

ЕТИКЕТ

Междучовешкото общуване като форма на проява на личностното и общественото развитие е претърпяло в продължениена столетия различни правила, предписания, закони, забрани. Стяхнапомощ се въздейства върху човека и обществото и те насочват дейностите върху благополучието. Правилата са резултат на междупersonални и социални договарености, поради което разрешават едни и забраняват други действия. Всъщност това са моралните основи на поведението, съвпадащи по своите принципи с разбирането на техните членове. Моралът е правило на поведение с някакъв ореол на сакралност.

Поведението веднага или друга област, формирано като правила и норми, представлява същността на етиката*. Нейните правила засягат неформалното общуване – родствено, приятелско, междупознати хора. Едни и същи хора, попаднали в различни ситуации, се държат в съответствие с изискванията на обкръжението. При формалното общуване се отчитат служебната обстановка, държавните власти, представителните институции, средствата за масова информация и т.н. Особено място заема т.нар. корпоративна етика – тоест спазването на фирмените правила, традиции, символи, легенди, – която представлява правилата на поведениенавсеки член

*Думата произтича от гръцкото „ethika“ или „ethos“, което означава навик, нрав. Анай-разпространеното определение на етиката е като една от формите на общественото съзнание.

наколективапохоризонтала(другитесътрудници) и вертикала (ръководните органи), и с външните фирми и клиенти, както и с органите на властта, печата и електронните медии. Ето защо, оценено като правилно, поведението става социално одобрено и гарантира на всеки човек неговото приемане от околната среда и възможността да получи необходимата му помощ. Неправилното поведение се наказва от обществото с равнодушие, изолация, отказ за оказване на помощ и др. А самото нарушаване на етиката може да бъде резултат или от незнанието на общоприетите правила и лошото възпитание, или от преднамереното им нарушаване.

Първите опити за някаква подготовка на хората за „красиво поведение“ започват още в античността. Съчетава не то на красивото с нравственото и благородното при древните гърци е свързано с понятието калокагатия*. Неговата основа са свършенството на телосложението, духовно-нравствените качества, справедливостта, целомъдрието, мъжеството, разумът. Гърците се стремят да живеят разумно, според заветите на предците си и законите на държавата, без излишества и крайности**. За добро поведение се считат възпитанието, самостоятелното мислене, външната форма, диалогичността. Принципът на „разумната мярка“ от Античността се нарушава в Римската империя. Там преобладават жизнерадостта, стремежът към удоволствия и нередките излишества***. Появява се и образът на мъжкия тип поведение, благородния човек, героя с високи нравствени, граждански и естетически черти. Това благородство е свързано с аристократическия произход. То прави тези представители хора на честта,

*От гръцкото „калос“ – красив, прекрасен, и „агатос“ – добър.

**Соломон, един от седемте гръцки мъдрци, политически деец и поет, казва: „Нищо прекалено!“.

***Обилните трапезни на императорите Клавдий и Вителий и неудържимият в неприличието си император Калигула едва ли се вписват в разбирането за добро поведение в Древен Рим.

настремежа за слава и почести. Аристократите обаче презират физическия и труда срещу заплащане. Те избягват професионализма, а в мирни времена се отдават на разкошни пиршества, музика, нови одежди, сладострастие и отдых. Висшите слоевна обществото се стремят да се издигнат над другите, да заемат особено положение. Тези характеристики постепенно определят основите на поведението и се пренасят в следващите епохи.

Разнопосочникато изявява и съдържание, правилата на поведение получават своето класическо оформяне през Средновековието. В началото (XI–XV век) е естествено техният разцвет, но през късното Средновековие (XVI – първата половина на XVII век) настъпват промени, свързани с разпада на феодализма и зараждането на буржоазното общество. То е силно йерархизирано, разделено на „молящи се, воюващи работещи“. Особено място заемат рицарите (незнатните воини), които се оформят като съсловие в началото на XI, а постигат върха си през XII–XV век*.

*Рицарите са „цветът на света“, най-високият слой на обществото. Те си определят свой начин на живот, свой кодекс на морал и нрави, свои ценности. Ориентацията на рицарската култура към външните прояви на добродетел се свързва с външния им вид, блясъка на ритуалите, атрибутите, символиката на цветовете, предметите и маниерите. Облеклото се превръща в отличителен знак, шапките и ръкавиците сочат определен ранг. Естествено от рицарите се очаква да бъдат вежливи, да пишат или поне да речитират стихове, да свирят на някакъв инструмент. Те трябва да са физически силни, за да носят тежките доспехи. Вътрешно рицарските правила предвиждат вярност към равните, спазване на поетите задължения и строго придържане към различните рицарски обети, клетви, договорености, жестове. Те се грижат за сиращи, вдовици и слаби хора. С особено разположение се ползват конете и оръжието. Рицарите в доспехи не могат да отсъстват в бой, не бива да убиват противника в гръб или ако той е без оръжие. Поведението им задължително е публично. Наред с това обаче рицарските идеали не отговарят съвсем на принципите на християнството – гордостта се счита за висше достойнство, отмъщението е закон на тяхната етика. Провъзгласеният принцип за „любов към Прекрасната дама“ зависи от нейния произход, което зависи от представителките означава изискано ухаждане, всевъзможни знаци на обич и дори пълно подчинение (т.нар. „куртоазна любов“ – от френското „la cour“ – двор, но и „la Cour“ – Дворец на владетели, крале, принцове; а „faire la cour“ означава „ухажвам“), а за останалите слоеве – пренебрежение и унижение. Впрочем и дамите не остават длъжни на своите ухажори.

Така постепенно се оформят отговарящите на времето си правила на поведението, които стават определен начин на живот – най-напред в кралските дворове, а по-късно и сред широки слоеве, и те приемат по-устойчив израз по едно трайно понятие – етикет.

Прието е да се счита, че началото на етикета е XVI век. Тогава се организира поведението в дворците и на придворните, а самото понятие означава строго установен ред на поведение в монархическите дворове. Утвърдено е разбирането, че родината на етикета е Франция (понякога добавят и Англия). Строго погледнато обаче, това е Италия, където още през XIV в. започва облагородяването на нравите, обръща се вниманието на изкуствата, образованието, благоприличието, създава се едно образование, разбогатяващо и съзидателно общество. Особено силно е влиянието на хуманистите. Образец са кавалери и дами, подредбата на пищни салони и тържества. Още тогава най-голямо внимание се обръща на жените – „те стават дами, когато усвоят добрите маниери“.

Преминали във Франция, тези правила бързо биват приспособени към националните особености. Най-широко развитие получават по времето на Краля Слънце Луи XIV. Монархът, известен с изящните си маниери и вкус*, се грижи за блясъка на своя Двор, без да пести средства. Описанията на неговите дворци, на баловете и маскарадите и досега изумяват въображението**. Именно на един от пищните приеми гостите на краля за пръв път получават картички с изброени правила за поведение (едно от тях е да не сегази тревата в парка на двореца). Френско-

* Много по-късно Оскар Уайлд ще каже: „Имам най-прости вкусове. Задоволявам се с най-доброто“.

** Лувърът и зобилстваспортрети от това време – умните и спокойни лица, богатите и строги облекла говорят за онази изтънченост, характеризираща френската култура.

то название на това картонче – *étiquette*, става основа и на понятието „етикет“.

Тези правила не остават незабелязани от другите страни. Те водят и до широкото разпространение на френския език, мода и обичаи. През XVIIв. започват редица революционни промени в живота на европейския континент и се появяват нови форми на човешкото познание и на поведението. Съществена особеност става идеята за личностното начало на човека с неговата свобода и достойнство. XVIIIв. е век на прагматизма, когато настъпват съществени изменения в културата на приличието*.

Буржоазията изработва своя система от ценности и добродетели, върху която изгражда нормите и правилата на етикета. Самите те се приемат само когато носят полза. Добрите маниери са присъщи на добри хора, честта произтича от честност, а щедростта, разточителството и празният дворцов начин на живот – от добродетелите на трудолюбивото и спестовността. В буржоазната култура етикетът става по-открита и демократична система, личностните характеристики, добродетелите и нравствените позиции получават особено значение. Така се

*Русия неизживява класическото европейско Средновековие, поради което културата на етикета се разпространява по-късно – в началото на XVIIIвек. Преди този период поведението е регламентирано от сборника от правила „Домострой“ (XVI–XVII век) – известен като универсален правилник на живота. Твърди се, че те били „жестоки и деспотични“. Бурната епоха на Петър I рязко променя страната. Императорът си поставя за първостепенна задача европеизацията на Русия. И се започва: стрижат се бради, скъсяват се дългите ръкави на мъжките облекла, дамите се задължават да носят деколтирани рокли, въвеждат се европейски танци, леят се френски, унгарски и полски вина, менюто включва до... 200 блюда. Естествено знанието на френски език се счита за основен признак на доброто възпитание. По-късно императрица Елисавета Петровна издава указ „За облеклото според чиновите и класовете“, но историци твърдят, че тя нямала особен успех в борбата срещу разкоша. Особеностите и спецификата на страната са събрани в „Намладостта честно огледало, или Указания за честно общуване“ (Сборник от различни автори, отпечатан в Санкт Петербург през 1717 г.).

появява новият образец на епохата си и остава за-
напред – джентълменът*.

По българските земи се срещат различни като
обичаи и правила, донесени от Велика България, въ-
ведени от Византия** и наложени от Османската
империя. Едва след Освобождението и при новото
държавно устройство страната навлиза твърде
та, установени в Западна Европа. По-късно става
и връщането към някои традиции, които, съчетани
със съвременните тенденции, правят българския
етикет и модерен, и специфичен.

Етикетът приема характера на закон с особено
влияние върху обществото. Той не се възприема
еднозначно***. Служи за самосъхранението на
висшите съсловия, за което се създава една твърде
сложна система от норми и ценности и многочис-
лени структури от специалисти – професионалисти
по етикетни прояви – церемониал майстори, учи-
тели по етикет, наблюдатели и контрольори****.
Обръща се внимание на такива неща като кърпи,
цветове, ръкавици, ленти и т.н.

В резултат на своето развитие етикетът от външ-
ни белези се превръща в характерна култура на по-
ведение и определя същността на възможностите
за общуване в най-широк смисъл. Той става прак-
тичен, базира се на здравия смисъл, определя нрав-
ственото съдържание на действията, ценя човешко-
то достойнство, държи на равенството в социалните

*Думата се появява в Англия, а в континентална Европа има значени-
ето на „възпитан човек“. Днес смисълът е по-скоро на обръщението
„господин“. Счита се, че джентълмен е този, който знае кога да прес-
тане да бъде джентълмен.

**Известната „Книга за церемониите“ на византийския император
Константин VII Багрянородни (X в., времето на цар Симеон).

*** Повремето на Луи XIII се появява изразът „Етикетът прави от кра-
летеробина Двора“, а Волтеросмива такова поведение, като пише, че
„етикетът е разум за онези, които го нямат“.

**** При Луи XIV съществуват такива длъжностикато „обикновен па-
зител на вратовръзките на краля“, „капитан на стаите на кученца“. В
Англия кралят има специален слуга, който да държи главата му, така
че да не му стане лошо при преплуване на водни пространства.

статути на хората, подчинява сена изискванията за обществено приличие*. Всъщност времето и кетът се динамизира и променя, задава де възможност на повече хора да възприемат неговите правила.

Носителите стават хора от различни кръгове на обществото и от различни народи – внасят се поправки и допълнения в зависимост от необходимостта като израз на етапа на развитие на обществения строй и спецификата на националното историческо развитие. Има обаче и някакви неопределени като изисквания норми – правото на етикетно поведение може да е свързано с определени професии**, със знатен произход, благородническо потекло, наличие на генеалогическо дърво, право на персонален герб и т.н. Признак могат да бъдат и благородството на характера, личното достойнство, нивото на образование, възпитанието. Понякога това могат да бъдат личното благосъстояние, финансовата надеждност и т.н.

Така се формират основните източници на етикета – обичаят, традицията и маниерите. Обичаят е определено поведение в обществото, възникнало на основата на честото и еднообразно повторение при подобни ситуации и постъпки – труд, обществена дейност, брачно-семеен живот, отношение към битата, взаимоотношения между хората, религиозни ритуали и др. Тоест обичаят става елемент на приетия в обществото начин на живот.

*Отклоняването от етикетните церемониални изисквания е водило до инциденти дори в един строгоспазван етикет, какъвто е дипломатическият. През 1768 г. френският посланик в Лондон закъснява за бала в кралския дворец и заварва на мястото си седнал руският посланик (до него е австрийският им колега). Французинът се вмъква между тях и... възниква остър спор, който завършва с дуел – руският дипломат е ранен. В Китай чуждите дипломати били длъжни да се сбогуват с императора с девет поклона. Руският пълномощен министър намерил това за унизително и отказал. В резултат мисията му станала твърде неблагоприятна.

**В Англия адвокатите и лекарите (без хирурзите и акушерите) са джентълмени, но хората, работещи с ръце (художници, артисти, цигулари, фокусници) – не.

Традицията е форма на обичая сповече устойчивост по отношение на времетраенето и спазването му наследен от миналото начин. Това са елементите на внимателно отношение към установените форми на живот, към културното наследство, на спазването на съдържанието на поведението, но и на неговите външни проявления и стил. Когато тази форма се канонизира строго и започва да доминира, тя се превръща в ритуал.

Маниерите са начин на поведение, негови външни форми, на отношенията с другите, на говорене, изрази и интонация, походка, жестове и мимика, облекло.

Сложността и професионализирането на етикета налагат необходимостта от помощни справочници. За първи известен трактат потезивъпроси се счита „Дисциплина клерикалис“ на испанския свещеник Педро Алфонсо от 1204 година*. Предназначена за духовенството, книгата излага правилата за поведение на масата, реда за водене на преговори, приемане на гости и др. След това се появяват подобни книги в Англия, Холандия, Франция и други страни**.

В своето развитие етикетът като норма на нравственост и продължителен процес навъзникването на взаимоотношения между хората както в личния, така и в обществения живот прави възможно установяването на политически, икономически, търговски, културни и семейни отношения. Той определя външната култура на човека и обществото и съдържа изисквания, чийто характер зависи от повече или по-малко регламентирания церемониал, от спазването на който се определя формата на поведението.

*За етикета обаче пишат още Платон, Аристотел, Декарт.

**От по-късно появилите се е книгата на Еразъм Ротердамски „За правилата на добрия тон“ (XVI в.), която се ползва твърде продължително време.

Нормите на етикета, за разлика от нормите на морала, са условни, те имат характер на устно споразумение. Свеждат се до основното правило безусловно, навсякъде и във всичко да се уважава обществото като цяло и всеки негов член. Съставните части на етикета са добрите маниери*, уменията да се държим правилно на обществени места и в различни ситуации, външният вид, културата на речта. Така се регламентира поведението на хората в бита, в службата, на обществените места, на улицата, на гости и на различни официални прояви – преговори, церемонии, приеми.

Принципите на съвременния етикет са резултат от неговото развитие и императивите на днешния ден. По общо мнение това са вежливостта, тактичността, скромността и точността. Вежливостта е форма на взаимоотношения между хората, чиято същност са доброжелателността и желанието да помогнем на другите. Тя се проявява във вниманието, в готовността да окажем услуга. Доброто отношение е главната нравствена основа на съвременния етикет. Понякога се срещат мнения, че вежливостта противоречи на прямотата и искреността, че това е лицемерие особено към хора, които не предизвикват симпатии. Това обаче едва ли ни дава право да бъдем агресивни, подозрителни, пренебрежителни дори обиждащи чуждата идентичност – вежливостта поради това може да има известни оттенъци. Коректността на примередонякъде подчертана, официална и суха вежливост. Необходимо е съдържане дори в най-конфликтни ситуации. Учтивостта** е почтителна вежливост, обикновено проявявана към по-възрастни хора. Любезността пък е вежливост, която показва нашето желание да бъдем приятни

*Марк Твен обаче предупреждава: „Няма по-голяма вулгарност от прекалената изисканост“.

**Думата произлиза от латинското „comitas“ – веселие, ласкателство, предупредителност, хуманност.

полезнина другите*. Деликатността е също вежливост, която означава мекота, изтънченост, чувствителност**. А благодарността*** е завършващ акт на проявата на вежливост.

Тактичността е морално изискване на културата при общуване. Може да се стори, че се покрива с вежливостта, но тя се отличава с чувството за мярка, включва уменията да не се забелязват чуждите грешки и да не се правят бележки в такива случаи, да не се отправят обиди. Не е желателно настоятелно да се разглеждат хората около нас, да се дават съвети, които никой не иска, да се проявява интерес към интимната страна на другите, да се злослови по чужд адрес и т.н.****

„Скромността краси човека“ не е случайна и в никакъв случай подценяваща когото и да било сентенция*****. Тя е уменията да съпоставяме собствената си самооценка с мнението на околните, да не надценяваме себе си и собствената си значи-

*Плутарх пише: „Любезността означава да се започне разговор с човека залова, с любителя на спорта – за гимнастиката, с влюбения – за това, колко е красива неговата избраница. С набожения човек се говори за неговите сънища, оракули и свещените процедури. На възрастните, готови да разговарят по всеки повод, дори безсмислен, се достави удоволствие всеки въпрос, отговарящ на тази им склонност“.

**Руският писател Н. Добролюбов счита, че същността на деликатния характер е това, по-лесно да преживеем своето неудобство, отколкото да накараме другия да се чувства нещастен.

***Една африканска поговорка гласи: „Неблагодарността за оказано благодеяние трябва да се наказва“.

****Известен е случаят, когато коминочистачът приключил работата си пред камината и тръгвайки си, сбъркал изходната врата, като се оказал в банята, където домакинята се къпела във ваната. Тя изпищяла, а младият мъж спокойно не извинил: „Извинете, сър!“. Антон Чехов пък пише: „Тактично е това, че ще разлееш коса върху покривката, а да не забележиш, че това е направил някой друг“. Джонатан Суифт добавя: „Добриманиери притежаватози, който поставя в неудобно положение най-малко хора“.

*****Просто невероятни са гениалните си постижения и идеи са Исаак Нютон (пазел тайна на някои от великите си открития, страхувайки се от известност), Уилям Шекспир (отвратил се от славата и напуснал Лондон, за да живее скромно в негово село градец), лорд Байрон (известни са случаи, когато на правобяга през прозореца на своите домакини Пагот и Саутуел, защото... идвали нови гости) и др.

мост, да не афишираме достойнствата и заслугите си, да умеем да се въздържаме. Тя предполага естествено поведение, отсъствиена театралничене и позърство*. Истинската скромност обаче няма нищо общо със сковаността, нерешителността, затвореността, неувереността – това са прояви на комплекса на малоценност, който понякога може да бъде свидетелство за липса на умения.

„Точността е вежливостта на кралете и дългът на всички добри хора“ – този израз се приписва на френския крал Луи XVIII. А означава уменията да сецени дадената дума, да се изпълнява обещаното, да се идва навреме и никога да не се закъснява и т.н.**

Другосновен принцип на етикета е принципът на целесъобразността на действията. Известно е правилото, че всичко разумно е просто. Тоест всяко действие има своята логика и своята практичност. Дори незапознатият начинана ползването на приборите по време на официален обяд спокойно може да се ориентира от тяхното подреджане и последователната им употреба. Тази целесъобразност днес остава абсолютизирана само в кралските дворове и донякъде – на дипломатическите прояви. Иначе тя става все по-демократична и, не е излишно повторението, все по-целесъобразна***. Съвременните

*Жан Лабрюйер отбелязва, че, „скромността е необходима на достойнството“.

**Китайска пословица гласи: „По-добро е пътят да откажем, отколкото един път да не изпълним“.

***Така, правилото дамата да се движи от дясната страна на мъжа (то произтича от някогашния мъжки костюм, при който от лявата страна на облеклото се намирали шпагите и сабите, и ако жената върви отляво, би му се пречило) не е приложимо, когато двойката се движи на близодопътното платно на улицата (колитене биха спестили кални и водни „бани“) или когато преминават покрай препятствия от нейната страна. За военните правилото дамата да бъде отляво остава и днес – с дясната ръка се поздравяват старшите по военен чин. Има и други примери (така, вместо да пропусне дамата пред себе си пред входната врата, каквото е правилото, мъжът бия изпреварил, ако тя ще се затрудни да я отвори сама).

условия изискват повече съобразителност и способност правилно да се прилага етикетът.

Важна норма на съвременния етикет, която определя неговите принципи, е красотата и естетическата привлекателност на поведението. В случая става дума за прилагането в правилата на етикета на изискванията на естетиката. Логиката е една: „Не е прилично, защото не е красиво“. Поради това днешният етикет предполага единство на формата и съдържанието на постъпката – доброто отношение към другите хора трябва да бъде оформено красиво, иначе най-добрият и най-благороден по своите намерения акт ще изглежда нелепо и непривлекателно и може да загуби своя благороден и нравствен смисъл. Това се отнася най-вече към такива правила на поведението като маниерите, жестовете и мимиките. Именно поради съображенията за естетическа привлекателност етикетът препоръчва да бъдат сведени до минимум нежелателни страни на нашето поведение.

Традициите, като наследени от миналото норми, освен източник могат да бъдат и принцип на етикета*. По този начин народните обичаи и традиции са именно тези норми на етикета, които носят национален характер и представляват т.нар. етноетикет, спазването на който включва съвкупността от правила, регламентиращи и оформящи отношението към хора от едно конкретно общество, нация, страна**.

И така, етикетът представлява правилата за поведение на основата на нормите на нравствеността.

* Например, когато мъжът сваля шапката си, в миналото е знак, че робите в Древен Рим поздравяват свободните граждани, или че рицарите свалят шлема си в знак на незащитеност пред събеседника.

** Древният Рим ни оставя гостоприемството и посрещането с хляби сол; скандинавците предоставят почетните места на най-уважаваните гости; от Азия идва уважението към по-възрастните и жената.

Спорът за съдържанието на понятието продължава и досега. За разлика от морала и етиката етикетът не е свързан с дълбокия ценностен смисъл на действията. Въщото време, както морала и етиката, етикетът съдържа правила, установени за определена ситуация и определена социална група. Той диктува и последователност на действията, включително до най-големите подробности. Характерно е, че ролята на етикета се засилва в зависимост от повишаването на нивото на общуващите страни. Това достига най-високата си степен на международно ниво.

Съвкупността от правила, установеният ред на поведение, формите на общуване правят възможно различните социални и културни групи да установяват свои правила и ред, което ги прави задължително уважаемо за желаещите да станат тяхна част. В зависимост от състоянието на общността и нейното йерархично място или вътрешнообщностните правила се оформят и *видовете етикет*. В съвременните разбирания за класифициране и националните характеристики на поведението тези видове са следните: придворен – характеризира се с една твърде сложна система на взаимоотношения в кралските (имперските, царските, княжеските) двореци – въпреки забелязващите се процеси на либерализиране той запазва множеството си традиционни условности; държавен – основан на правилата на уважението на суверенитета и независимостта на субектите вътре в тях (взаимоотношения между институциите, между институциите и гражданите, правото и използването на символите на страната – знаме, герб, химн) и отношенията с другите участници в международното общуване; дипломатически – изцяло регламентирамежду държавните връзки достатъчно категорични принципи и норми, основани на суверенното равенство и уважение; военен – подчинява се на строга военна стълбица, субординацията и дисциплината; светски

(обществен, граждански) – включва правилата на взаимоотношения между хората, които не са обвързани с други условия; църковен – спазването на каноните на църквата и религиозните култове.

Етикетът регламентира сравнително най-добре междуполовите отношения. Той винаги строго е определял специфичните образци на обръщение, чието разместване или смесване се е подлагало на контрол и забрани*. В културата на различните страни и народи етикетът традиционно се определял от нормите на поведение на мъжете. Жените обикновено имали по-нисък социален статут, тяхното поведение се определяло като незначително, те имали пасивна роля и прилаганите към тях норми имали по-скоро забранителен характер (за съжаление не са малко такива случаи и в наше време). От друга страна, през миналия ХХ век, довел до значително справедливо изравняване на правата между мъжа и жената, възникна известното като феминизъм общественopolитическото течение, чиято централна идея е еманципацията на жената и отричането на половите различия. Свидетели сме на т.нар. „масова култура“, изравняваща половете по такива признаци като облекло, прически, жестове, движение, говор, общо поведение. Уеднаквяването на социалните различия (национални, професионални и др.) и някоя външни белези на поведението обаче не премахват междуполовите – от тук и спецификата на типично дамския етикет (по-правилно би било определението „етикет за дами“).

Днес противопоставянето не е мъж-жена, а ръководител-сътрудник/подчинени колега-колега. С други думи, отношенията между хора с различен социален статус стават определящи – на работното място няма мъже и жени, а сътрудници, колеги и ръководители. Така от всеки човек, заемащ едно

*Известно е, че един от главните пунктове на обвинението срещу Жана д'Арк е за това, че... носила мъжко облекло.

или друго място по статусното си положение, се очаква съответното на статуса му поведение. В зависимост от ситуацията то може да бъде видоизменяно – например, при неделово общуване жената има по-висок статус (да подава първаръка за ръкуване, да седи в присъствието на мъж и т.н.), новделова обстановка поведението е подчинено на йерархичното място. Колкото до ежедневиите ситуации, мъжът има повече задължения.

В последно време на практика все по-често се употребява терминът „бизнес етикет“ или, което е за предпочитане (както лингвистично, така и поради известно недоразбиране на съдържанието на самия бизнес), „делови етикет“. Като се върнем към светския етикет, трябва да отбележим, че именно той включва в себе си деловите отношения и там се формира деловият (употребява се терминът „служебен“) етикет като набор от правила за изграждане и поддържане на делови (бизнес) отношения, без те да бъдат изваждани от контекста на общата жизнена система.

Много хора възприемат нормите и правилата на етикета като ограничения на техните права и свободи. Етикетът обаче не е някакъв кодекс или ръководство, а само препоръчително поведение, което става задължително условие за формирането на имиджа на всеки отделен човек със стремеж за успех (в кариерата или обществото) и за лично благополучие и семейно щастие. Нормите на етикета не са наложени от когото и да било, но все още от време практическото общуване се регламентира по някакъв начин. Всяка общност си създава определени вътрешни правила на взаимодействие и всяко правило на етикета възниква в резултат на определена причина или е подчинено на определена логика. Правилото е в сила толкова, колкото съществува дадена ситуация – при нейната промяна изчезва старото правило и се появява ново. Тоест за всяко правило на етикета съществуват фактическа предпоставка, която води

донеговото възникване, и психологически фактор, който запълва всяко поведение с определен смисъл.

Етикетът е една социална игра по определени правила. Човешките действия в етикетни ситуации са строго регламентирани и формализирани. Теса отражени на типичното, общото, колективното. Самата природа на етикета до голяма степен ориентирана към формирането на човека от конформистки тип, който бие стремеж да съответства на определени културни образци.

Заедно с това етикетът включва в себе си и един парадокс – при цялата си формализираност той поражда у хората чувството за морално-психологически комфорт, защита, стабилност на отношенията с обществото, повишаване на чувството за собственото достойнство.

Етикетът реализира стремеж на човека към ред, в основата на който са стереотипите, установените и уточнените от историята и опита на други поколения форми на поведение и регулиращите ги правила. Така човекът получава ценностна опора, устойчивост и оправдание при избор на вариантите на поведението си. От една страна, етикетът е маскировка, която понякога скрива действителното състояние на човека, ограничава го и го карва в определени рамки*. Но от друга страна, именно тази маска позволява на човека да запази своето достойнство и достойнството на своя партньор дори при най-конфликтни ситуации. Етикетът не е претрувка или средство да бъдат излъгани другите**,

*Френският моралист от XVII в. Жан дьо Лабрюйер пише, че човек, възпитаван от нормите на етикета, винаги владее своето лице, погледа, жестовите; той е затворен и непроницаем и умее да затаи своята недоброжелателност, да се усмихва на врага, да владее своите нерви, да скрива страстите си, да мисли едно, а да говори друго, и да постъпва въпреки своите чувства.

** Николо Бернардо ди Макиавели е на друго мнение. За него „удоволствието е двойно, когато излъжеш врага“. Уинстън Чърчил добавя: „В политиката можеш да се съюзиш с дявола, но да си сигурен, че ти ще го излъжеш, а не той тебе“.

апоказател за социализацията, самодисциплината и нравствените принципи. Това е култура, с чиято помощ човек се учи да общува с достойнството на другите, като по този начин осигурява защитата на собственото достойнство, да създава условия за преодоляване на конфликтните ситуации и постигане на набелязаните цели. Въщото време въпреки рамките, в които се оказва, човекът се подчинява на определени правила, благодарение на които той има възможността да бъде свободен, уверен в себе си и да се чувства естествено и комфортно в общуването си.

Етикетът е едно от средствата за самопроектиране, за представяне на собствената биография и кариера в съответствие с определени културни стандарти. Така хората се оказват ведна или друга социално-културна обстановка. Етикетът формира модела на културното съответствие в общественото поведение, създава известен стандарт и възможността за интеграция със „своите“. Сред множеството различни културни групи съществува и своя култура на приличието. Всяка група се придържа към специфични нормативни изисквания, които представляват нивото на културата на нейните членове.

Етикетът утвърждава репутацията на човека и може да бъде едно от средствата за постигане на успех в личния живот и в бизнеса. Това е особено необходимо по време на активни промени. Би било неправилно обаче да се счита, че нормите на етикета съществуват само в елитните групи на обществото. Тези норми могат да бъдат отричани или приемани, но така или иначе остават привързани към тях. Етикетът е обективно, закономерно, неизбежно и вкоренено в системата на социалното взаимодействие явление. На нас ни остава само изборът на отношението към него.

Етикетът е исторически променливо понятие и практика; той търпи изменения. Съвременният ети-

кетемного по-малко церемониален, не така строг и става все по-демократичен. Днес той е средство за регулиране на отношенията между хората от различни социални и комуникационни статутути, за знаково-символическото формиране на социално взаимодействие. Това прави етикетанеобходим за възпитания, достойния, културния човек атрибут*. Едновременностова правилата на етикета стават все повече и дори разбиранията за всяко от тях са твърде разнообразни. Животът е по-сложен от правилата, което ги прави понякога неприложими или налагатяхното адаптиране към обстоятелствата и социалния, културния и икономическия статут в обществото.

Колкото до бизнеса и неговото предназначение – успеха, истината е, че той е суров и подчинен на своите вътрешни закони. В работата и деловите отношения успех постигат целеустремени хора, които последователно и достатъчно твърдо преследват изпълнението на своите цели. И ако в частния си живот среща мехора и приятели, чиито възгледи и мировъзрение съвпадат с нашите, то в бизнеса не избира менажници, колеги и партньори. Психологическата съвместимост (или нейното отсъствие) не трябва да влияе на деловия процес, бизнесът си е бизнес по своите закони**. Спазването на правилата на служебния етикет помага леко и без излишни затруднения така да изградим деловите ни отношения с най-различни хора, че запазвайки своето достойнство и имидж, да постигаме успех в своята дейност***.

Правилата на всекидневния и бизнес етикета

*Известният историк и близък приятел на нашата страна руски академик Дмитрий Лихачов казва: „Добрите маниери лежат върху една основа – грижата да не се пречи на другите хора, което едновременно ни позволява да се чувстваме и ние добре“.

**Известна е сентенцията: „Бизнесът е враждебен“.

***Дали не е прав А. П. Чехов, когато казва: „Ако искаш все да не спяваш, не прави нищо“.

наистина не могат да бъдат предписвани, а само посочени. Правото на самостоятелност и лични разбирания е безусловно*. Те представляват основните изисквания, а приложението на правилата се оставя на всекиго. Необходимо е да се знае, че взаимовръзката между нечие поведение и възраст, на обществени места и в деловата дейност може да ни направи по-добри, по-внимателни един към друг и по-успешни**.

*Да чуем съпругата на американския президент Ф. Д. Рузвелт – Елинор: „Никой не може да те накара да се почувстваш посредствен без твое съгласие“.

**Да сипомним латинската поговорка: „Няма нищо по-лесно от добротата“. Впрочем въпросът е не кое е доброто, а кой ще определи кое е то.