ПЛАНУВАННЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

6.1. *Вибір конкретних прийомів ведення переговорів*

Ділові зустрічі можна умовно розділити на переговори та бесіди. Часто ділова бесіда передує зустрічі за столом переговорів, основне її призначення — обмін думками, інформацією, пошук варіантів розв'язання проблеми. Остаточне рішення виробляється за столом переговорів. Переговори охоплюють основні елементи ділової бесіди. Вони складаються з трьох етапів:

- обмін інформацією, взаємне уточнення інтересів, концепції та позиції сторін;
- обговорення, обґрунтування поглядів і пропозицій, висунення аргументів та контраргументів;
- узгодження позицій, формулювання домовленості.

Отже, рекомендації з планування переговорів можуть бути використані для підготовки до ділової бесіди.

Необхідна умова бесіди — уміння вислухати співрозмовника. Тактовний співрозмовник дбає про те, щоб інші мали змогу висловити свою думку. Грецький філо-

соф Демокріт попереджав: “Постійно говорити і нічого не бажати слухати є ознака гордості”. Стародавній філософ Епіктет вважав, що людина повинна слухати вдвічі більше, ніж говорити. На питання — чому? — мудрець відповів: “Недарма Бог дав нам один язик і пару вух”.

Коли виникає необхідність виправити співрозмовника, його тактовно запитують: “Вибачте, а Ви часом не помилилися?” Якщо хтось почав говорити разом з Вами, замовкніть і дайте йому закінчити.

Коли з’являється новий співрозмовник, йому кілька словами переказують зміст розмови, щоб він міг узяти участь у ній. Той, хто підійшов до товариства, зазвичай, не запитує про зміст розмови. У присутності особи, яку не хочуть залучати до бесіди, змінюють тему розмови. Напрошуватись у співрозмовники нетактовно. Якщо бесіду необхідно припинити з якоїсь причини, перед співрозмовником вибачаються. Не бійтеся перепитати, коли щось не дочули або не зрозуміли.

Зумійте закінчити розмову, коли помітите, що Вас не уважно слухають. Нетактовно переривати співрозмовника. Якщо хочете сказати щось суттєве, попросіть дозволу: “Вибачте, але я хотів би додати...”

Не слід на захист своєї думки починати гарячу суперечку, яка може зіпсувати настрій присутнім. Не слід зосереджувати увагу на своїй особі, розказувати про свої успіхи та досягнення. Коли все товариство говорить однією мовою, не слід говорити з кимось іншою.

У загальній розмові не повинно бути багатозначних поглядів, двозначних висловлювань, натяків чи жартів, що зрозумілі лише двом. У такому випадку інші почувають себе незручно.

Не варто торкатися до співрозмовника, крутити його гудзик, знімати пір’їнку з його плеча, поправляти зачіску тощо. Не слід розмовляти з далекої відстані, але й не потрібно підходити так близько, щоб відчути дихання іншого. Важливим фактором у спілкуванні є простір між двома особами.

Зауважимо, що для різних народів існує різна просторова територія.

Розміри особистої просторової території людини розділені на чотири зони:

Перша — інтимна відстань (до 0,5 м). Сюди дозволено проникати лише тим, хто перебуває в тісному емоційному контакті. Це діти, батьки, подружжя, близькі люди та родичі.

Друга — міжособова відстань (0,5—1,2 м). Для розмови друзів, колег.

Третя — соціальна відстань (1,2—3,7 м), призначена для неформальних і ділових стосунків.

Четверта — публічна відстань (3,7 м і більше). На цій відстані звертаються до аудиторії на зборах, конференціях, урочистих зустрічах.

При плануванні ділових переговорів, спочатку необхідно провести змістовний аналіз проблеми, тобто визначити інтереси обох сторін.

Ефективний метод проведення переговорів — метод *принципових переговорів*, який вважається найефективнішим. Він розроблений у Гарвардському університеті (США) і детально описаний Роджером Фішером та Уільямом Юрі. Ідейною основою принципів переговорів слугувала теорія “розумного егоїзму”, запропонована ще французькими просвітителами XVII—XVIII ст. і розвинена у XIX ст.

Принципові переговори ґрунтуються на партнерських взаємовідносинах рівноправних суб'єктів. Важливо пам'ятати, що при проведенні переговорів відбувається реалізація інтересів, а не позицій. Тому потрібно старанно розгледіти за позицією партнера його інтереси і якомога точніше пояснити, чого, власне, хочете Ви.

Розглянемо основні тактичні прийоми, які використовуються при проведенні переговорів.

Вигідно й етично поступово підвищувати складність обговорюваних питань. Спочатку Ви запропонуйте обговорити найлегші питання та проблеми. Створивши гарний психологічний клімат, Ви не лише здобудете прихильність партнера, а й самі відчуєте емоційний підйом.

На початковому етапі застосовується *метод прямого відкриття позиції* — повне викладення своїх інтересів і потреб, обґрунтування важливості їх реалізації. Продуктивний прийом — розділення проблеми на окремі складові, адже при можливих розбіжностях краща часткова згода, ніж повна поразка.

Ефективно використовувати класичний прийом пакетування, коли проблеми не розділяють на окремі складові, а об'єднують у комплекс, який обговорюється загалом.

Часто жарт або дотепний комплімент допомагають пом'якшити напругу і встановити особистий контакт з партнером.

На етапі обміну інформацією бажано стежити за логікою, точністю та професіоналізмом своєї мови. Не зупиняйтеся на дрібницях. Пам'ятайте слова Вольтера: "Секрет бути нудним полягає в тому, щоб розповісти все". Вміння формулювати питання дає змогу скеровувати розмову в потрібне русло, оволодівати ініціативою, активізувати співрозмовника.

Альтернативні питання допоможуть співрозмовникові вибрати відповідь. Контрольні питання часто задають для того, щоб перевірити, чи дійсно Вас добре слухають ("Що Ви про це думаєте?"). Ключове запитання допоможе опонентові прийняти рішення, коли він вагається. Запитайте: "А що б обрали Ви?" Роздумуючи, партнер звільниться від психологічного тиску відповідальності й прийме відповідне рішення. Заключні запитання використовують для завершення розмови.

Декілька порад:

- обирайте аргументи, які відповідають мові й особливості аудиторії (вік, культура, традиції тощо);
- уникайте конфронтації;
- викладаючи плюси та мінуси свого варіанта, починайте з плюсів;
- правила етикету вимагають відкрито визнавати, що співрозмовник має рацію, навіть коли це ослаблює Вашу позицію.

Слід уникати:

Я вважаю...

Ви навіть не

здогадуєтесь, що...

Ви потім зрозумієте,
що...

Ви маєте визнати, що...

Краще використовувати:

Чи не здається Вам, що...

Вам, безумовно відомо,
що...

Ви погодитесь, що...

Чи не думаєте Ви, що...

Як відомо, заключне слово запам'ятовується найкраще, тому при підготовці до переговорів бажано вивчити останні фрази. Варто підготувати декілька варіантів виступу, враховуючи різні наслідки переговорів.

6.2. Склад делегації

Переговори між двома представниками практикуються дуже рідко. Кількісний персональний склад делегації залежить від характеру обговорюваних питань і рівня представництва.

Членів делегації керівництво фірми або підприємства відбирає зі співпрацівників. При цьому визначаються основні функції кожного учасника. До складу делегації входять:

- безпосередні учасники переговорів;
- компетентні консультанти (експерти);

— допоміжний персонал (перекладачі, водії, стенографісти, секретарі та ін.).

Обидві сторони завчасно узгоджують місце і час зустрічі, предмет обговорення, мову, якою будуть спілкуватися. Рівень представництва має бути приблизно однаковий, порядок денний пропонується для узгодження в загальному вигляді. На переговорах потрібно дотримуватися правил етикету й особливостей протоколу, прийнятих у країні перебування. Водночас переговори на своїй території дають не лише переваги, а й обов'язки: Ви не можете відкладати рішення, послаючись на відсутність інформації; Ви відчуваєте зобов'язання перед партнером, який приїхав здалеку; справи, пов'язані з організацією переговорів і прийомом гостей, можуть відволікти Вас від переговорів.

Велике значення має час зустрічі. Зазвичай комерційні зустрічі розпочинаються о 9 год. 30 хв. або о 10 год. і продовжуються 1,5 год. Ділова зустріч у другій половині дня має починатися в такий час, щоб закінчитися не пізніше 17 год. 30 хв., проте не одразу після обіду.

6.3. Зустріч делегатів, господарське забезпечення

При вході в будинок, де розташована фірма (організація), або у вестибулі, іноземну делегацію має зустрічати один зі співпрацівників фірми (але не її керівник і не член делегації, котрий приймає гостей). Це може бути працівник протокольного відділу, секретар або просто гарна і ввічлива жінка. Той, хто зустрічає, повинен провести членів делегації до приміщення, де відбуватимуться переговори. Делегація, що приймає гостей, повинна з'явитися у повному складі.

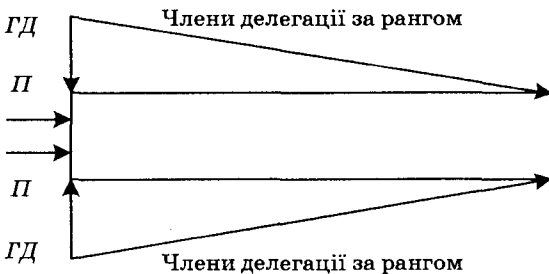
Згідно з правилами протоколу, зустрічі зі закордонними партнерами бажано проводити у спеціально підготовленому для цього приміщенні. Зі столів потрібно прибрати все зайве (на них можуть бути лише олівці, блокноти, пляшки з мінеральною водою і фужери). Фужери ставляться ніжками догори — це знак того, що ними не користувалися. Окрім того, можна поставити квіти в низьких вазах у центрі або по краях столу — залежно від його форми.

Якщо переговори тривають декілька годин, необхідно зробити перерву, під час якої подають чай, каву, канапки, фрукти. Все це робиться в іншому приміщенні. Якщо немає такої можливості, то в приміщенні, де відбуваються переговори. Перед головами делегацій гостина ставиться персонально, інші учасники переговорів обслуговують себе самостійно.

6.4. Протокольні правила розміщення за столом переговорів

При розміщенні за столом переговорів необхідно брати до уваги ранг і службове становище учасників.

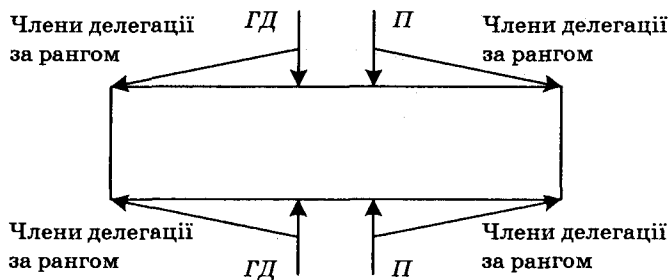
Варіант 1



ГД — голова делегації, П — перекладач

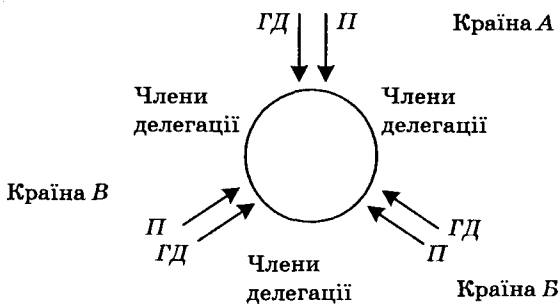
Голови делегацій сидять у центрі стола (перекладачі — збоку), решта членів розташовуються далі за рангом.

Варіант 2



Голови делегацій сидять у центрі стола, один навпроти одного. Зліва від кожного — перекладач.

Варіант 3



При проведенні багатосторонніх переговорів делегації розташовуються навколо стола в алфавітному порядку за годинниковою стрілкою (стіл може бути прямокутний, овальний або круглий).

Публічні виступи стали необхідними в житті не лише політиків, дипломатів, керівників і викладачів, а й не-публічної людини.

Виступити з довгою, змістовною, переконливою та виразною промовою експромтом здатний, можливо, один оратор з тисячі. Вдалий виступ — наслідок ретельної підготовки. Насамперед, промову потрібно написати. Думки, викладені письмово, відрізняються від усного мовлення складністю речень, надлишком зворотів і різних граматичних конструкцій. Складаючи речення, потрібно уявити, як вони будуть звучати.

Публічні виступи рекомендовано декілька разів повторити вдома, щоб потім не роздумувати над тим, що маєте сказати далі.

Основні рекомендації до змісту публічного виступу:

— головну думку, ідею виступу не слід висловлювати одразу. В перші хвилини і оратор, і аудиторія недостатньо зібрані. Крім цього, у присутніх зникне інтерес слухати промову далі;

— оратор може привернути увагу аудиторії, звертаючись із несподіваним запитанням;

— у тексті виступу бажано уникати спеціальних термінів і слів, що можуть бути незрозумілі слухачам;

— викладення будь-якої теорії необхідно проілюструвати прикладами;

— закінчення виступу має бути ефектним (жарт, вислів видатної людини, історія, з якою пов'язаний фінал).

6.5. Некоректна поведінка та реакція на неї

Під час бесіди або переговорів окремі (не дуже добре виховані) підприємці можуть вести себе некоректно: допускати безтактність, грубість, підвищувати голос до співрозмовника, постійно докоряти і звинувачувати партнера.

Захиститися від таких опонентів і залишитися при цьому в межах етикету допоможуть поради німецького психолога Н. Елькенмана.

Наукова тактика. Опонент аргументує, посиляючись на думки вчених, цитує їх. Особливо небезпечно, коли він навмисно неправильно цитує і підсумовує: “Можливо, я процитував неправильно. В такому випадку — виправте мене.”

Порада. Використайте також цитату. Скажіть, що Ви чекали почути саме її.

Тактика переривання. Опонент докоряє Вам репліками на кшталт: “З чого Ви це взяли?”, “Ви повторюєтесь”.

Порада. Зробіть тривалу паузу і запитайте: “Чи можу я закінчити думку? (Ви дозволите мені закінчити думку?) Дякую”.

Приховані “напади” на особу. Замість того, щоб висувати конкретні заперечення, опонент посиляється на Ваші попередні помилки, що мали місце декілька місяців або навіть років тому. Той, хто застосовує таку тактику, — нерішучий і безхарактерний.

Порада. Відверто заявіть опонентові, що його звинувачення безпідставні, відхиліть їх. Поцікавтесь, скільки часу він ще буде використовувати некоректну тактику. Зверніть увагу на те, що, незважаючи на попередні прорахунки, зараз Ви багато чого навчилися і змінили деякі свої погляди.

Тактика авторитету. Опонент апелює до різниці у віці між Вами. Якщо він старший, то може відхилити Ваші аргументи, посилаючись на те, що Ваш “життєвий і професійний досвід недостатньо великий...”, якщо молодший за Вас, — то може категорично заявити: “Ця думка вже застаріла”.

Порада. Попросіть дати конкретні заперечення проти Ваших аргументів. Спробуйте домогтися від опонента кваліфікованого доведення своєї правоти.

Тактика гучних фраз. Іноді, випробувавши всі способи домогтися поступок, партнер намагається апелювати до вищих цінностей: любові до родини, рідної країни, до честі, великодушності тощо.

Порада. Не насміхайтесь. Визнайте, зокрема, якщо при розмові присутні й інші особи, що Ви віддаєте належне аргументам партнера. Однак відхиліть їх тактовно за допомогою фрази: “У цьому я погоджуюсь, але чи подумали Ви про...”.

Окремого розгляду заслуговує ситуація, коли співрозмовник реагує на Ваші слова різкими вигуками та гострими репліками. Абсолютно надійних способів нейтралізувати такі дії не існує. Проте поради Н. Елькена можна можуть іноді допомогти.

Порада 1. Якщо вигуки поодинокі — пропустіть їх. Реагуйте лише після трьох-чотирьох вигуків.

Порада 2. Кращий спосіб себе захистити — влучна відповідь. Можна скористатися досвідом У. Черчілля, який наперед придумував собі відповіді й виходив з дискусії переможцем.

Порада 3. Якщо дозволяє час, задавайте опонентові зустрічні запитання. Попросіть його ще раз уточнити зауваження.

Порада 4. Посилайтесь при змозі на серйозність ситуації, цінності вищого ґатунку, зауваживши, що вигуки партнера недоречні. Використовуйте серйозну тональність мови.

6.6. Невербальні засоби спілкування

Невербальні засоби спілкування, тобто інтонація, міміка, жести, пози, мають у діловому світі подекуди більше значення, ніж слова. Відомий спеціаліст у цій галузі австралієць А. Піз стверджує, що за допомогою слів передається лише 7 % інформації, звуковими засобами (у тому числі тоном голосу, інтонацією тощо) — 38 %, а за допомогою міміки, жестів, пози — 55 %.

У тих випадках, коли інформація, передана словами (вербальними засобами), не відповідає тому, що передають жести, міміка (невербальні джерела інформації), більшої довіри заслуговує інформація невербальна, адже жести і поза підпорядковані підсвідомості.

Тому для ділової людини важливо, з одного боку, контролювати рухи та міміку, а з іншого — розуміти мову жестів і міміки співрозмовника, правильно тлумачити їх. Знаючи мову жестів і міміки, Ви можете легко розпізнати: схвалює співрозмовник Ваші слова чи ігнорує, захоплений він бесідою чи сумує, відвертий у словах чи робить спроби ввести Вас в оману.

Дистанція. Теоретики розрізняють інтимну, особисту, соціальну й офіційну дистанції, проте на практиці виділяються близька або далека. Перша об'єднує інтимну й особисту, друга — соціальну й офіційну.

Дистанція може залежати від взаємовідносин і статусу співрозмовників, їх статі, місця проживання, а також національних особливостей спілкування. Наприклад: дистанція, яку міська людина вважає соціальною, може бути особистою для сільського мешканця; дистанція, котру українець розглядає як соціальну, збігається з особистою дистанцією американця.

Рукоштовання. Це одна з найдавніших і найпоширеніших форм привітання. Саме ним починається і закінчується ділова й офіційна розмова. Рукоштовання використовується не лише як привітання і прощання, а й як знак укладання угоди, підтвердження взаємної

поваги та довіри. У країнах Східної та Південної Азії рукостискання було невідоме до знайомства з європейською культурою. Навіть дотик до іншої людини під час зустрічі, бесіди розцінювався як порушення правил спілкування. Японці вважали, що торкатися співрозмовника допустимо лише при втраті самоконтролю або з агресивними намірами. Лише у спілкуванні з європейцями японець міг потиснути йому руку.

Проте араби, латиноамериканці та представники Південної Європи торкаються один одного під час діалогу, засвідчуючи цим теплі, товариські стосунки.

Франклін Фолсом так описував специфіку вітання у різних народів: “Росіяни, англійці, американці вітальним жестом вважають потиск один одному руки. У давні часи китаець, який зустрів друга, тиснув руку самому собі. Лапландці труться носами. Молодий американець вітає приятеля, поплескуючи його по спині. Латиноамериканці обнімаються. Французи цілують один одного в щоку. Самоанці обнюхують один одного.”

Етикетна вимога потиснути руку іншої людини голою рукою є виявом довіри. Це підтверджують і спогади венеціанського посла Альберта Віміна 1650 р. про зустріч з Богданом Хмельницьким: “Усім, хто входить до його кімнати, він тисне руку і запрошує сідати, коли вони козаки”. До цього часу зберігся звичай потиснути руки під час укладання договору.

Рукостискання було центральним моментом укладання миру. І зараз “подати руку” є символом примирення.

Старша людина першою подає руку молодшій, жінка — чоловікові, викладач — студентові, у робочий час начальник — підлеглому. Якщо хтось помилився і подав руку першим, не ставте людину в незручне становище і швидко потисніть їй руку. Якщо зустрічаються дві пари, то, насамперед, вітаються між собою жінки, потім — чоловіки з чоловіками (при цьому уникають схрещування рук). На великих зібраннях потиснути руку всім неможливо. Тому спочатку вітають керівників

або господарів, потім знайомих. Коли сідають за стіл, то вітаються з сусідами. Якщо Ви подали руку знайомому, котрий розмовляє з незнайомою Вам людиною, необхідно також привітатись із незнайомцем.

Чоловіки зазвичай завжди обмінюються рукостисканням, коли їх познайомили. Вони повинні це робити навіть у випадку, коли для цього потрібно перейти всю залу або кімнату. Проте не слід іти з простягнутою рукою. Формально першим повинен подати руку той, кому відрекомендують нового знайомого, але здебільшого цей жест роблять одночасно.

Не подають руку розслаблено або лише кінчики пальців. Однак рукостискання має бути не міцним, а помірним, коротким, щирим і теплим. При цьому люди дивляться один одному в очі. Не можна довго трясти руку знайомого і перетягувати його до себе при рукостисканні. Уникайте рукостискання напруженою рукою, бо це засвідчує Вашу настороженість і збентеженість.

На знак особливої поваги чи симпатії руку партнера тиснуть двома руками з обох боків. Через стіл руки не подають. Рука неодмінно має бути чистою. Якщо руки брудні, слід використати словесні вітання. Подавати зап'ястя чи лікоть нечемно. Не потиснути руку, подану для рукостискання, — образа.

Рука, подана без рукавички, — знак поваги до людини. Жінка може не скидати рукавичку. Молода дівчина не подає руки в рукавичці людині, яка старша від неї. У рукавичці можна вітатися з близькими друзями.

За видом рукостискання можна дізнатися про характер людини та її ставлення до Вас.

Короткий і млявий потиск сухих рук може засвідчити байдужість. Довге рукостискання і вологі руки — ознака сильного хвилювання, але є люди, у котрих майже завжди вологі руки.

Потиск руки разом з посмішкою — демонстрація дружби, проте затримувати руку співрозмовника не бажано, це може викликати у нього неприємне відчуття.

Якщо партнер подає руку, трохи обернену долонею догори, — він висловлює готовність до співпраці.

Якщо партнери висловлюють один до одного почуття поваги та взаєморозуміння, то їхні долоні при рукостисканні перебувають в однаковому положенні (вертикальному). Таке рукостискання називається *рівносильним*.

Якщо долоня обернена донизу, це засвідчує прагнення до лідерства, бажання керувати і домінувати у розв'язанні питань. Аби вийти зі скрутного становища, покладіть свою ліву руку на руку властолюбця.

Від виду рукостискання значною мірою залежить результат ділової зустрічі. Той, чия рука при першому рукостисканні перебувала зверху, отримує зазвичай перемогу і в переговорах.

Про прагнення зберегти офіційну дистанцію і нагадати про нерівність засвідчує потиск прямою, незігнутою рукою, а про бажання тримати співрозмовника на відстані — потиск, при якому партнерові подаються лише пальці.

Мудра людина завжди знайде спосіб вийти з незручного становища. Так, князь Ю. Голіцин приймав у справах декількох багатих купців. Один з них уявив собі, що з багатством він придбав усе на світі. Не чекаючи, доки Голіцин подасть йому руку, першим подав князеві свою. Але той знайшов вихід з такої ситуації: витягнув портмоне і замість руки подав йому карбованця.

Відомий письменник Джек Лондон, залишаючи одне товариство, потиснув руку пихатому аристократові. Той здивувався: “Але ж кілька хвилин тому Ви вже попросилися зі мною...”. “Справді, — відповів Лондон, — але мені завжди дуже приємно прощатися з Вами”.

Значення жестів і пози. Одні народи дуже люблять жестикулювати, інші чинять це значно меншою мірою, ще інші намагаються уникати жестикуляції. За даними досліджень, якщо впродовж розмови італієць за годину жестикулює в середньому 120 разів, француз — 80, то фінн — тільки раз. Проте в межах однієї

країни, на різних її теренах, ставлення до жестикуляції інколи помітно відрізняється. Так, на півночі Франції майже не жестикулюють, а той, хто це робить, не вважається надто вихованим. На півдні, навпаки, не справляють позитивного враження ті, хто не жестикулює, до того ж не торкається співрозмовника руками. Жителів Марселя у Парижі впізнають насамперед за жестикуляцією. Існують відмінності щодо жестикуляції в межах однієї країни і в соціальному плані. Скажімо, у США: чим вище соціальне становище людини, тим менше вона жестикулює (за твердженням А. Піза).

У Вірменії впродовж багатьох років у школі, вдома і в громадських місцях дітей навчають не жестикулювати. Жести, особливо вказівні, вважаються поганим тоном, і тому всі виховані, інтелігентні люди намагаються уникати жестів і прищеплюють своїм дітям навички говоріння без супровідних жестів. Значно менше, ніж росіяни, жестикулюють татари і башкири.

Українці за жестикуляцією посідають у Європі “золоту середину”.

Розглянемо різновиди жестів (класифікація запозичена у Я. Радевича-Винницького).

Ритмічними жестами вирізняються певні частини висловлювання, вказуються їх межі, зазначається прискорення чи сповільнення темпу мовлення. У цьому сенсі жестикуляція значною мірою дублює інтонацію фрази.

Емоційні жести теж здебільшого дублюють інтонацію, підсилюючи виявлення почуттів: захоплення, радості, розчарування, подиву, роздратування та ін. Такі жести не надто сприяють етикету спілкування.

Вказівні жести виконують функцію вирізнення якогось предмета чи місця у просторі. Для цього використовується рух пальця, кисті, цілої руки. За нормами етикету, показувати пальцем на людину не можна.

Зображальними жестами люди намагаються “змалювати” предмети, тварин, розміри, рухи, прикмети, особливості. Жести такого виду використовують як засіб

інтернаціонального спілкування: ними можна попросити їсти, припалити цигарку тощо. Зображальні жести не належать до арсеналу етикетних засобів вираження. Використовувати їх треба дуже виважено.

Жести та поза співрозмовника ілюструють внутрішній стан людини. Їх не завжди можна трактувати однозначно. Тому не треба схрещувати руки, крутити великими пальцями один навколо одного, стискати кулаки, плескати в долоні на знак здивування, заламувати руки, стукати пальцем по голові, торкатися носа, вух, прикривати рукою рота під час говоріння та ін.

Багато чого залежить від атмосфери і змісту бесіди, а також від індивідуальних особливостей співрозмовника, його вміння володіти собою і ступенем володіння невербальними засобами взагалі.

Особливо стриманими й обачними стосовно жестикуляції треба бути у спілкуванні з іноземцями. Дуже часто однакові рухи мають у різних мовних спільнотах неоднакове жестове втілення. Наприклад, українці при лічбі загинають пальці, почавши з мізинця лівої руки, і здебільшого допомагають робити це вказівним пальцем правої. Французи, німці, угорці для рахунку розгинають стиснуті в кулак пальці, починаючи з великого пальця правої руки. Показуючи “один”, українці виставляють вказівний, а угорці — великий палець, подібно того, як росіяни, коли чимось задоволені, супроводжують такий жест вигуком “*во!*”. Прощаючись, українці махають уперед-назад піднятою рукою з долонею, повернутою до того, хто відбуває. Італійці ж у таких випадках махають рукою з повернутою до себе долонею. У Греції помаху рукою на прощання розуміють як “забирайся до біса”. Потирання брови кінчиком пальця у нас не є усвідомлюваним знаком. В Японії він сприймається як знак обдурювання, шахрайства, і якщо наш бізнесмен мимоволі проведе пальцем по брові, його японський партнер може встати і без пояснень піти геть.

Натякаючи, що від довгої розмови “вже виросла щетина”, італійці погладжують щоку, а їхнім співрозмовникам цей знак ні про що не говорить, вони на нього не реагують.

Адвокати, актори, політики або взагалі відмовляються від жестикуляції, або спеціально відпрацьовують міміку, жести та позу.

Проте можна навчитися достатньо точно розпізнавати внутрішній стан співрозмовника.

Якщо під час бесіди Ваш партнер повертається до дверей, це означає, що йому хотілося б уже піти.

Співрозмовник, котрий ходить по кімнаті, найімовірніше, ретельно обмірковує складну проблему. Не відволікайте його — це може завадити прийняттю рішення.

Якщо співрозмовник однією рукою спирається на одвірок або стіну, а іншу тримає на боці, — він прагне до лідерства.

Співрозмовник, котрий сидить на кріслі, закинувши ногу на ногу, вважає себе господарем ситуації. Той, хто сидить на краєчку стільця, склавши руки на колінах, навпаки, схильний до підпорядкування.

Якщо співрозмовник піднімає плечі й опускає голову, то це означає, що він ображений, особливо, коли при цьому починає щось малювати або креслити на папері. В цьому випадку слід змінити тему.

Руки за спиною — прагнення людини заспокоїтися або приховати хвилювання.

Якщо співрозмовник зняв піджак — розв’язання проблеми не за горами. Розстібнутий піджак — встановлення довірливих відносин.

Якщо співрозмовник підпирає підборіддя рукою з витягнутим вказівним пальцем, це може означати, що він до Вас ставиться критично.

Коли людина говорить нещиро або чує, що хтось говорить неправду, вона мимоволі закриває рукою рота, очі, вуха. Неправду можуть засвідчити і легкі та швидкі

дотики до носа. Водночас, цей жест може висловлювати сумнів людини, напружене мислення, пошук точного формулювання відповіді.

Піднятий вказівний палець попереджує про бажання перейти до іншого питання при обговоренні.

Схрещення рук на грудях символізує оборонну позицію. Такий жест дуже “заразливий”: якщо хтось у групі схрестив руки, то, ймовірно, через деякий час це зроблять й інші.

Якщо схрещення рук супроводжується стисканням кулаків, це символізує агресивний стан.

Маніпуляції з окулярами часто слугують для того, щоб затягнути час (їх постійно знімають і протирають скло).

Коли співрозмовник курить, то зверніть увагу, куди він видихає дим. Якщо здебільшого догори — то ця людина відчуває себе впевнено, задоволена собою і позитивно налаштована до Вас.

Для самозадоволеної людини характерне видихання диму через ніс. При цьому вона часто піднімає голову догори. Видих диму через ніс із нахиленою головою засвідчує незадоволення.

Немає дрібниць у протоколі. Тому розглянемо манеру сидіти.

Сідати на стілець й підніматися з нього треба так, щоб не створювати надмірного шуму. Сидять прямо, не горблячись і не похитуючись та не спираючись ліктями на спинки свого чи чужого стільця, не хитають ногою, не соваються. Стілець не тягнуть, а переставляють, тримаючи його за спинку.

Жінкам треба сидіти, стуливши коліна, одну ногу виставивши трохи вперед. Можна схрестити ноги внизу або схилити в один бік.

Ноги потрібно ставити так, щоб вони вільно стояли на підлозі, даючи людині змогу швидко підвестися з місця.

Міміка. Будь-які зміни на обличчі добре помітні й часто демонструють зміни в настрої людини.

Затримання погляду на очах співрозмовника — прагнення домінувати. Тому не радимо постійно дивитись на співрозмовника.

Загалом упродовж бесіди рекомендовано зустрічатися поглядом зі співрозмовником приблизно 2/3 всього часу спілкування. Якщо співрозмовник часто відводить очі, то у Вас є підстави думати, що він нервує або сумує і хоче швидше завершити малоцікаву розмову.

Під час ділової розмови рекомендується дивитися на уявний трикутник на чолі співрозмовника і не опускати погляд нижче його очей. Така позиція справляє враження, що Ви налаштовані по-діловому, допоможе Вам контролювати хід розмови.

У стані радісного збудження зіниці очей стають більшими, ніж звичайно, і навпаки, в пригніченому — помітно звужуються. Торговці зі Сходу (Туреччини, Китаю) давно знають цю закономірність і, торгуючись з покупцем, називають ціну залежно від стану зіниць: коли покупця задовольняє ціна, його зіниці розширюються.

Посмішка. Посмішка — знак дружніх стосунків, прихильності до партнера. Посміхнувшись один одному при зустрічі, співрозмовники тим самим знімають напруження перших хвилин і створюють підстави для впевненішого та спокійнішого спілкування.

Посмішка не повинна суперечити ситуації спілкування, не можна допускати іронічної, зверхньої, байдужої та зловтішної посмішки.

Міцно стиснуті губи засвідчують замкненість характеру людини, опущені кутики — ознака поганого настрою (можливо, результати переговорів її не задовольняють).

Вітальний поцілунок. Функції поцілунку різноманітні. Безумовно, пов'язані між собою поцілунки закоханих, ритуальні й етикетні. Активне використання

поцілунків у етикетній поведінці східних слов'ян дивувало іноземців. Поцілунок супроводжувався побажанням здоров'я та й сам собою виражав таке побажання. В європейському фольклорі поцілунок — засіб знищення злих чар.

До вітального поцілунку близький поцілунок шанування. Поцілунок рук, плечей, ніг є знаком підкорення, поваги. Цілування рук і ніг побутувало в європейських країнах у часи Середньовіччя. Зараз зберігся і побутує поцілунок руки у священнослужителів і жінок, а також батьків.

У дипломатичному ритуалі важлива роль належала цілуванню руки монарха. Така можливість розцінювалась як честь. Посли нехристиянських держав були позбавлені цього.

Сучасні протокольні правила допускають умовний поцілунок: щока однієї людини на мить торкається щоки іншої; чмокання при цьому забороняється.

Якщо Ви не хочете, щоб при зустрічі Вас цілували, подайте знайомому руку, випрямивши її у лікті, привітайте його і зробіть крок назад.

Якщо чоловік вважає за необхідне поцілувати простягнуту жінкою руку, то він обережно бере її пальці, нахиляється, водночас піднімає руку жінки, легким дотиком позначає поцілунок (або може навіть не торкатися губами руки) і поволі опускає руку. При цьому чоловік знімає капелюх і рукавички.

Раніше цілували руку лише заміжнім жінкам і близьким рідним. Тепер дозволяється цілувати руку, незважаючи на вік і сімейний стан. Руку в рукавичці не цілують. На прийомі зазвичай цілують руку лише господині та почесній гості. Жінка не висмикує руки, якщо чоловік хоче її поцілувати. Якщо жінка не хоче, щоб їй цілували руку, вона делікатно притримує її.

Розділ 7

НАЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ

У кожного народу існують власні культурні традиції, власний національний характер. Навіть народи-сусіди, що сповідують одну релігію, часто мають відмінності у мові, традиціях.

Спеціалісти з міжнародних контактів дотримуються різних поглядів на те, якою мірою представники різних народів повинні враховувати національні особливості спілкування при веденні спільних справ. Одні вважають, що інтенсивність ділового спілкування призводить до розмивання національних кордонів. Глобалізація інформаційних систем, розвиток міжнародних політичних, економічних і культурних зв'язків сприяє взаємному проникненню національних стилів спілкування, формує єдині параметри ведення переговорів.

Інші, навпаки, схильні надавати національним особливостям великого значення, оскільки цінності, навички поведінки, традиції, засвоєні ще з дитинства і в юності, створюють серйозні проблеми під час переговорів між носіями різних культур. Проте в бізнесі з'являється все більше людей, які не володіють досвідом міжнародного спілкування, а ведуть справи лише в національному стилі.

Зрештою, допоки інтереси сторін збігаються, національні відмінності практично не помітні, але коли виникає конфлікт, їм належить важлива роль.

Зауважимо, що національний стиль спілкування — лише типові, найпоширеніші, найімовірніші особливості мислення та поведінки. Ці риси не обов'язково притаманні всім представникам нації.

7.1. Австралія

У спілкуванні з діловими партнерами рекомендовано уникати метушні й педантизму. Австралійці надають перевагу спокійним співрозмовникам, які не поспішають. Найпопулярніша тема для розмов — відпочинок. Коли Ви почнете розповідати, як відпочиваєте у себе на батьківщині, до Вас виявлять інтерес. Австралійці люблять спорт, тому приготуйтеся до того, що почнеться розмова про серфінг, футбол тощо.

В Австралії дуже популярні місцеві червоні вина. Вважається, що вони не поступаються за якістю французьким і каліфорнійським. Розмовляючи з партнером, похваліть смак австралійського вина — і завоюєте прихильність співрозмовника.

В Австралії ділові люди не надають великого значення одягу. Приходити в гості без подарунка не слід: потрібно принести хоча б пляшку вина.

Дистанція між співрозмовниками — 60—100 см.

7.2. Австрія

Проводячи ділові переговори з австрійцями, будьте завжди пунктуальні. Пам'ятайте, що вони все роблять дуже офіційно. Не можна називати їх просто по імені, слід знати титули. У них прийняті міцні рукоштовкання і прямий візуальний контакт.

Якщо обідаєте з австрійцями, то обов'язково тримайте руки на столі. Важливо пам'ятати, що не можна називати австрійців німцями, вони цього ніколи не пробають.

7.3. Арабські країни

Під час знайомства з представником арабських країн потрібно активно висловлювати прихильність і гостинність. Арабське вітання — ціла церемонія, що супроводжується запитаннями про здоров'я, стан справ. Ці запитання можуть повторюватися впродовж усієї бесіди. Не варто детально відповідати на них. Численні запитання, побажання добра з різних причин, які супроводжуються частими зверненнями до Аллаха, — все це звичайна арабська форма ввічливості.

Чоловіки при зустрічі зазвичай обнімаються, легко поплескують один одного по плечах та спині. Однак пам'ятайте, що так вітаються лише араби, іноземцям цього робити не слід.

Велика помилка цікавитися у партнера про здоров'я дружини чи дітей, це може його образити.

Іноземець не може звертатися з проханням чи запитанням до жінки арабського походження: це вважається порушенням правил.

Під час ділової розмови не вимагайте відповіді “так” чи “ні”: арабський етикет забороняє бути категоричним. Прямолинійними для них є відповіді на зразок: “Якщо Аллах забажає...” Коли ж бізнесмен відмовляється від спільної праці, то робити це потрібно завуальовано, дипломатично. Відмова супроводжується схваленням рішення відмови.

Араби не люблять поспіху, розмови та переговори ведуться поважно.

Арабські підприємці, зберігаючи національні традиції, надають перевагу тривалому торгу, відкидаючи точні та швидкі методи ведення справ.

Під час переговорів часто подають охолоджувальні напої, чай, каву — дуже міцну, без цукру, з великою кількістю кардамону. Якщо Вам запропонували невелику чашку чаю, то її наповнятимуть знову доти, доки не буде порожнім чайник. Якщо більше не хочете кави, то переверніть чашку догори дном.

Якщо перед кавою пропонували напої, то час, відведений для переговорів, закінчується.

В Північній Африці під час їжі не вживають алкоголю. У Марокко після їжі Вам запропонують три склянки з м'ятою — випити маєте всі. Потиснувши руку господарю, піднесіть свою руку до губ.

Діловим жінкам, що збираються вести переговори з арабами, потрібно додати до свого іміджу елементи загадковості й елегантності. Цього можна досягнути за допомогою масивних та яскравих ювелірних прикрас.

Вагоме місце посідає мова жестів. У країнах Близького Сходу три пальці, складені разом і повернені догори, означають: “не поспішайте”, “почекайте хвилинку”. Якщо цей сигнал Ви побачили з автомобіля, що їде попереду, — будьте уважні: попереду небезпека.

Коли перебуваєте на Близькому Сході, ніколи не давайте місцевому жителю гроші або подарунок лівою рукою: вона вважається нечистою, цим образите людину.

У деяких арабських країнах, зокрема в Йорданії, проведення по зубах нігтем великого пальця означає обмеженість фінансових можливостей.

У Саудівській Аравії поцілунок у маківку тлумачиться як вибачення.

Вітаючись на вулиці в Тунісі, потрібно вклонитися, піднести праву руку до чола, потім до губ, а потім до серця. Цей традиційний жест — символ слів: “Я думаю про тебе, я говорю про тебе, я поважаю тебе”.

Найулюбленіша дистанція для ведення бесіди — 20—40 см.

7.4. Великобританія

Англійці надають перевагу вести справи зі знайомими партнерами. І чим триваліша історія взаємовідносин, тим міцніші дружні стосунки з партнером, тим більша ймовірність того, що англійський бізнесмен згідний на значні поступки. Тому важливо не розчарувати його під час першої зустрічі.

Англійці приймають рішення дуже повільно, проте на їх чесне слово можна покластися. Англійські підприємці — прагматики, вони виявляють на переговорах гнучкість і часто підтримують ініціативу протилежної сторони.

Англійські бізнесмени дуже вмילו уникають під час бесіди “гострих кутів”. Вони схильні до компромісу, обачні в словах, вчинках, уникають категоричних тверджень або заперечень, бо це може призвести до відкритого зіткнення думок. Англійці часто вживають замість слів “так” і “ні” звороти на зразок “мені здається”, “я думаю”, “можливо, я не маю рації, проте...”

Від англійця рідко можна почути, що він прочитав чудову книжку. Вираз “здається, зовсім непогано” потрібно тлумачити як “дуже добре”.

Вміння терпляче слухати ще не засвідчує, що англієць з Вами погоджується. Коли робимо спробу почути відповідь “так” чи “ні”, він починає розкурювати цигарку і переводить розмову на іншу тему.

У неофіційних розмовах англійці часто уникають таких тем, як особисте життя, професійні успіхи, релігія; у розмовах з іноземцями вони не люблять обговорювати теми, пов’язані з Північною Ірландією та життям королівської родини. Не люблять співрозмовників, які пишаються своєю ерудицією і стверджують будь-що категорично. Така людина може несподівано почути фразу на свою адресу: “Навряд чи ця тема може бути доброю для розмови!”

Улюблені теми — погода, спорт, садівництво, хатні тварини тощо. Саме з них радимо розпочинати комерційні переговори з англійськими партнерами.

До всього вони ставляться, як до спорту, тобто поважають правила гри і бажають, щоб їх усі виконували.

Великобританію часто називають країною колекціонерів і садівництва. Садівництво для англійців означає більше, ніж захоплення, — це майже релігія.

Важливий момент — пунктуальність. Перед початком переговорів запитайте у партнера, яким часом він володіє: Ви покажете, що цінуєте його час.

Обмін рукостисканнями використовується лише на першій зустрічі, в подальшому англійці обмежуються усними привітаннями.

Не забувайте надсилати привітання та листівки англійцям, з якими колись вели переговори, передавати вітання їх близьким. Англійці високо цінують такі знаки уваги.

Будьте обережні з врученням подарунків. Можна дарувати лише щось невелике — запальничку, календарі, записники, фірмові авторучки, а на Різдво — алкогольні напої. Дорожчий подарунок оцінюється як хабар і засіб тиску на партнера. Коли стає відомо, що представники фірми приймають дорогі подарунки, то репутацію її можна вважати зіпсованою остаточно.

Якщо партнер запросив до себе додому — це ознака особливої приязні. Отримавши таке запрошення, у день візиту потрібно надіслати господарям квіти, шоколад і вино.

В англійських будинках не прийнято обмінюватися візитівками. У гостях ніколи не звертайтеся до незнайомих людей, якщо Вас не відрекомендували. Там не цілують руки жінкам.

Суворо ставляться до вибору одягу під час візитів: на обід — смокінг, на офіційний вечір — фрак.

Не можна за столом вести локальні розмови, потрібно звертатися до всіх. Виголошувати тости та чокатись також не прийнято. Якщо Ви запросили англійців на чай, то маєте, як господар частувати. Чай в Англії подають, поставивши до чашки ситечко, а лише потім наливають чай. Після цього забирають ситечко і кладуть його в спеціальну посудину. Занадто міцний чай англійці розбавляють гарячою водою.

Не називайте шотландців, ірландців, валлійців англійцями. Називати всіх жителів Великобританії англійцями — все одно, що естонців росіянами. Офіційна назва — британці.

В Англії різні овочі часто подають разом з м'ясними стравами, тому їх їдять так: шматочок м'яса наколюють на виделку, а потім за допомогою ножа накладають на випуклу сторону виделки овочі. Ніколи не можна наколювати овочі на виделку з м'ясом.

Виделку тримають у лівій руці, а ніж — у правій (і ніколи не навпаки). Винагороду офіціантові залишають під краєм тарілки (непомітно). Працівників сфери обслуговування не прийнято кликати, потрібно терпляче зачекати, коли на Вас звернуть увагу і підійдуть.

Діловим жінкам на переговори слід одягати найменше прикрас. Макіяж має бути виконаний з особливою старанністю, в одязі приємне враження справляє добір кольорів білого, чорного та рожевого.

Обережність має бути виявлена, коли показуєте рукою букву "V" (Victory). Долоня повинна бути обернена обов'язково до себе, інакше це сприймається як велика образа. Говорять англійці неголосно.

Відстань між співрозмовниками — 50 см.

7.5. Німеччина

Німцям притаманні велика працьовитість, організованість, педантичність, скептичність, розважливість. Ці риси сприяють тривалим діловим зв'язкам. Німці дуже пунктуальні, тому якщо Вам притаманні ці риси, Ви отримаєте повагу від партнерів.

У виборі одягу для офіційних зустрічей німці консервативні. Зверніть увагу на взуття, не взувайте до темного костюма світлі черевики.

Німці ретельно готуються до переговорів і приступають до них лише тоді, коли шанси на їх успіх є великими. Обговорення питань відбувається послідовно, педантично розглядаються всі аспекти.

Німці дуже охайні й скрупульозні, бездоганно виконують свої обов'язки і вимагають від партнерів такого ж ставлення до справи. Часто при укладанні угод передбачають великі штрафи гарантійного періоду на товар, що поставляється.

У процесі обговорення прагнуть до чіткості висловів, вагомому значенню надають вживанню титулів, тому потрібно завчасно подбати про таку інформацію.

Якщо партнери на Ваших очах замкнули телефонний апарат, не сприймайте це як демонстрацію недовіри до Вас. Це всього-на-всього звичайна німецька ощадливість — користування телефоном коштує дорого.

У телефонній розмові будьте конкретними, не відхиляйтесь від теми. Обмінюватися подарунками в ділових колах не прийнято. Якщо Вас запросили у ресторан, то свій рахунок доведеться оплатити самостійно (проте існують винятки).

Винагорода офіціанту закладена в рахунок. Якщо Вас запросили додому, то принесіть господині букет квітів, але не яскраво-червоні троянди (символ кохання).

До заміжніх жінок у Німеччині звертаються за титулом її чоловіка (наприклад, “*Frau Doctor*”). Можна вживати також звертання “*Granide Frau*” (“милостива пані”). До дівчини звертаються “*Granides Fraulein*”, а просто “*Fraulein*” називають тільки працівниць сфери обслуговування (під час виконання ними службових обов’язків).

Займати місця в потязі слід відповідно з класом, зазначеним у квитку, а курити — у спеціально відведеному місці. Великі валізи і сумки здають у багажний вагон.

Двері в службові приміщення слід тримати закритими: відкриті двері кабінету засвідчують про неорганізованість господаря.

Відстань для бесіди — 50 см.

7.6. Іспанія

Національному іспанському характеру властиві такі риси, як відкритість, галантність, почуття гумору. Іспанці також вирізняються серйозністю та вмінням працювати в команді.

Однак вони не пунктуальні. Не можна призначати ділову бесіду на південь — це час сіести.

Переговори традиційно починаються з обговорення таких тем, як погода, спорт, місцеві визначні пам’ятки архітектури тощо. Іспанці багатослівні, тому динамічного ведення переговорів не слід очікувати.

Знайомство відбувається за загальноприйнятими правилами: рукостисканням й обмінами візитівками.

Іспанці рідко запрошують ділових партнерів додому. Якщо Вас запросили, принесіть квіти та вино. Прохання залишитися на сніданок — лише формальність. Не сприймайте його серйозно, відмовтеся, тільки після третього запрошення його можна прийняти. Снідають в Іспанії пізно — о 14 год.

Занадто дорогий подарунок буде трактуватися як хабар і зіпсує стосунки.

Діловим жінкам варто в одязі поєднати чорне з білим або чорне з червоним і обов'язково прикрашене золотим шиттям. Зацікавленість також викличе “маленьке чорне плаття” з чорним піджаком і золотим шарфом або білим комірцем.

У неофіційній розмові не говоріть з іспанцями про особисте життя, громадянську війну та диктатора Фрэнко. Якщо Вам не подобається корида, про це іспанці знати не мусять.

Чайові в ресторанах, барах, кафе й інших побутових службах внесені, за угодою із профспілками, у загальний рахунок за обслуговування. Готуватися до поїздки потрібно, враховуючи те, який саме регіон Ви збираєтеся відвідати. У кожній із 17 іспанських провінцій — свої специфічні традиції.

У бесідах надають перевагу близькій відстані.

7.7. Італія

Практика ділових відносин в Італії відповідає нормам, прийнятим у більшості європейських країн.

Для того, щоб встановити ділові стосунки з фірмою, достатньо обмінятися офіційними листами з пропозиціями. Дуже активними є бізнесмени невеликих фірм.

Надається велике значення неформальним зв'язкам із партнерами. Вважається, що в таких умовах швидше і простіше прийняти рішення.

Гарний спосіб розпочати жваву бесіду — виявити інтерес до італійської історії та культури.

Діловій жінці слід вдягатися так, щоб не було поєднано більше трьох кольорів.

На вокзалі солідна людина не повинна нести свою валізу.

Цілувати руки італійкам не лише можна, а й потрібно. При зустрічі зі знайомим запитуйте про здоров'я його дітей, а лише потім — про його.

Відстань при бесіді — близька.

7.8. *Китай*

Китайські бізнесмени дуже ретельно готуються до переговорів, уважно ставляться до збирання інформації і вводять до складу делегації велику кількість експертів.

При першій зустрічі спочатку потрібно потиснути руку голові делегації. Бажано, щоб на візитівках розміщувався китайський варіант тексту. Однак будьте обережними: не кожен китаєць, який дає візитівку, є представником зазначеної фірми.

В Китаї при спілкуванні потрібно називати прізвище, а лише потім — ім'я.

Китайці дуже ретельно вивчають склад делегації, шукаючи осіб, яких вони, маючи розбіжності в думках, можуть прихилити на свій бік. Переважно переговори відбуваються на своїй території. Надають перше слово для гостя, самі вислуховують пропозиції, приховуючи власну інформацію.

Китайська сторона згоджується на поступки в переговорах тоді, коли збере максимальну кількість інформації про можливості протилежної сторони. “Дух дружби”, який вони намагаються пропагувати, — оманливий хід.

Вони рідко приймають рішення за столом переговорів, домовленості мають бути затверджені керівництвом. Надається велике значення неформальній бесіді: розпитують про сім'ю, дітей, вік та уподобання.

Не люблять, коли їх ставлять у незручне становище, критикують. Листування з партнерами Китаю слід вести оперативно, затримка з відповіддю може погіршити стосунки. Не слід пропускати протокольні ритуали,

фотографування, прийоми: все це — “дух дружби”. На будь-який захід потрібно приходити з подарунком для організації, а не для окремої особи.

Китайці — гостинні господарі, за обідом чи вечерею можуть подати близько десятка страв. Від пригощання відмовлятися не можна, потрібно виявити повагу і скуштувати всі подані страви. Якщо подають суп, це означає, що обід завершується. Гість у Китаї встає з-за столу першим.

7.9. *Сполучені Штати Америки*

Американці вирізняються індивідуалізмом, енергійністю, вмінням висувати мету та домагатися її. Вони жорстко відстоюють свої права й інтереси, а також інтереси компаній, які представляють. Переговори ведуть інтенсивно, не витрачаючи часу на формальності. Ділову розмову концентрують не лише на загальних питаннях, а й на деталях, пов'язаних із реалізацією домовленостей. Не можна сказати, що американці педантичні. Вони просто вважають, що у ділових справах немає неістотних деталей. Тому до переговорів американці готуються ретельно, велику увагу приділяють розподілу обов'язків учасників переговорів.

Професіоналізм — одна з основних рис американських бізнесменів, у їхній делегації зустріти некомпетентну людину неможливо. Американці можуть показати товар якнайкраще, уміло розрекламувати переваги своєї компанії й переконати партнерів у вигідності угод.

Американці завжди пам'ятають: “час — гроші”, тому живуть за розкладом. На ділову зустріч у США приходять вчасно. Європейцям і представникам Азії стиль поведінки американців здається занадто грубим, агресивним, егоїстичним. Тому буде мудро не ображатися на них, а сприймати такими, якими вони є.

Члени американської делегації дуже демократичні. Вони часто звертаються один до одного по імені, незважаючи на вік, часто нехтують правилами протоколу, задають багато питань, які можуть бути й особистого характеру, тому не слід ображатися.

Вони дружелюбні, але дружба трактується по-своєму: “друзі по роботі”, “друзі по відпочинку”, “друзі родини” тощо. Якщо в Америці хочете зустрітися з друзями, повідомте їх про свій приїзд і чекайте на запрошення.

Жителі США дуже стурбовані своїм здоров'ям і тому курять усе менше. З міцних напоїв любляють пиво. У коктейлях зазвичай більше льоду, ніж самого напою. Тости виголошують рідко.

У ділових жінках американцям подобається яскравий, ретельно накладений макіяж і коротка зачіска.

На діловій зустрічі можна говорити про сім'ю, хобі; теми політики та релігії краще не торкатися. Розмовляють американці голосно, службові приміщення тримають відкритими.

Британська манера говорити приглушеним голосом у них вважається за “шепотіння”, викликає ворожість і підозру.

Дистанція під час розмови — велика.

7.10. Франція

Франція зробила, мабуть, найзначніший внесок у формування дипломатичного протоколу й етикету. Важко переоцінити роль французів у розвитку філософії, літератури і мистецтва. В наш час французьку мову, що не одне сторіччя була мовою дипломатичного листування і дипломатичного спілкування, витіснила англійська. Американська економічна і культурна експансія відчутно дошкуляє національній гордості французів, тому

в останні десятиліття вони особливо речно захищають свої культурні особливості.

Для листування та ділових зустрічей із французами слід використовувати французьку мову. Французи не люблять, коли іноземці роблять помилки у французькій. Представники еліти французького суспільства добре знаються на філософії, історії культури, тому бажано вміти підтримувати розмову на ці теми. Мовчазних людей у Франції не люблять, французи говорять енергійно і невимушено, часто перебивають співрозмовника. Швидкість мови у них — одна з найбільших у світі.

При налагоджуванні ділових контактів часто використовуються особисті знайомства та родинні зв'язки. Для французьких бізнесменів велике значення має рівень проведення переговорів. Вони розважливі та скептичні, не люблять компромісів.

Переговори ведуть жорстко, хоча відстоюють свою позицію вишукано, не люблять, коли партнери змінюють позицію. Багато часу займає у них аналіз, тому переговори триваліші, ніж в американців. Договори, підписані французами, завжди дуже точно сформульовані й не допускають можливості різних тлумачень.

У діловій практиці переговори прийнято розпочинати об 11 год. У перерві учасникам можна запропонувати сніданок. Про справи починають говорити, коли подають каву. Теми для розмов — культура та мистецтво. Небажані розмови — релігія, політика, питання кар'єри, сімейне становище, прибутки, витрати.

У Франції надають великого значення освіті, тому на візитівці слід зазначити вищий навчальний заклад, який закінчили. Водночас, французи не вирізняються пунктуальністю. Для них традиційно: чим вища посада людини, тим пізніше вона приходить на зустріч.

В одязі французи надають перевагу класичному стилю. Діловим жінкам строгий костюм слід доповнити

намистом, уважно потрібно ставитися до макіяжу. Під час зустрічі не прийнято дарувати партнеру подарунки.

Рахунок у ресторанах оплачує той, хто запросив. До офіціанта звертаються: “гарсон”, а до офіціантки: “мадемуазель”. У гардеробі заведено давати чайові.

Якщо француз складає пучки трьох пальців, підносить їх до вуст і, високо піднявши підборіддя, ніби посилає поцілунок, — він у захваті від чогось. Потирання вказівним пальцем під носом — це попередження: “Будьте обережні”, “Цій людині не можна довіряти”.

Бесідують французи на короткій відстані.

7.11. Республіка Корея

Корейці пошановують традиційну конфуціянську мораль, за якою надають перевагу особистому спілкуванню. Тому контакти з південнокорейськими фірмами будуть налагоджені лише після особистої зустрічі. Не завадить мати хорошого знайомого посередника, котрий познайомить Вас із майбутніми партнерами. Серйозні питання корейці прагнуть вирішувати на зустрічах, не довіряючи ані телефону, ані пошті.

Під час першої зустрічі варто обмінятися візитівками, їх відсутність тлумачиться як неповага. Корейських партнерів цікавить не стільки Ваше ім'я, скільки посада і рівень фірми, яку представляєте.

Корейці ввічливі та привітні, тому вимагають до себе поваги й уваги відповідно посади та віку. Атмосфера товариських стосунків на переговорах є оманливою. Корейські підприємці — важкі та вимогливі партнери. На переговорах вони люблять точність і конкретність. Проте відкрито критикувати партнера не варто.

Корейці вимогливі до одягу. Чоловіки зазвичай вдягають костюм з білою сорочкою та краваткою, жінки — сукню. Вдягати брючний костюм жінкам не варто.

7.12. Швейцарія

Швейцарці не афішують свого особистого життя. Можуть запросити в гості іноземців лише після тривалого знайомства. Ділові зустрічі влаштовують у ресторанах і готелях. Високо цінується знання ділового етикету.

Звертаються до партнерів “пан” та “пані”.

Швейцарці дуже консервативні, проте допитливі. В країні — чотири офіційні мови, а з іноземцями зазвичай спілкуються англійською. Швейцарія — традиційно туристична країна, тому її жителі піклуються про комфорт для гостей.

Потрібно бути пунктуальними, бо це традиційна національна риса швейцарців. Не варто порівнювати швейцарців з німцями.

7.13. Швеція

Гідність шведів, як і в інших скандинавських народів, полягає у надійності, серйозності, порядності, пунктуальності й охайності. Шведи видаються занадто серйозними, проте при особистому спілкуванні вони доброзичливі та привітні.

Не можна плутати шведів з норвежцями або жителями Данії. В ділових стосунках вони пунктуальні партнери, які планують усе заздалегідь, тому про зустріч потрібно домовлятися наперед. Високо цінують професіоналізм. Зазвичай володіють декількома мовами, насамперед англійською та німецькою.

Готуючи ділові переговори і програму перебування в країні, потрібно всі заходи спланувати завчасно, повідомивши про це шведських партнерів. Шведи не люблять компліментів.

Переговори традиційно починають з обговорення погоди, вражень і новин спорту. Під час засідання дають змогу висловитися всім учасникам. Дружні відносини люблять продовжувати за обідом, в театрі. Проте додому запрошують дуже рідко.

Отримавши запрошення додому до шведського партнера, варто купити квіти для господині.

7.14. Японія

Для початку ділових контактів з японцями слід скористатися допомогою посередника. Японці ніколи не дадуть відповідь на Ваш лист, вони повинні мати багато інформації про партнера. Ділові листи супроводжуйте офіційними звітами, брошурами й іншими матеріалами, з яких можна отримати інформацію про Вашу фірму або установу. Всі матеріали мають бути офіційно перекладені японською мовою.

Знайомство неможливе без обміну візитівками. Вручати й отримувати візитівку потрібно двома руками, і на знак поваги до партнера її варто прочитати. Для японців головна інформація — це приналежність до фірми, організації, навчального закладу, професія й особисті якості мають вторинне значення.

Без чіткої ієрархії японець не уявляє буття. На ділову зустріч потрібно приходити хвилина в хвилину. Почуття обов'язку, акуратність — традиційні риси японського характеру. Переговори розпочинають з тем, що не мають відношення до теми зустрічі. І чим важливіші питання, тим довше японці розглядають непомітні деталі в справі.

Традиційна японська мораль не дозволяє відповідати “ні”, тому вони уникають відповіді або говорять: “Це важко”. Іноді вони виголошують промову, яка має багато ввічливих зворотів, пояснень, вибачень і зміст якої

важко зрозуміти, хоча, зрештою, все це означає “ні”. Європейців часто дратує повільність переговорів, але пришвидшувати цей процес не варто. Будьте завжди стримані. Спробуйте вивчити декілька фраз японською, партнери це оцінять. Не слід говорити з ними про релігію та філософію, з великою пересторогою вони ставляться до жінок-бізнесменів.

Отримавши на свято подарунок від японського партнера, Ви повинні привітати його подарунком такої ж вартості. Не забувайте про листівки і привітання зі святом.

Якщо Ви приїхали до Японії, слід пам'ятати, що вуличне взуття знімають біля входу в дім, на татами не ступають навіть у домашніх капцях. У туалет ходять у спеціальних капцях, які стоять біля входу. Не забудьте їх зняти. Не користуйтеся носовичком. За правилами хорошого тону, якщо у Вас нежить, Ви маєте шмигати носом до тих пір, поки не будете наодинці й тільки тоді можна почистити носа. Не потрібно перемішувати їжу паличками та поливати все підряд соусами. Японські страви — це витвори мистецтва, тому ставитися до них потрібно відповідно. Потрібно мати з собою велику кількість візитівок, відсутність їх здивує японців.

Відвідуючи будинок японського партнера, візьміть подарунок (пляшка вина, червона ікра, сувенір з Вашої країни), який вручить обома руками одразу, як зайдете в дім. Не слід дарувати квіти, ножі, гребінці.

Ніколи не використовуйте рукостискання, прямого погляду в очі. Важливим елементом є уклін.

Відстань для розмов — коротка.

Розділ 8

ДІЛОВІ Й ОФІЦІЙНІ ПРИЙОМИ. ОДЯГ

Багато хто стверджує, що одяг — не головне у житті, основне — внутрішній світ людини. Проте манера одягатися значною мірою визначається індивідуальними психологічними особливостями кожної людини.

Як засвідчують психологічні дослідження, у 85 випадках зі 100 люди після першого знайомства складають для себе образ людини за її зовнішнім виглядом. Змінити першу думку дуже важко.

В усі часи одяг засвідчував, до якої соціальної верстви, касты, конфесії або професії належить людина. Форму одягу часто регламентували монархи.

Демократичність моди в наш час дає змогу вибирати кольори, фасони за власними вподобаннями, проте чимало ситуацій сьогодення потребують суворого дотримання певної форми одягу.

8.1. Різні форми одягу для офіційних церемоній

Одяг — одна з найголовніших умов того, наскільки гарна думка складеться в людини про Вас. Рокфеллер розпочав свій бізнес з того, що на останні гроші купив собі дорогий костюм і став членом гольф-клубу.

Для офіційних відвідувань традиційно використовують фрак і смокінг.

Фрак — це чоловічий костюм, різновид сюртука з вирізаними попереду лапами і довгими вузькими фалдами позаду.

Смокінг — піджак з чорного сукна, сильно відкритий на грудях, з довгими, обшитими шовком лацканами. Смокінг може бути одnobортний або двобортний.

Фрак та смокінг — одяг особливий.

Перший одягають лише в урочистих випадках: на офіційні прийоми, парадні обіди, на бали, урочисті привітання тощо. Тому ходити по вулицях у фрак, не прикритому плащем або пальтом, не можна. В дипломатичному світі приходити у фрак можна лише на вечірні прийняття.

Обов'язковий додаток до фрак — чорні брюки з шовковими галунами по боках. До фрак вдягають білі сорочку, камізельку та краватку-метелик, чорні лаковані туфлі.

Зі смокінгом носять білу сорочку, чорну камізельку та краватку-метелик, чорні півтуфлі. Штани мають чорні галуни по боках. Смокінг не можна одягати на заходи, що починаються до 17 год.

Для жінок офіційний прийом передбачає декілька можливих варіантів: сукня звичайної довжини, сукня-костюм або просто костюм. Фасон має бути строгий, виріз — невеликий.

Сукня й аксесуари повинні бути витримані в одній кольоровій гамі, не слід поєднувати більше двох кольорів. Рукавички — шовкові, з мережива, лайкові — не потрібно знімати до початку їжі, при будь-яких формах привітання.

Сукня має бути доповнена шкіряною або замшевою сумочкою, капелюшком. На офіційних прийомах жінці можна не знімати капелюшка, а ось господиня повинна бути без нього.

До вечірньої сукні капелюшок не одягають, а туфлі мають бути шкіряні або замшеві (підбори — будь-які), не яскраві. Не можна приходити на урочистий прийом без панчіх, колготок, навіть якщо дуже гаряче.

8.2. Класичний костюм, краватка, сорочка, взуття

Обов'язковий елемент класичного чоловічого костюма — піджак. Його необхідно одягати під час будь-якого візиту.

Нижній гудзик піджака не застібається ніколи, решта мають бути застібнутими при офіційному прийомі — на трибуні, при вході в приміщення тощо. Танцювати потрібно лише в застібнутому піджаку. Розстібнути його можна лише тоді, коли сидите за столом або в залі для глядачів. Піджак зазвичай — класичний “англійський” (з двома шлицями позаду). Він дозволяє своєму власнику не лише елегантно стояти, а й елегантно сидіти. Штани повинні бути такої довжини, щоб попереду ледь спускалися на черевики, а позаду доходили до початку каблука.

Пізно восени, взимку, ранньою весною, у вечірній час краще носити темні піджаки. Для ділових переговорів використовують однотонні костюми сірого, темно-сірого, темно-синього або чорного кольору.

Необхідне доповнення до костюма — краватка. До костюма в смужку, в клітинку вдягається однотонна краватка, а з однотонним костюмом — краватка з малюнком. У всіх випадках краватка має бути темніша від сорочки.

Сорочка під піджаком допускається лише з довгими рукавами. Комір сорочки на 1 см вищий від коміра піджака. Строкату сорочку не одягають до костюма

з візерунком. Не можна носити сорочку в смужку до костюма в клітинку. Чим темніший костюм, тим світліша має бути сорочка. Ідеальна сорочка — біла.

Чорні черевики можна взувати до будь-якого костюма, світлі — до світлого в літній час, лаковані черевики — лише з фраком і смокінгом. Шкарпетки добирають у тон до костюма, в жодному випадку не білі й довгі.

Жінки повинні мати костюм класичного стилю. Не можна, щоб одяг відволікав партнера від ділової бесіди, тому не рекомендуються міні-спідниці та глибокі декольте, яскраві кольори.

В'язані речі слід носити лише в тому випадку, якщо це — унікальна авторська робота високого рівня.

Вдень і влітку краще одягати сукні світліші, а ввечері та взимку — темних кольорів із щільної тканини.

8.3. Зачіска, макіяж, ювелірні вироби

Волосся насамперед повинне виглядати завжди чистим. Головна вимога до зачіски ділової людини — акуратність і компактність. Борода та вуса мають бути невеликими й охайно підстриженими. Проте найкраще, коли обличчя буде поголеним.

Не радимо фарбувати волосся в яскраві кольори. Короткі стрижки личать не всім, тому волосся середньої довжини — ідеальний варіант.

Ділова жінка завжди має виглядати бадьорою, рішучою, впевненою в собі. Цьому допоможе непомітний макіяж, який повинен і гармоніювати з кольором волосся, очей, формою обличчя.

Взимку косметичні засоби використовують активніше, ніж влітку.

Не слід одягати на себе ювелірні прикраси з різних матеріалів (золото і срібло, срібло та платина) і різних стилів. Дорогі прикраси не бажано носити на роботі,

в офісі: достатньо декілька предметів дорогої, зі смаком підібраної біжутерії.

Біжутерія ділової жінки має бути якісною, обмеженою. Прикраси не повинні дзвеніти, заважати рухам і роботі. Перстені не можна носити з тонкими рукавичками — ні під ними, ні на них.

Для чоловіків перелік прикрас обмежується обручкою або печаткою, запонками та заціпкою для краватки. Браслети, сережки і ланцюжки на шиї не відповідають іміджу ділової людини.

Розділ 9

КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ

Обов'язковою умовою доброго спілкування вважається делікатність. Вона не повинна перетворюватися на лестоці, призводити до невиправданого вихваляння побаченого чи почутого. Не потрібно приховувати того, що Ви вперше бачите щось, слухаєте, пробуєте на смак.

Усім відомі вирази: “холодна ввічливість”, “крижана ввічливість”. Епітети цієї прекрасної людської риси не лише вбивають її суть, а й перетворюють на протилежність. Не зайвим буде пригадати вислів Сервантеса: “Нічого не коштує так дешево і не цінується так дорого, як ввічливість”. Справжня ввічливість може бути лише доброзичливою. Одним з головних елементів ввічливості вважають уміння запам'ятовувати імена людей. Д. Карнегі зазначав: “Більшість людей не запам'ятовують імен з тієї причини, що не хочуть витрачати час та енергію на те, щоб зосередитися, назавжди відобразити ці імена в своїй пам'яті. Вони шукають для себе виправдання в тому, що дуже зайняті. Проте вони навряд чи більш зайняті, ніж Франклін Рузвельт, а він знаходив час для того, щоб запам'ятати і при нагоді воскресити в пам'яті імена навіть механіків, з якими йому доводилося спілкуватись... Ф. Рузвельт знав, що один з простіших, найдієвіших засобів завоювати повагу тих, що оточують, — це запам'ятати їх імена і переконати їх у власній важливості”.

Мовний контакт, необхідний для досягнення мети спілкування, передбачає дотримання певних норм мовної поведінки — уваги до партнера, врахування його потреб, доброзичливого ставлення, тобто дотримання загальних вимог ввічливості.

В європейському культурному ареалі виділяють п'ять тональностей спілкування — *високу, нейтральну, звичайну, фамільярну, вульгарну*.

Високою тональністю спілкування характеризується сфера суто формальних суспільних структур (на урочистих зібраннях), нейтральною тональністю — сфера офіційних установ, звичайна тональність спілкування побутує в магазині, транспорті та ін., фамільярна — в сім'ї, у дружньому товаристві, вульгарна тональність, тобто вживання вульгаризмів — у неконтрольованих соціальних ситуаціях.

У нашому суспільстві етикет загалом збігається зі загальними вимогами ввічливості. Все, що в межах ввічливості, є етичним, а невивічливість — синонім неетичності.

Мова будь-якої людини має бути правильною, а ділової людини — особливо, тому що помилки у вимові та вживанні слів відволікають співрозмовника від суті ділової розмови, іноді й призводять до непорозумінь. Людина, котра не вміє точно висловлювати свої думки, ризикує бути неправильно зрозумілою.

При спілкуванні часто вживаються етикетні формули-вибачення, формули-подяки, формули-прохання, їх розподіл зручно показати в таблицях (табл. 1 — табл. 5).

Наведений перелік поширених в українській мові формул ввічливості може бути продовжений. Проте й з наведених прикладів очевидно, що найоб'ємніша фамільярна тональність. Висока і нейтральна тональності менш відкриті стосовно варіантності, вони, лімітуються емоційною нейтральністю.

Таблиця 1. Формули вітання

Висока тональність	Нейтральна тональність	Фамільярна тональність
<p>Добрий день! Дозвольте Вас привітати! Від імені... дозвольте привітати...</p>	<p>Доброго ранку Добрий день Доброго дня Добрий вечір Здрастуйте</p>	<p>Доброго ранку! Добрий день! День добрий! Доброго дня! Добридень! Добрий вечір! Вечір добрий! Привіт! Салют! Вітаннячко! Моє Вам шануваннячко! Здрастуй! Здоров був! Здорово! Вітаю! Скільки літ!.. Наше Вам!..</p>

Таблиця 2. Формули вибачення

Висока тональність	Нейтральна тональність	Фамільярна тональність
<p>Просимо (прошу) вибачити (вибачення) за...</p>	<p>Вибачте Пробачте Даруйте Перепрошую Прошу вибачення</p>	<p>Вибач (те) мені! Пробач (те) мені! Даруй (те)! Перепрошую! Вибачай! Винен! Більше не буду!</p>

Таблиця 3. Формули подяки

Висока тональність	Нейтральна тональність	Фамільярна тональність
Висловлюємо вдячність... Дозвольте висловити вдячність... Ми дуже вдячні... Складаємо подяку... Глибоко вдячні... Вельми вдячні...	Спасибі Дякую (ємо) Щиро вдячні Дуже вдячні Велика подяка Щира вдячність Вдячні (-а, -ий)	Спасибі! Дякую! Щиро дякую! Дякую щиро! Вік не забуду!

Таблиця 4. Формули прохання

Висока тональність	Нейтральна тональність	Фамільярна тональність
Просимо... Дозвольте... Будьте ласкаві! Будь ласка!	Будь ласка Будьте ласкаві Будьте такі ласкаві Можна Вас попросити? Якщо Вам не важко...	Будь ласка! Будь ласкав (-а, -ий)! Прошу уклінно! Дуже прошу! Якщо твоя ласка! Благаю! Не відмов (те)! Молю!..

Таблиця 5. Формули прощання

Висока тональність	Нейтральна тональність	Фамільярна тональність
До побачення! Прощайте!	До побачення На все добре До нових зустрічей	До побачення! Бувайте здорові! До зустрічі! До завтра! До ранку! Щасливо! Будь! Бувай! Ходи здоровий! Всього найкращого! Привіт сім'ї! Прощай! Добраніч! Лишайтеся здорові! Наше Вам...! Дозвольте відкланятися!

9.1. Теми мовлення та гучність

При веденні ділової або приватної розмови слід звертати увагу на гучність і швидкість своєї мови. Дуже сильний голос неприємний для слуху, зокрема, якщо він ще й високий. Дуже шкодить поспішна мова. Не варто говорити, ковтаючи слова або склади. Якщо при швидкій мові Вам вдається навіть чітко вимовляти склади та слова, співрозмовникові буде важко встигати на ходом Ваших думок. Іноді у слухача виникає підозра, що Ви навмисне говорите швидко, аби не дати йому опам'ятатися і нав'язати свій погляд.

Неприємною для слухача є і манера розмовляти повільно, розтягуючи слова, а також тиха і ледве чутна мова. Говорити слід так, щоб слухач не був змушений просити знову повторити сказане.

9.2. Чистота мови та вимови

Кожний розвинутий народ має власну літературну мову, норми якої норми дотримуватися люди з освітою.

Вміння правильно говорити подібне до вміння зі смаком одягатися. Кожна літературна мова — це досконала система, цілий ансамбль. Людина, яка змішує в своїй мові елементи різних мов, подібна до тієї, котра вдягнула кросівки до офіційного костюму. Однією з комунікативних якостей мови є її чистота. Люди, що живуть в Україні, часто допускають помилки, зумовлені впливом російської мови, і навпаки, ті, котрі говорять російською, — помилки, зумовлені впливом української мови.

Часто чуємо мову, засмічену словами-паразитами. Вислови на зразок “ну”, “значить”, “як би”, які повторюються після кожного слова, забирають усю можливу переконливість. Численність слів-паразитів часто наводить слухача на думку: людина не впевнена в тому, про що говорить.

Зазвичай слова-паразити використовують для того, аби заповнити паузи, які відокремлюють окремі фрази. Однак ці паузи повинні існувати. Їх можна використати для того, щоб обдумати подальші слова, а не тягнути: “о — ось”.

Мова завжди повинна відповідати ситуації, культурному та професійному рівню. З цим пов'язано також використання жаргонних слів, неологізмів. Якщо у неформальній ситуації допускається (в окремих випадках) використання жаргонів то, переступивши поріг зали для

переговорів, офісу чи установи, ділова людина має утриматися від їх вживання.

Ваша мова повинна бути зрозумілою співрозмовникові, тому слід обережно вживати професійні терміни, які можуть бути неправильно витлумачені.

Не менш шкідлива звичка використовувати книжкову мову, що має багато складних і нелегких для розуміння слів. У діловій розмові можна не використовувати мудрі наукові терміни. Не потрібно вживати слів “лімітувати”, коли можна сказати “обмежувати”, “індиферентно” — замість “байдуже”, “ординарний” — замість “звичайний”.

Існує стійка група слів, які часто вимовляються з неправильним місцем наголосу. Причина помилок — вплив російського мовлення і меншою мірою — просто-річчя та діалектів.

Усне мовлення, на відміну від письмового, має бути максимально просте і зрозуміле.

Доцільно використовувати приказки, каламбури, афоризми.

9.3. Правила спілкування через перекладача

Якщо розмова відбувається за допомогою перекладача, то слід дотримуватися таких правил.

Правило 1. Перед переговорами постарайтеся знайти час, щоб ознайомити перекладача з колом питань, які будете обговорювати з іноземними партнерами. Поясніть йому термінологію.

Не обурюйтесь, коли перекладач не зміг одразу перекласти зміст, зокрема зі спеціальною термінологією. Перекладачів, котрі досконало володіють технічною, медичною, соціальною й іншими термінологіями, не існує.

У випадку труднощів попросіть у перекладача висловити думку іншими словами.

Правило 2. Говоріть повільно і точно. Потрібно стежити, щоб Ваші фрази не мали подвійного змісту.

Правило 3. Не говоріть більше двох речень підряд. Інакше перекладачеві буде важко все запам'ятати, і він почне спрощувати переклад.

Правило 4. Утримайтесь від вживання прислів'їв, приказок і каламбурів. Точно перекласти їх іноземною мовою часто неможливо. У спонтанному перекладі ці вислови можуть бути неправильно витлумачені партнерами, а це може призвести до конфлікту. Зокрема, при дослівному перекладі деякі ввічливі фрази набувають образливого змісту.

Правило 5. Уважно стежте за тим, як партнер реагує на слова перекладача.

9.4. Проведення офіційних переговорів по телефону

У діловій практиці важко обійтися без телефону. Розмова по телефону має специфіку. Недостатньо виховані службовці легко кидають слухавку або обмежуються кількома ввічливими фразами, почувавши себе на безпечній відстані від співрозмовника.

Психологи стверджують, що відсутність виховання у службовців виявляється саме під час телефонних розмов.

Телефонна розмова часто стає початком ділових стосунків. На відміну від особистої зустрічі в цьому випадку не мають значення жести та зовнішній вигляд партнерів. Отже, імідж фірми або установи може залежати також від уміння розмовляти по телефону.

При підготовці до ділової бесіди по телефону постарайтеся відповісти на такі запитання: яку ціль Ви висуваєте перед собою, чи могли б Ви обійтися без цієї розмови, чи готовий до обговорення цієї теми співрозмовник, які запитання Ви маєте задати, які запитання задасть співрозмовник, які прийоми впливу на співрозмовника можете використати?

Основою успішної телефонної розмови є компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, бажання швидко й ефективно розв'язати проблему або надати допомогу для її вирішення. Важливо, щоб службова телефонна розмова велася у спокійному тоні й викликала позитивні емоції.

Ефективність телефонної розмови залежить від емоційного стану людини, настрою. По телефону слід розмовляти стримано, намагатися не перебивати співрозмовника. Якщо співрозмовник виявляє схильність до суперечок, виказує несправедливі звинувачення, то наберіться терпіння і не відповідайте йому тим самим, частково визнайте його рацію, треба зрозуміти мотиви його поведінки.

Погана підготовка, невміння виділяти головне, чітко і грамотно висловлювати свої думки призводять до значних втрат робочого часу (до 20—30 %).

Розглянемо правила ділового телефонного спілкування, що охоплює телефонний етикет і особливості телефонного адміністрування.

Якщо телефонують Вам:

1. Не ігноруйте телефонні дзвінки — раптом телефонує партнер із цікавою пропозицією.

2. Знімайте слухавку після першого або другого дзвінка, але не пізніше четвертого.

3. Вдома допустимо відповідати на дзвінок: “Слухаю”, “Алло”. На робочому місті потрібно називати установу та відділ, в якому працюєте. Наприклад: “Фірма “Омега”, “Перший відділ”.

4. Якщо телефонують у той момент, коли Ви приймаєте відвідувача, то попросіть вибачення і, знявши слухавку, домовтеся про розмову в інший час. Переривати бесіду з гостем або клієнтом розмовами по телефону неввічливо.

5. Якщо розмовляєте по телефону, а у Вас дзвонить інший, то зніміть слухавку і попросіть абонента зачекати, пояснивши, що розмовляєте по телефону. Якщо чекати потрібно довго, то попросіть зателефонувати пізніше.

6. Якщо розмовляєте по телефону, а у цю хвилину дзвонять у двері й немає кому відчинити, то потрібно пояснити ситуацію і пообіцяти передзвонити пізніше.

7. Під час розмови не можна щось жувати або сьорбати.

8. Використовуйте в розмові такі фрази: “Чим я можу допомогти?”, “Чим можу бути корисний?”

9. У перші хвилини дайте змогу більше висловлюватися клієнтові.

10. Існує декілька фраз, які *не можна* говорити: “Я не знаю”, “Ми не можемо цього зробити”, “Ви повинні...”, “Зачекайте хвилину, я незабаром повернуся”.

Якщо телефонуєте Ви:

1. Плануйте телефонні розмови, завжди майте запис основних питань, фактів і цифр, які можуть бути використані під час розмови.

2. Складайте список осіб, з котрими потрібно буде зв'язатись. Телефонувати потрібно в першій половині дня. Старайтеся не відкладати складні питання на потім.

3. Набравши номер і привітавшись, трохи зачекайте, дайте змогу абонентові відповісти. Потім назвіться, попросіть покликати або з'єднати Вас із потрібною людиною, не забудьте на закінчення сказати: “Дякую”.

4. Іноді слід запитати: “Вибачте, чи знайдеться у Вас час для розмови зі мною?”

5. Під час розмови занотуйте найсуттєвіші моменти.

6. Не слід телефонувати додому зі службових питань, зокрема ввечері після 22 год.

Якщо під час телефонної розмови були обговорені та розв’язані ділові питання, то, за правилами протоколу, один з її учасників має зробити діловий запис.

Якщо під час розмови досягнута згода, то якнайшвидше потрібно письмово підтвердити домовленість. Окрім протокольного аспекту, негайне відправлення листа із записом бесіди має і суто практичне значення: усна угода легко порушується. Ще декілька моментів стосовно розмов по телефону: краще не вести переговорів у присутності третіх осіб; присутнім при розмові службовцям не можна коментувати дзвінки; якщо хтось попросив зателефонувати від Вас, то слід залишити його наодинці; якщо телефон відключився автоматично, то телефонує повторно той, хто першим вийшов на зв’язок; давати чужі номери телефонів можна лише з дозволу їх господарів; завершує розмову її ініціатор; якщо абонент на п’ятий — шостий сигнал дзвінка не відповідає, слід вішати слухавку.

По телефону *не можна*: вітати людей старшого віку; висловлювати співчуття рідним померлої людини; запрошувати гостей на весілля; дякувати за подарунок; попереджати про свій візит. Завжди слід пам’ятати: під час розмови по телефону, Вас може чути не лише той, до кого Ви телефонуєте.

Розділ 10

ЛИСТУВАННЯ

10.1. Офіційне листування. Правила скорочення

Під терміном “офіційне листування” розуміють будь-який лист або іншу форму кореспонденції, що надсилають офіційним урядовим особам; під терміном “напівофіційне листування” — листи, якими обмінюються певні особи, котрі займаються адміністративними питаннями.

Існують певні загальноприйняті терміни, що символізують різні частини кореспонденції:

1. Звертання (англ. — *Salutation*) називає офіційний титул адресата, наприклад: “Сер”, “Шановний пане посол” та ін.

2. Адреса-титул (англ. — *Title of address*) — почесний титул адресата, наприклад: “Ваша Величносте”, “Монсеньйоре” та ін.

3. Комплімент (англ. — *Complimentary Close*) — вираз ввічливості, яким закінчується лист. Ці вирази змінюються залежно від характеру листування.

4. Підпис (англ. — *Signature*) засвідчує певний документ. Прізвище особи, котра уповноважена поставити підпис, друкується наприкінці документа.

5. Дата (англ. — *Date*) повинна містити день, місяць, рік і місце написання листа. Ці дані ніколи не можна писати скорочено.

6. Адреса (англ. — *Address*): повне прізвище, титул і адреса розміщуються залежно від виду або зверху, або внизу першої сторінки документа і дублюються на конверті.

У листі до міністра закордонних справ і дипломатичних представників використовуємо звертання “Ваша Величносте”. Закінчуємо лист словами-компліментами: “Маю за честь бути покірним слугою Вашої Величності... (слід написати своє ім’я)”. У такий самий спосіб пишемо до повноважного іноземного посла, голови дипломатичного представництва.

10.2. Листування з духовними особами

У цьому листуванні немає жодних особливостей, тому не помилимося, написавши лист за всіма правилами протоколу.

Звернення до духовної особи кардинала: “Маю за честь бути покірним слугою Вашого Преосвященства (ім’я)”. Безпосередньо листуватися з Папою Римським мають право лише монархи та глави держав.

Щоб уникнути небажаних помилок, краще не робити жодних скорочень у титулах і звертаннях до офіційних осіб.

10.3. Неофіційне листування

У сучасних умовах листи пишуться за допомогою комп'ютера, однак від цього слід відмовитися, якщо пишеться: лист-подяка, запрошення (на ювілей, весілля тощо), привітання або співчуття. У цих випадках листи мають бути написані від руки.

Слід пам'ятати правила, які допоможуть у листуванні:

1. Ділові листи варто писати на фірмових бланках. Якщо листуєтеся з іноземними партнерами, то реквізити фірми на бланку називаються двома мовами.

2. Якщо лист займає більше однієї сторінки, то наприкінці додають: "Далі буде". У міжнародній діловій практиці текст зазвичай розміщують на сторінці.

3. Для нумерації використовують арабські цифри, на першій сторінці цифра не ставиться.

4. Офіційний лист має бути надрукований. Ширина поля зліва не менше 2 см. Звернення до адресата пишуть без абзацу, переносу слів не використовують.

5. Виправлення помилок не допускається.

6. Бажано, щоб лист у конверті був зігнутий текстом до середини не більше двох разів (лист у такому випадку буде мати охайніший вигляд).

10.4. Протокол листування приватних осіб

Згідно з правилами, дату в листі ставлять на початку справа. Всі звертання пишуться з великої літери. Лист закінчується словами: "З найкращими побажаннями..." Підписуватися слід чітко.

На кольорових листівках посилають: вітання з відпустки або мандрівки, вітання з днем народження й іншими святами.

Лист з подякою за гостинний прийом відсилають через тиждень після від'їзду.

Неввічливо писати анонімні листи. На отриманий лист впродовж тижня потрібно дати відповідь на всі запитання, які задавав кореспондент. Не можна давати листи особам, котрим вони не адресовані. Ніколи не можна відкривати чужі листи (діти не читають листів, адресованих батькам, а відповідно батьки — дітям).

Розділ 11

ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ

11.1. Основні види прийомів

Ділові питання вирішуються не лише за столом переговорів або через листування, а й під час прийомів. На прийомах ділові партнери отримують змогу зібрати додаткову інформацію, поглибити та розширити контакти. За обіднім столом на офіційному прийомі зондуються підстави для подальших угод. Прийоми за участю представників різних країн часто відбуваються з метою роз'яснення зовнішньоекономічної концепції розвитку установи, фірми. Для дипломатів та бізнесменів прийом — це не просто обід, а насамперед продовження службової діяльності. На прийомах відбувається активний обмін думками, інформацією, налагоджуються дружні стосунки, які дуже важливі й у ділових контактах.

Ділові прийоми відбуваються на зразок дипломатичних прийомів, етикет яких відшліфований багаторічною практикою міжнародних відносин.

Прийоми можуть влаштовуватися на честь іноземної делегації або високого гостя з нагоди прибуття директора установи чи фірми, підписання угоди, річниці подій двосторонніх відносин, національних свят, а також незалежно від подій — у порядку повсякденної

роботи. Приміщенням для прийому може слугувати ресторан, дипломатичне представництво, державна установа або приватний будинок.

Прийоми поділяються на дуже почесні та менш почесні, денні й вечірні, прийоми з розташуванням за столом і без нього.

Найпочеснішими, згідно з міжнародною практикою, є “Сніданок” (*Lunch*) та “Обід” (*Dinner*). До прийомів із розташуванням гостей за столом належать сніданок, обід, вечеря.

Денні прийоми: “Келих вина” або “Келих шампанського” та “Сніданок”.

“Келих вина” або “Келих шампанського”. Цей прийом розпочинається о 12 год. і закінчується до 13 год. Подаються лише шампанське, вина та соки. Закуски не обов’язкові. Якщо закуска подається, то це — маленькі тістечка, канапки та горішки.

Під час прийому гості не сідають. Форма одягу — щоденний костюм або сукня.

Такий прийом прийнятний тим, що не потребує складної підготовки і великих затрат часу на підготовку та проведення.

“Сніданок”. Відбувається між 12 та 15 год. Починається найчастіше між 12 год. 30 хв. і 13 год. 30 хв. Середня тривалість 1—1,5 год., з яких від 45 до 60 хв. гості проводять за столом, а від 15 до 30 хв. — за кавою. Кава або чай можуть подаватися за тим самим столом чи у вітальні. Під час прийому подаються одна чи дві страви холодної закуски, гаряча м’ясна або рибна страва і десерт.

Перед сніданком, доки гості збираються, пропонуються алкогольні напої та соки, а під час сніданку — мінеральна вода, іноді — сік.

Форма одягу — щоденний костюм або сукня. Якщо передбачена інша форма одягу, то це зазначено в запрошенні.

“Коктейль”. Починається між 17 та 18 год. і триває 2 год. На запрошенні потрібно зазначати час початку та закінчення *“Коктейлю”*. Можна прийти пізніше і піти з нього раніше.

Прибуття на прийом на початку і повернення додому наприкінці — знак особливої поваги до господарів. Запізніле прибуття та раннє повернення (без поважних причин) розцінюються як демонстрація неприязні до господарів.

Якщо співпрацівники установи прибувають на прийом не разом, а поодиночки, то молодші мають бути на місці раніше, ніж старші (і за віком, і за рангом). Підлеглий, який приходить пізніше від керівника, грубо порушує етикет. З прийому йти потрібно в такому порядку: спочатку керівник, а потім — інші співпрацівники.

Господар і господиня мають стояти біля входу, зустрічаючи та проводжаючи гостей. Господиня також знайомить гостей з тими, з ким вони ще не знайомі.

Офіціанти розносять гостям, які стоять, бокали з коктейлями. На столі немає ні тарілок, ні виделок, лише дерев'яні та пластмасові палички. Іноді замість паличок використовують міні-виделки, якими беруть фрукти з коктейлю.

Як закуски, окрім канапок з кремами, паштетами, рибою та м'ясом, подаються маленькі солені тістечка, печиво, горіхи, фрукти.

Форма одягу — щоденний костюм або сукня.

“А ля фушет”. Як і *“Коктейль”*, відбувається у проміжку від 17 до 20 год. і триває 2 год.

Столи накривають скатертиною (відстань від скатертини до підлоги 5—10 см). Стіл має бути трохи вищим, ніж завжди. Посередині ставлять холодні закуски, тарілки, келихи та склянки. Краї стола залишають вільними, щоб гості змогли поставити на них тарілки. Цей прийом відрізняється від попереднього більшою кількістю страв для закусок.

Після холодних, гарячих страв подають десерт: фрукти, желе, морозиво, а потім — каву.

Гості на прийомі обслуговують самі себе: кладуть їжу на тарілки, які беруть зі столу, і відходять, даючи змогу підійти до столу іншим гостям. На такому прийомі обов'язковим є вітання з господарями, а йти з прийому можна, не прощаючись.

Форма одягу — щоденний костюм або сукня (якщо в запрошенні немає спеціального повідомлення).

“Обід”. Найпочесніший і урочистий прийом. Починається між 19 та 21 год.

Обід триває 2—2, 5 год., з них за столом проводять приблизно 50—60 хв., а потім — у вітальні.

Форма одягу — парадна. Якщо зліва запрошення написано “*White tie*” (“біла краватка”), — це означає, що на прийом потрібно вдягнути фрак, якщо ж “*Black tie*” (“чорна краватка”), то потрібно вдягнути смокінг. Напис “*Evening dress*” (“вечірній одяг”) також означає фрак. Пані у таких випадках мають бути у вечірніх туалетах (спеціальної вказівки у запрошеннях не дається). На прийомі не слід вдягати велику кількість ювелірних прикрас. Під час прийому пані може не знімати капелюшок. Рукавички варто знімати відразу або в приміщенні, де подають аперитив.

До фракку потрібно одягати краватку-метелик, чорну камізельку та чорні лаковані туфлі. Комір сорочки — стоячий, із зігнутими кутиками.

Якщо в запрошенні нічого не сказано про одяг, то чоловік може бути в строгому темному костюмі.

“Вечеря”. Цей прийом починається о 21 год. і пізніше. Від обіду він відрізняється тим, що починається в інший час і на стіл не подають перші страви.

Окрім звичайних підстав для прийому, вечеря може бути подана особою, яка запросила партнерів до театру. В цьому випадку вечеря починається після спектаклю.

Форма одягу зазначається у запрошенні. Чоловіки одягають фрак, смокінг або строгий діловий костюм, жінки — вечірню сукню.

“Чай”. Починається між 17 та 20 год. Триває впродовж 1—1,5 год. Якщо запрошених багато, то накривають декілька столів. Гостям подають маленькі канапки, тістечка, печиво, кекси, торти. Іноді на стіл ставлять коробки з цукерками, морозиво, вершки, лимон.

Чайний стіл накривають кольоровою скатертиною.

Англіїці п'ють традиційний п'ятигодинний чай лише з молоком (індійський чай) або з лимоном. Інші страви пропонувати запрошеному не прийнято.

Форма одягу — щоденний костюм або сукня.

“Кава”. Прийом має починатися не пізніше 19 год. На ньому подають іноді гарячі закуски або салати, соки і мінеральну воду. Салати прийнято подавати в келихах або креманках. Склянки для мінеральної води ставлять не біля гостей, а в одному місці на столі.

11.2. Неформальні прийоми

“Шашлик” (барбекю). Проводять на відкритому повітрі. Доки готується м'ясо, гостям пропонують напої, пиво, мінеральну воду, а також солене печиво, горішки, сирі овочі з соусами. Десерт — свіжі фрукти.

Форма одягу — найпростіша.

“Пікнік”. Проводять на відкритому повітрі за містом. Страви готуються і до визначеного часу доставляються на певне місце разом зі столами та стільцями.

Одяг може бути нарядніший, ніж для “Шашлику”.

11.3. Запрошення гостей

Для запрошення слід використовувати спеціальні бланки, виготовлені в друкарні. На них пишуться або друкуються імена, прізвища та звання запрошених, вид прийому, місце, дата і час його проведення, форма одягу.

Запрошення пишеться від третьої особи і зазвичай має такий вигляд:

Посол такої-то країни і пані Х
люб'язно запрошують пана та пані У
на обід
у четвер 17 вересня о 13 год. 30 хв.
Адреса R.S.V.P.
(Просимо відповісти)

Якщо запрошує міністр закордонних справ, замість *люб'язно запрошую* пишеться *маю честь запросити*.

Подружня пара отримує одне запрошення на двох, у ньому називається ім'я чоловіка і зазначено, що він запрошений з дружиною. У тексті використовується форма третьої особи і вислів "Маю честь запросити".

У запрошенні на сніданок, обід і вечерю пишуть літери R.S.V.P. Це означає, що господарі просять підтвердити прийняте запрошення.

Перед тим, як відіслати запрошення на обід або вечерю, слід по телефону дізнатися, чи може запрошений прийти в цей день.

Після отримання згоди на прийом господар або господиня мають надіслати листівку з деталями прийому. На листівці пишеться слово "нагадування" з переліком гостей та їх титулів і посад.

На прийоми "Сніданок" та "Обід" слід запрошувати не пізніше, ніж за 1,5 тижні.

Чим вищий статус особи, котра влаштовує прийом, тим раніше слід відповісти на запрошення. Відповідь зазвичай дається впродовж 3—5 днів.

Якщо запрошують по телефону, то відповідь потрібно дати відразу.

Відповідь дають не візитівкою, а листом. Відмовитися від запрошення можна лише з дуже поважної причини. За декілька днів до прийому, відповідно до списку, організатори визначають порядок розташування гостей за столом.

11.4. Правила розташування за столом

На прийомах “Сніданок”, “Обід” і “Вечеря” прийнято суворо дотримуватися правил розташування гостей за столом згідно зі службовим або суспільним становищем. Відступ від правил може бути сприйнятий як свідома образа не лише гостеві, а й країні, яку представляє.

Історія пам’ятає численні інциденти, приводом яких було саме розміщення гостей за столом. Відомий російський дипломат Ю. Соловйов у книзі “Спогади дипломата” розповідає про випадок, що трапився в Пекіні. Другий секретар французького представництва вчинив сварку, яка закінчилася бійкою. Відомі випадки, коли дипломати, політичні діячі, керівники делегацій залишали прийоми, обурені наданими їм місцями.

Почесним є місце навпроти дверей, а якщо двері збоку — то на стороні столу, оберненій до вікон.

Найпочесніше місце — справа від господині та справа від господаря (на суто чоловічому прийомі). Чим ближче до господині та господаря сидить гість, тим почесніше його місце. Якщо господиня дому відсутня або господар не одружений, він може посадити навпроти одну із запрошених жінок (попередньо узгодивши) або чоловіка найвищого рангу.

Якщо сніданок або обід проводяться під час двосторонньої наради або конференції, можна розміщувати

одну делегацію навпроти іншої. При цьому голови делегацій займають місця у центрі столу.

Квіти прикрашають стіл і створюють урочисту атмосферу, святковий настрій. Окрім того, з їх допомогою позначають центр столу. Квіти з коротким стеблом ставлять у низьких вазах. У зимовий час для оформлення інтер'єру разом з квітами використовують гілки сосни, ялини.

Для того, щоб гості не сумували, за столом має панувати тепла та дружня атмосфера. Незалежно від індивідуальних особливостей характеру присутній на обіді (сніданку) повинен підтримати розмову сусідів. Гість не повинен демонструвати іншим поганий настрій або самопочуття. Недаремно східне прислів'я навчає: "Перш ніж відкрити чужі двері, одягни посмішку".

Важлива роль відводиться господарю та господині. Вони повинні направляти бесіду за столом, сприяти розмовам, які цікавлять всіх (рис. 3).

Згідно з міжнародними правилами, приходити на обід потрібно вчасно, бажано на 5—10 хв. раніше. Зазвичай господарі чекають тих, хто запізнюється лише на 15 хв.

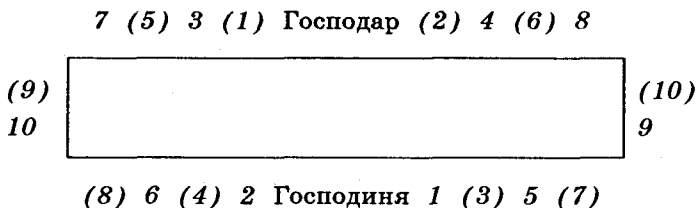


Рис. 3. Розміщення за прямокутним столом: стіл очолюють господар і господиня, (2), (5), (6) та ін. — дружини запрошених гостей

Для прийому на 6, 10 та 14 осіб часто використовують розміщення за столом, коли господар і господиня

сидять у протилежних кінцях прямокутного столу (рис. 4).

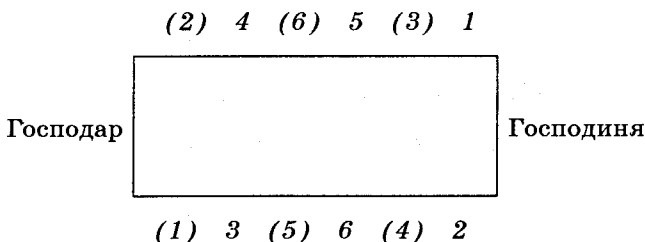


Рис. 4. Розміщення за прямокутним столом: господар і господиня у протилежних кінцях столу, (2), (3), (4) та ін. — дружини запрошених гостей

При розміщенні необхідно дотримуватися особливих правил:

— праворуч і ліворуч від господині сидять чоловіки, від господаря — жінки, потім по чергово пані — пан — пані та ін.;

— жінку не варто садити біля жінки, а також на торці стола, якщо там не сидять чоловіки;

— не варто садити поряд чоловіка та дружину;

— не можна садити двох іноземців з однієї країни поряд;

— не слід садити жінку на менш почесне місце, навіть якщо її ранг нижчий.

На столі розкладають картки з ім'ям гостей, які допоможуть знайти своє місце. Ці картки кладуть на келихи.

У приміщення, де розміщений стіл, гостей приводить господар. На неофіційних прийомах жінок до столу супроводжує господиня, а чоловіків — господар. Гості

можуть сідати лише після того, як місце займе господар. Ініціатива залишити обід належить найпочеснішому гостеві. Після цього поступово роз'їжджаються й інші гості.

11.5. Протокольні правила проголошення тостів

Згідно з протокольними правилами проведення офіційних прийомів, тости та промови виголошують наприкінці обідів, після десерту. При цьому п'ють шампанське.

Перший тост проголошує господар.

Для офіційних прийомів господар не лише завчасно готує текст промови (тосту), а й завчасно посилає його гостеві, щоб він міг приготувати відповідний тост або промову.

Господар має привітати почесного гостя, сказати декілька слів про причину зібрання і побажати йому успіхів, щастя тощо.

У відповідній промові почесний гість дякує за гостинність, висловлює згоду зі словами господаря стосовно спільних інтересів зустрічі, запевняє, що гості відчули в країні перебування теплі та дружні почуття.

Розділ 12

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

12.1. *Психологічні типи та ділове спілкування*

Якщо Ви можете швидко і правильно визначити психологічний тип Вашого співрозмовника, то встановите довірливі відносини й успішно зможете співпрацювати з ним, не доклавши багато зусиль. Ви зможете контролювати хід бесіди, зменшити ризик виникнення конфліктної ситуації.

Позитивна людина — найприємніший співрозмовник, добродушний і працьовитий. Бесіда з ним відбувається спокійно, по-діловому. Під час ділової зустрічі стежте, щоб усі інші учасники погоджувалися з його позитивним підходом.

Примхлива людина — нетерплячий, невитриманий і збуджений співрозмовник, часто відхиляється від теми розмови. Тактика поведінки з такою людиною має свої особливості: обговорення спірних питань до офіційної зустрічі, збереження витримки, спроба зробити його одним думцем. При прийнятті рішень враховуйте його побажання, використовуйте перерви, щоб з'ясувати причини негативного ставлення до вас.

Всезнайка — впевнений, що знає все і про все. З будь-якого питання має власну думку, яку неодмінно хоче висловити, тому вимагає постійно слова. У спілкуванні з ним потрібна певна тактика: дайте йому змогу сформулювати проміжні висновки, постарайтеся посадити його поряд зі собою, час від часу задавайте запитання, відповіді на котрі можете дати лише Ви.

Боягуз. Представник цього типу відрізняється невпевненістю у публічних виступах. Робота з ним: перешкоджайте спробам окремих учасників бесіди іронізувати з приводу його думок, допомагайте формулювати думки, задавайте нескладні інформаційні запитання, спеціально дякуйте йому за будь-яке висловлення, але не робіть це показово.

Холоднокровний недоступний співрозмовник. Це замкнена і часто неуважна людина. Тема та ситуація здаються йому далекими, негідними уваги і зусиль. Стосовно нього потрібно: час від часу задавати питання про інтерес до розмови, в перерві з'ясувати причину його пасивної поведінки.

“Важлива птаха”. Людина абсолютно не витримує критики, демонструє велике самолюбство. В розмові не давайте (не дозволяйте) виконувати роль почесного гостя.

“Аматор” усе вирішує одразу. Прагне всі питання розв'язати у перший день зустрічі. Намагайтеся перенести прийняття рішення, при цьому пообіцяйте, що зробите все, аби прискорити розв'язання питання.

Розвідник. Демонструє увагу до Вас і турботу про Ваші інтереси. Проте це лише ширма для отримання максимальної інформації. Натомість він не дає нічого (тобто залишає свої думки при собі). Представники таких фірм часто використовують отриману інформацію проти Вас, передаючи її іншим фірмам.

Ударник. Робота для такої людини — понад усе. Під час ділової зустрічі постійно нагадує партнерам про зайнятість, про те, що в цю хвилину поспішає. Тому приймайте запропонований варіант, бо кращого не буде. Коли почне говорити про свою роботу, терпляче вислухайте і висловіть захоплення. Не робіть спроби розповісти про свою роботу, адже таку людину цікавить лише її справа. Для багатьох з них праця — це захист, бо вони бояться спілкування, відпочинку або перспективи залишитися зі своїми думками наодинці.

12.2. *Інтер'єр офісу*

Внутрішній інтер'єр кабінету, офісу — це своєрідна візитівка господаря. Оформлення офісу має психологічний вплив.

Наприклад, значно легше переконати гостя (відвідувача), якщо його крісло нижче, ніж крісло господаря кабінету і віддалене від нього. Тому часто в офісах ставлять маленькі стільці та диванчики, тим самим принижуючи психологічно статус відвідувача.

Символом великого авторитету і влади вважається висока спинка крісла керівника.

На хід ділової зустрічі впливає кольорова гама, що переважає в приміщенні. Надлишок білого кольору втомлює очі, може викликати роздратування, перевага синього “працює” на господаря і заважає гостям відчувати себе невимушено. Сірий і темно-коричневий здатні викликати депресію, а червоний — збудження, тривогу. Найпридатніші для офісу світло-голубі кольори.

12.3. Вибір форми стола

Важливе значення має і форма стола для переговорів. Стіл у формі квадрата сприяє атмосфері змагання і не викликає довіру. За таким столом рекомендовано проводити короткі ділові зустрічі. Найімовірніше, ті, котрі сидять праворуч від Вас, будуть більше схильні до співпраці, ніж ті, що сидять ліворуч. Співрозмовники, котрі сидять навпроти, радше будуть налаштовані опозиційно.

Переговори за круглим столом налаштовують на неформальність зустрічі, вільний обмін думками.

Ще невимушеніший характер має бесіда за журнальним столиком, зокрема, якщо в ході розмови господар пропонує чай і каву. В дружній бесіді питання, безпосередньо пов'язані з бізнесом, можуть розглядатися у загальному вигляді.

12.4. Запис ділової розмови

Згідно з правилами протоколу, після закінчення зустрічі бесіда детально записується. Такі записи дуже важливі. Згодом до них часто звертаються для уточнення того чи іншого питання.

Фіксуються такі дані: назва іноземної організації, фірми, що брала участь у переговорах, країна, дата, час початку переговорів, тривалість, прізвища й імена, посади учасників обох сторін, ініціатор зустрічі, основні обговорені запитання, думки сторін з обговорених питань, досягнення домовленості чи позиції сторін зі суперечливих питань, інформація про вручення будь-яких документів (копії документів докладаються) і пам'ятних подарунків.

Запис складає уповноважений представник переговорів або сам керівник фірми (якщо він особисто вів переговори). Особа, котра проводила переговори при складанні запису, не має право говорити “я”. Партнер іменується у третій особі, але слово “він” не вживається, а повністю його ім’я або слова “співрозмовник”, “партнер”. Цей запис може бути цікавим і важливим не лише для своєї організації, а й для інших організацій та установ.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Положення про дипломатичну службу в Україні. Указ Президента України від 16 липня 1993 р. // Голос України. — 1993. — 22 лип.
2. *Алехина И.* Имидж и этикет делового человека. — М., 1996.
3. Ваш зарубежный партнер: переписка, документация, контакты. — М., 1992.
4. *Вуд Дж., Серре Ж.* Дипломатический церемониал и протокол. — М., 2003.
5. Деловой протокол и этикет. — М., 1996.
6. Діловий етикет. — Вид. 3-тє., перероб. і доп. — К., 2004.
7. *Грушевський М.* Історія України-Руси. — К., 1992.
8. Історичні постаті України. Історичні нариси. — Одеса, 1993.
9. *Камбон Ж.* Дипломат. — К., 1997.
10. *Коваль А. П.* Ділове спілкування. — К., 1992.
11. *Кулик О., Сардачук П.* Елементи дипломатичного протоколу і дипломатичної практики в історії України. — Львів, 2000.
13. *Литвин А.* Деловой этикет. — Ростов-на-Дону, 2003.
14. *Макота М., Трохимчик С.* Українська дипломатія у ХХ столітті. — Львів, 1998.
15. *Матвеев В., Панов А.* В мире вежливости. — М., 1991.
16. *Миттелло В. Л.* Етика й етикет ділової людини. — Самара, 1992.

17. *Овчинников В.* Сакура и дуб: впечатления и размышления о японцах и англичанах. — К., 1986.
18. *Пиз А.* Язык жестов / Пер. с англ. — Воронеж, 1992.
19. *Полонська-Василенко Н.* Історія України. — К., 1998.
20. *Радевич-Винницький Я.* Етикет і культура спілкування. — Львів, 2001.
21. *Руденко Г.* Основи дипломатичного протоколу. — К., 1996.
22. *Соловьев Э.* Этикет делового человека: организация встреч, приемов, презентаций: для бизнесменов и всех, кто вступает в контакты с иностранными фирмами, предпринимателями, дипломатами. — Мн., 1994.
23. *Томан І.* Мистецтво говорити. — К., 1989.
24. *Удовенко Г.* Дипломатія, що праця мінера на передній лінії вимагає повної віддачі // Україна молода. — 1995. — 29 верес.
23. *Фельтхэм Р. Дж.* Настольная книга дипломата. — Мн., 2004.
24. *Холопова Т. И., Лебедева М. М.* Протокол и этикет для деловых людей. — М., 1996.
25. *Шевчук В.* Козацька держава. Етюди до історії українського державотворення. — К., 1995.
26. *Шеломенцев В. Н.* Этикет и культура общения: Учебн. пособие. — К., 1995.
27. Школа этикета: Поучения на всякий случай. — Екатеринбург, 1996.

ВСТУП ДО ДИПЛОМАТИЧНОГО ПРОТОКОЛУ ТА ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ

Навчальний посібник

В Україні книгу можна придбати за адресами:

- м. Київ, вул. М. Грушевського, 4, маг. "Наукова думка", тел. (044) 278-06-96;
- м. Київ, вул. Л. Толстого, 11/61, маг. "Латера", тел. (044) 230-25-74;
- м. Київ, вул. Хрещатик, 44, маг. "Знання", тел. (044) 234-22-91;
- м. Київ, вул. Стрілецька, 13, маг. "Абзац", тел. (044) 581-15-68;
- м. Вінниця, вул. Привокзальна, 2/1, маг. "Кобзар", тел. (0432) 61-77-44;
- м. Донецьк, вул. Артема, 147А, "Будинок книги", тел. (062) 343-89-00;
- м. Дніпропетровськ, вул. Короленка, 3, маг. "Книжковий супермаркет", тел. (056) 372-80-18;
- м. Дніпропетровськ, Театральний б-р, 7, маг. "Світ книжок", тел. (0562) 33-77-85;
- м. Житомир, вул. Київська, 17/1, маг. "Знання", тел. (0412) 47-27-52;
- м. Запоріжжя, просп. Леніна, 142, маг. "Спеціальна книга", тел. (0612) 13-85-53;
- м. Івано-Франківськ, Вічовий майдан, 3, маг. "Сучасна українська книга", тел. (03422) 3-04-60;
- м. Кіровоград, вул. Набережна, 13, маг. "Книжковий світ", тел. (0522) 24-94-64;
- м. Кривий Ріг, пл. Визволення, 1, маг. "Букініст", тел. (0564) 92-37-32;
- м. Луганськ, вул. Радянська, 58, маг. "Глобус-книга", тел. (0642) 53-62-30;
- м. Луцьк, просп. Волі, 41, маг. "Знання", тел. (03322) 4-23-98;
- м. Львів, вул. Шевська, 6/2, маг. "Літера", тел. (0322) 94-82-08;
- м. Львів, просп. Шевченка, 16, маг. "Ноги", тел. (0322) 72-67-96;
- м. Львів, просп. Шевченка, 8, маг. "Українська книгарня", тел. (0322) 79-85-80;
- м. Одеса, вул. Буніна, 33, маг. "Будинок книги", тел. (0482) 32-17-97;
- м. Одеса, вул. Дерибасівська, 27, маг. "Дім книги", тел. (048) 728-40-13;
- м. Рівне, вул. Соборна, 57, маг. "Слово", тел. (0362) 26-94-17;
- м. Тернопіль, вул. Миру, 3А, маг. "Знання", тел. (0352) 53-21-22;
- м. Тернопіль, вул. Чорновола, 18, маг. "Книжкова хата", тел. (0352) 52-24-33;
- м. Харків, вул. Сумська, 51, маг. "Books", тел. (057) 714-04-70, 714-04-71;
- м. Херсон, вул. Леніна, 14/16, маг. "Книжковий ряд", тел. (0552) 22-14-56;
- м. Хмельницький, вул. Подільська, 25, маг. "Книжковий світ", тел. (03822) 6-60-73;
- м. Черкаси, вул. Б. Вишневецького, 38, маг. "Світоч", тел. (0472) 36-03-37;
- м. Чернігів, просп. Миру, 45, маг. "Будинок книги", тел. (04622) 7-30-03.

Книготорговельним організаціям та оптовим покупцям звертатися за тел.: (044) 537-63-61, 537-63-62; факс: 235-00-44.

E-mail: sales@books.com.ua

Підп. до друку 24.04.2007. Формат 84 × 108¹/₃₂.

Папір офс. Друк офс. Гарнітура SchoolBook.

Ум. друк. арк. 7,6. Обл.-вид. арк. 6,0. Зам. № 7-400.

Видавництво "Знання"

01034, м. Київ-34, вул. Стрілецька, 28.

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру

видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції

03.12.2003. Тел.: (044) 234-80-43, 234-23-36.

nannia.com.ua <http://www.znannia.com.ua>

на ВАТ «Білоцерківська книжкова фабрика»,

Церква, вул. Л. Курбаса, 4.

НБ ПНУС

