

**Культура поведінки** – це складова частина культури людини, яка виступає зовнішнім проявом духовного багатства особистості та її внутрішнього світу.

Важлива складова частина культури поведінки – етикет містить такі вимоги, які набувають характеру строго регламентованого церемоніалу, в дотриманні яких мають особливе значення певна форма поведінки.

**Етикет** – це сукупність правил поведінки, що стосуються зовнішнього прояву ставлення до людей, тобто порядок проведення певної церемонії.

**В сучасному світі склалися такі загальні правила етикету:**

1. Уміти бути уважним до людини в усіх ситуаціях, які хоча б якось об'єднують її з вами, бачити і помічати її, виявляти цю увагу до неї зовнішніми знаками доносячи їх до людини.

2. Ввічливо звертатися з проханням про будь-яку послугу і самому подякувати за таку послугу.

3. Співчувати людині у її невдачах, поділяти з нею радість успіху, виявляючи їй свої послуги і допомогу у можливих формах.

4. Берегти робочий і вільний час інших людей, не марнувати його повільними беззмістовними розмовами і ні в якому разі не примушувати людину чекати на тебе.

5. Розмовляти мовою, зрозумілою більшості присутніх (усі), не допускати перепитування за присутності інших або є розмови незрозумілою їм мовою.

6. Не сміятися безпричинно за присутності людини, не давати їй приводу гадати, ніби ви смієтеся з неї.

7. Намагатися не помічати фізичних вад людини, не розглядати і не розпитувати про них.

8. Не допускати ніяких погроз щодо людини, тим більше – фізичних дій.

9. Бути терплячим до інших думок, смаків, не допускати приниження людської гідності того, чий смак не відповідає вашим.

10. Терпляче вислуховувати того, хто говорить, не перебивати його і виявляти інтерес до його думки.

11. Не нав'язувати співрозмовникові тему розмови про себе як найцікавішу, прагнути більше запитувати і слухати ніж говорити самому.

12. Не підкреслювати своєї шляхетності і жертвовності у зробленій вами послугі, якою б важливою і значною вона не була, покажіть, що ви робите її легко, з задоволенням, без думки про взаємну віддачу.

13. Дбати про свій зовнішній вигляд, охайність і чистоту, пам'ятаючи, що неохайність, недбайливість і не увага, до себе це форма, неповаги до інших людей, зневага до їх думки.

14. Не привертати до себе уваги екстравагантністю зовнішнього вигляду.

Молода людина, яка навчається у вузі, повинна виконувати всі правила внутрішнього розпорядку, що існують у цьому навчальному закладі.

Повага до традицій, ритуалів даного вузу, пошана до викладачів, товаришів по навчанню — непорушні основи поведінки кожного студента. Зневагу до такого правила не можна виправдати ніякими посиланнями на сучасність і зміну понять.

Студенти першими вітаються з викладачем, навіть якщо він молодий, бо за усіх часів в усіх народів учитель користується пошаною і повагою. Викладач-чоловік, звичайно, може й першим привітатися із студентами, це, як кажуть, його право, однак усі претензії з боку останніх на переважне право лише відповідати на вітання необгрунтовані і, зрозуміло, безпідставні.

Викладач звертається на «ви» до всіх студентів. Студентам не слід запізнюватися на заняття (цього вимагає елементарна ввічливість та повага до викладача й до інших студентів), вони не повинні приходити на лекції у неохайному вигляді.

Якщо ж трапилось спізнитися, не слід вдаватися до виправдовувань, а вибачитися перед викладачем і попросити дозволу бути присутнім на лекції, сісти на вільне місце. Якщо потрібні будуть пояснення, їх можна дати після лекції.

Ніколи під час занять не слід уголос виправляти лектора, навіть якщо він справді припускається неточності. Можна сказати йому про це на перерві, а на наступній лекції викладач виправить свою помилку.

Студентська молодь користується у суспільстві всіма правами самостійних, дорослих людей, а тому має виконувати всі обов'язки, які покладаються на дорослих. Буде добре, коли студент допоможе одягти пальто викладачеві-жінці або однокурсниці — і не тільки на вечорі, в театрі, а й у будні — в інституті, швидко збере з підлоги сторінки з нотатками, неумисно розгублені викладачем, допоможе відчинити або зачинити квартиру під час занять, зітерти з дошки і т. ін.

Та найголовніше в етикеті студента — це дотримання таких загальних норм культури поведінки, як точність, дисциплінованість, акуратність, що мають виявлятися в основному виді його діяльності — навчанні. Це і відвідування занять, і виконання у строк практичних завдань, і підготовка повідомлень, рефератів, тобто виконання в цілому домашніх завдань; це й успішно, своєчасно складена сесія, написана курсова робота та ін.

Культура поведінки у навчальному закладі включає також культуру мови студентів, яка має відповідати основним правилам граматики й лексики. У стінах вузу неприпустимо у спілкуванні з викладачами й однокурсниками вживати брутальну лайку, жаргонізми, припускатися неповажного, зневажливого тону.

Етикет передбачає й увагу до зовнішнього вигляду студентів: це й санітарно-гігієнічні вимоги, й урахування специфіки вузу, а також необхідність завжди пам'ятати про мету перебування у вузі.

### **Правила вербального етикету.**

Культура поведінки в діловому спілкуванні неможлива без дотримання правил вербального (словесного) етикету, який зв'язаний з формами і манерами мови, словниковим запасом, тобто зі всім стилем мови, прийнятим в спілкуванні даного кола ділових людей. Існують історично вироблені стереотипи словесного спілкування. Ними користувались раніше українські (польські) підприємці, а сьогодні їх використовують культурні українські і зарубіжні ділові люди. Це слова "пані", "панове", "шановне товариство".

В діловій розмові потрібно уміти дати відповідь на будь-яке запитання. Навіть на найпростіше, яке задають щоденно по декілька разів "Як справи?", завжди потрібно пам'ятати про почуття міри. Нічого не відповісти неввічливо; буркнути "нормально" і пройти повз теж неввічливо, якщо не грубо; почати довго розповідати про справи — прославитись занудою. В таких випадках д.е. приписує відповідати приблизно наступне: "Дякую, нормально", "Дякую, поки скажитись гріх", в свою чергу поцікавитись: "Надіюсь, що у вас все нормально?". Такі відповіді нейтральні, вони заспокоюють всіх.

У вербальному спілкуванні д.е. передбачає застосування різних психологічних прийомів. Один з них — "формула прогладжування". Це словесні фрази типу "Удачі вам!", "Бажаємо успіху", відомі фрази "Великому кораблю велике плавання", "Ні пуху — ні пера" і т.п. виголошені з різними відтінками. Широко використовуються такі мовні знаки як "Самат", "Нема проблем", "Окей" і т.д.

Але слід уникати таких явно уїдливих побажань як "вашому теляті золотого вовка спіймати".

В словесному етикеті ділових людей велике значення мають компліменти — приємні слова, які передають схвалення, позитивну оцінку діяльності в навчанні, підкреслюють смак в одязі, зовнішності, збалансованість вчинків товариша.. Під час ділового спілкування завжди є місце для компліментів. Особливо важливо пам'ятати про комплімент, якщо ви маєте справу з новачками, до того ж зазнавши на перших порах невдачі.

Важливе також дотримання правил відносно одягу і зовнішнього вигляду. Одяг повинен бути в гарному стані і чистим. Але костюм повинен відповідати до місця і часу. В день підійде світлий. Брюки і піджак можуть бути темними, сорочка обов'язково свіжою, випрасуваною, галстук не крикливим, черевики вичищеними.