

# ЗАКОРДОННИЙ ВІЗИТ: ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ

ПОСІБНИК ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ СУДОВОЇ СИСТЕМИ







# **ЗАКОРДОННИЙ ВІЗИТ: ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ**

**ПОСІБНИК ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ СУДОВОЇ СИСТЕМИ**



**Київ – 2010**

Какауліна О., Полянська М., Пустовойтова Т., Ростопіра В., Симончук І. Закордонний візит: правила поведінки. Посібник для працівників судової системи. – Київ, 2010. – 40 с.

Текст видання підготовлено в рамках діяльності Проекту ЄС «Прозорість та ефективність функціонування судової системи України: компонент державної служби» за ініціативи Державної судової адміністрації України та Академії суддів України.

Над посібником працювали Тетяна Пустовойтова, начальник відділу міжнародних зв'язків Академії суддів України, Ірина Симончук, заступник начальника відділу міжнародних зв'язків Академії суддів України, Ольга Какауліна, головний спеціаліст сектору міжнародного співробітництва Державної судової адміністрації України, Валентина Ростопіра, експерт з правових питань Проекту ЄС «Прозорість та ефективність функціонування судової системи України: компонент державної служби», Марія Полянська, представник WYG International.

У посібнику доступно та лаконічно описано правила та норми етичної поведінки, яких необхідно дотримуватися членам делегації під час закордонного візиту. Особливу увагу приділено: (1) організаційним питанням, які виникають у ході підготовки до візиту та під час візиту; (2) обов'язкам керівника та членів делегації під час візиту; (3) рекомендаціям щодо зовнішнього вигляду членів делегації під час візиту.

Видання призначено для працівників судової системи, які в складі делегації або індивідуально беруть участь у закордонному візиті.

Рецензент: Ольга Булка, Заступник голови Державної судової адміністрації України.

*This publication has been produced with the assistance of the Project "Accountability and Effectiveness of Ukrainian Judiciary Functioning: Civil Service Component" which is financed by the European Union and implemented by WYG International. The contents of this publication are the sole responsibility of Olga Kakaulina, Maria Polyanska, Tetyana Pustovoitova, Valentyna Rostopira and Iryna Symonchuk and can in no way be taken to reflect the views of the European Union.*

*Це видання здійснено за підтримки Проекту «Прозорість та ефективність функціонування судової системи України: компонент державної служби», який фінансується Європейським Союзом та впроваджується консорціумом на чолі з WYG International. Ольга Какауліна, Марія Полянська, Тетяна Пустовойтова, Валентина Ростопіра, Ірина Симончук несуть відповідальність за зміст цього видання, який жодним чином не може вважатися таким, що відображає погляди Європейського Союзу.*

© Державна судова адміністрація України, 2010

© Академія суддів України, 2010

© Проект ЄС «Прозорість та ефективність функціонування судової системи України: компонент державної служби», 2010

# ЗМІСТ

|   |    |
|---|----|
| ПЕРЕДМОВА .....   | 4  |
| СЛОВНИК ТЕРМІНІВ.....                                       | 5  |
| ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПИТАННЯ .....                                 | 7  |
| Підготовка до візиту .....                                  | 7  |
| Перебування в аеропорту.....                                | 9  |
| Трансфер з аеропорту в готель.....                          | 10 |
| Поселення в готелі.....                                     | 11 |
| СКЛАД ДЕЛЕГАЦІЇ.....  | 12 |
| Керівник делегації та його функції.....                     | 12 |
| Член делегації та його обов'язки .....                      | 12 |
| ЗАКОРДОННИЙ ВІЗИТ .....                                     | 14 |
| Навчальний візит .....                                      | 14 |
| Міжнародні фахові конференції та семінари .....             | 15 |
| Переговори (ділові зустрічі).....                           | 18 |
| Розміщення учасників переговорів (ділових зустрічей) .....  | 19 |
| Як поводитися під час переговорів (ділових зустрічей) ..... | 20 |
| Організація перекладу.....                                  | 21 |
| ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД.....                                       | 23 |
| Зовнішній вигляд чоловіків.....                             | 23 |
| Зовнішній вигляд жінок.....                                 | 27 |
| ВІТАННЯ.....  | 31 |
| ПРЕДСТАВЛЕННЯ .....   | 33 |
| ВІЗИТНІ КАРТКИ .....  | 35 |
| ПОДАРУНКИ .....   | 37 |
| Підбір подарунків (сувенірів).....                          | 37 |
| Вручення та приймання подарунків .....                      | 37 |
| ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА.....                                    | 39 |

# ПЕРЕДМОВА

*Шановні колеги!*

*Сьогодні розвиток та вдосконалення судової системи України відбувається шляхом обміну досвідом із зарубіжними партнерами.*

*З метою ознайомлення з досвідом функціонування судової системи в різних країнах світу та завдяки проектам міжнародної технічної допомоги працівники судової системи України мають змогу брати участь у навчальних та робочих візитах.*

*Видання, яке ви тримаєте в руках, має на меті допомогти членам делегацій орієнтуватися в правилах чемності та поведінки під час перебування за кордоном. Оскільки дотримання етичних норм при здійсненні професійної діяльності, особливо за кордоном, є запорукою формування позитивного іміджу нашої держави, я впевнена, що зазначені в цьому виданні правила стануть вам у нагоді.*

*Переконана, це видання сприятиме встановленню дружніх стосунків між представниками судової влади України та інших країн.*

*Бажаю всім читачам творчої наснаги та успіхів у досягненні професійних висот!*

*З повагою,*

*Ольга Булка  
Заступник Голови  
Державної судової адміністрації України*

# СЛОВНИК ТЕРМІНІВ

**Делегація** – це група осіб, що відбуває за кордон з метою візиту, який має відповідне цільове призначення.

**Дипломатичний протокол** – це сукупність загальноприйнятих правил, традицій і умовностей, яких дотримуються уряди, відомства закордонних справ, дипломатичні представництва, офіційні особи і дипломати при виконанні своїх функцій у міжнародному спілкуванні.

**Етикет** – це слово французького походження, що означає манери поведінки. До етикету зараховують правила чемності й ввічливості, прийняті в суспільстві. В основі етикету лежать правила поведінки, які є загальними, оскільки їх дотримуються не тільки представники якогось певного суспільства, але й представники будь-яких соціально-політичних систем, що існують у сучасному світі. У кожній країні в етикет вносяться свої поправки і доповнення, обумовлені суспільним ладом країни, специфікою її історичного розвитку, національними традиціями й звичаями.

**Керівник делегації** – це особа, яка очолює делегацію й відповідає за представницькі та організаційні питання, які можуть виникати під час візиту. Керівником делегації, як правило, призначається посадова особа високого рівня, яка відповідає за розвиток у відповідній сфері.

**Конференція** – це діловий захід, метою якого є фахове обговорення актуальних проблем. Під час проведення конференції учасники активно обмінюються досвідом, формують головні тези і підводять підсумки обговорень.

**Навчальний візит** – це візит, який має відповідне цільове призначення, зокрема обмін досвідом з визначених питань, вивчення функціонування відповідних закордонних установ, відвідування навчальних заходів тощо.

**Офіційний візит** – це візит делегації на чолі з головою, що здійснюється з метою проведення переговорів та підписання підсумкового документа.

**Переговори** – це процес поетапного досягнення згоди між партнерами. Вони проводяться між делегаціями партнерів і сприяють налагодженню зв'язків. Переговори - це не просто розв'язання проблеми або ухвалення рішень, а й знаходження різних умов, які сприятимуть досягненню мети кожної зі сторін.

**Послідовний переклад** – це переклад, який здійснюється перекладачем після одного чи двох невеликих речень промовця та не вимагає використання додаткових технічних засобів.

**Прийом** – це зібрання запрошених осіб, де гостям пропонують різні страви і створюють умови для спілкування, знайомства, відпочинку і церемоній.

**Прийом типу фуршет** (fourchette – франц., виделка) – це пригощання стравами, коли запрошені їдять стоячи, вільно вибираючи страви та напої, обслуговуючи себе самі, використовуючи в якості столового прибору виключно виделку.

**Програма візиту (перебування)** – це програма, яка містить у собі порядок зустрічі делегації, опис ділової частини (переговори, зустрічі, бесіди), розклад прийомів, перелік культурних заходів та поїздок по країні, порядок проведень делегації.

**Програма навчального візиту** – це комплексне поєднання різних заходів, що включає в себе відвідування установ та зустрічі з їхнім керівництвом, провідними фахівцями з питань, які є предметом зацікавленості відповідної делегації, огляд та вивчення на місці системи функціонування установи, участь у заходах (семінарах, робочих зустрічах, брифінгах).

**Робочий візит** – це візит, який має відповідне цільове призначення, зокрема, прибуття державних діячів або делегації на переговори, консультації, для участі в міжнародних нарадах, відкритті національних виставок, підписанні міжнародних угод.

**Семінар** – це одна з найбільш поширених форм навчання, яка включає в себе обговорення повідомлень, доповідей та матеріалів, пов'язаних із визначеною тематикою.

**Синхронний переклад** – це переклад, який здійснюється одночасно з виголошенням промови промовцем; учасники заходу слухають переклад через навушники в режимі реального часу.

**Член делегації** – це особа, яка в офіційному порядку визначена і включена до складу делегації, що відбуває за кордон з метою візиту, який має відповідне цільове призначення.



## Підготовка до візиту

Під час підготовки до візиту за кордон необхідно перевірити свій закордонний паспорт і переконатися, що його термін дії ще триває.

Переконайтеся, що у подорож ви взяли з собою:

- закордонний паспорт;
- квитки;
- копію (оригінал) офіційного запрошення з іноземної установи;
- власні візитні картки англійською мовою;
- буклети або інформацію про установу, де ви працюєте, англійською мовою або мовою країни перебування;
- сувеніри, які ви збираєтеся презентувати своїм партнерам;
- фотокартки розміром 3x4 (вони можуть виявитися потрібними для оформлення перепустки або проїзного квитка в громадському транспорті);
- одяг і взуття відповідно до сезону, погодних умов, видів діяльності та зустрічей за кордоном;
- перехідник/адаптер (у разі, якщо ви їдете до країни, в якій використовується інший вид розетки);
- ліки, які ви зазвичай приймаєте у разі захворювання чи поганого самопочуття (зауважте, що у разі, якщо ви проходите курс лікування, і загальна кількість пігулок перевищує 10 штук, ви повинні мати при собі оригінал довідки від лікаря та її переклад англійською мовою);
- необхідну суму грошей (сума, дозволена для перевезення без декларування, визначена Правилами митного контролю за переміщенням через митний кордон України предметів, валюти і цінностей громадян).

**Заборонено перевозити продукти харчування, зокрема сало.** У разі виявлення таких продуктів під час митного огляду, вони будуть конфісковані. Обмеження також стосується тютюнових виробів (до 1 блоку цигарок ) та алкогольних напоїв (не більше 2 літрів).

## *Багаж*

Пасажири можуть безкоштовно перевозити багаж за нормами: 40 кг - для пасажирів бізнес-класу і 20 кг - для пасажирів економічного класу. На рейсах до США/Канади і назад можна перевозити не більше 2-х місць багажу (макс. вага одного місця - 23 кг; макс. сума вимірів -158 см). Багаж, що перевищує встановлені норми безкоштовного перевезення, оплачується за відповідними багажними тарифами. Перевезення спортивного спорядження, музичних інструментів, крихких і цінних речей потребує окремого дозволу та застосування спеціальних тарифів. Для цього рекомендується звернутися до найближчого представництва авіакомпанії.

## *Перевезення цінних речей*

Наполегливо радимо не класти до багажу, що підлягає реєстрації, важливих документів, готівки, коштовностей, предметів, що б'ються або швидко псуються, ключів, медикаментів, медичних документів, електроприладів, паспортів та інших посвідчень особи. Надійніше перевозити їх у ручній поклажі. Авіакомпанія не несе відповідальності за вказані речі.

## *Ручна поклажа*

Ручна поклажа не повинна перевищувати норм, визначених авіакомпанією-перевізником. Додатково до безкоштовної норми багажу, що зазначена в авіаквитку, пасажири мають право взяти з собою в салон літака 1 місце багажу вагою до 10 кг для пасажирів бізнес-класу та до 7 кг - для пасажирів економічного класу. Розміри ручного багажу не повинні перевищувати в сумі трьох вимірів 115 см (55x45x20 см). Окрім ручної поклажі дозволяється взяти в салон літака: дамську сумочку чи папку для паперів, друковані видання для читання під час польоту, парасольку чи палицю, верхній одяг, фотоапарат, відеокамеру, портативний комп'ютер, пакунок з покупками з безмитної зони (Duty-free), пальто чи плащ, якщо такі предмети необхідні пасажирові та незапаковані в багаж чи ручну поклажу, а також відповідають вимогам авіаційної безпеки.

Більш детальну інформацію можна знайти на сайтах:

<http://kbp.com.ua/ukrainian/kontrol/kontrol-na-aviatsiyuu-bezpeku.html>

<http://kbp.com.ua/ukrainian/perevezennya-bagazhu.html>

# Перебування в аеропорту

Після прибуття в аеропорт відправлення вам необхідно зібратися у визначеному місці і триматися вашої групи під час проходження реєстрації на рейс, а також паспортного та митного контролю.

Спочатку ви пред'являєте квиток представникові авіакомпанії або реєстраторові, який видає посадковий талон із зазначенням вашого місця в літаку і оформляє багаж, потім ви проходите паспортний і митний контроль.

Переконайтеся, що закордонний паспорт, квитки і копія (оригінал) офіційного запрошення знаходяться у вашій ручній поклажі, звідки легко їх дістати у разі потреби.

Якщо вам необхідно відлучитися на деякий час, ви повинні поінформувати про це керівника делегації, зазначивши час, на який ви відлучаетесь, і місце вашого перебування.

## *Реєстрація на рейс*

Реєстрація пасажирів та багажу в аеропорту «Бориспіль» **починається** за 2 години, а **закінчується** за 40 хвилин до часу відльоту, який зазначений у квитку. В разі запізнення чи неявки пасажира у відведений на реєстрацію час авіакомпанія-перевізник має право розпорядитися місцем на власний розсуд.

## *Митний контроль*

В аеропорту «Бориспіль» діє спрощена схема митного контролю для пасажирів, які вилітають з країни. Нова схема відповідає міжнародній практиці, за якої пасажир самостійно вирішує, декларувати їм товари чи ні. До того ж, декларування можна здійснити як до, так і після реєстрації на рейс. Згідно із законодавством України, за умови усного декларування співробітнику митниці (зелений коридор) резиденти України незалежно від віку можуть ввозити/вивозити не більш ніж 1000 гривень та не більш як 3000 доларів США або еквівалент цієї суми в іншій іноземній валюті. При вивезенні резидентами України (незалежно від віку) суми, що перевищує зазначені норми, але не більш як 10000 гривень чи 6000 доларів США або еквівалента цієї суми в іншій іноземній валюті, потрібно заповнювати митну декларацію (червоний коридор). Ви маєте заповнити митну декларацію, якщо ввозите в Україну національну валюту в сумі понад 1000 гривень, але, згідно з митними правилами, вона не повинна перевищувати тієї суми в гривнях, що була вивезена раніше з України на законних підставах.

Також в митній декларації необхідно зазначити всі речі, що підлягають декларуванню. Працівнику митниці треба пред'явити паспорт та авіаквиток. Будь-якої миті він може попросити вас відкрити валізи для контролю. За детальнішою інформацією звертайтеся на офіційний сайт Державної митної служби України.

У країні, в яку ви направляєтеся, можуть існувати інші правила, тому рекомендуємо під час придбання авіаквитка або під час підтвердження бронювання уточнити процедуру реєстрації.

Всі питання, які вас цікавлять, потрібно з'ясувати в організаторів поїздки або під час придбання квитка.

Після прибуття в аеропорт призначення ви збираєтеся зі своєю групою в місці проходження паспортного контролю. У разі виникнення запитань з боку представника прикордонної служби щодо мети вашого перебування у країні, куди ви прилетіли, а також будь-яких інших запитань вам необхідно показати копію (оригінал) офіційного запрошення, надісланого установою, яка запросила вас.

Після проходження паспортного контролю ви збираєтеся з іншими членами групи у місці отримання багажу. Коли всі члени групи отримали багаж, група прямує до митного контролю та виходу. На виході, зазвичай, делегацію зустрічає представник установи, яка її запросила, або уповноважена нею особа. Тому під час виходу необхідно звернути увагу на особу, яка тримає знак (постер) про який було повідомлено керівнику делегації заздалегідь. У разі, якщо особа, яка зустрічає, вже знайома, всій групі необхідно зібратися біля неї.

## **Трансфер з аеропорту в готель**

Особа, яка зустрічає делегацію, супроводжує всю групу до автобусів/автомобілів, які були спеціально орендовані/надані для перевезення до готелю.

Під час проходження до транспортних засобів та розміщення у них не рекомендується відлучатися від групи. У разі, якщо вам необхідно відлучитися на деякий час, ви повинні поінформувати про це керівника делегації, зазначивши час, на який ви відлучаєтеся, і місце вашого перебування.

### ***Правила посадки в автомобіль:***

- Першим почесним місцем є місце на задньому сидінні праворуч у напрямку руху автомобіля, друге почесне місце - за водієм.
- Першим сідає пасажир на найбільш почесне місце, потім - пасажир, який займає друге місце.
- Під час зустрічі, як правило, займають тільки заднє сидіння. Якщо в автомобіль сідає ще одна особа, тоді займається місце № 3 між двома почесними місцями, щоб не заважати тому, хто сидить на почесному місці, під час виходу.
- Особа, яка займає місце № 1, входить через праві дверцята, а решта, щоб не турбувати того, хто сидить на почесному місці, - через ліві. Виходять першими особи, які займають почесні місця.
- На передньому сидінні сідає перекладач або асистент-організатор групи.

## **Поселення в готелі**

Після прибуття до готелю ви повинні триматися групи і підготувати ваш паспорт для заповнення відповідних формулярів та поселення.

Після того, як вам став відомий номер вашої кімнати, ви повинні повідомити про нього керівника делегації.

# СКЛАД ДЕЛЕГАЦІЇ

## Керівник делегації та його функції

**Керівник делегації** - це особа, яка очолює делегацію і відповідає за представницькі та організаційні питання, які можуть виникати під час візиту. Керівником делегації, як правило, призначається посадова особа високого рівня, яка відповідає за розвиток у відповідній сфері.

Основними функціями керівника делегації є:

- представництво інтересів установи, яка його уповноважила;
- контроль за дотриманням та виконанням членами делегації програми візиту;
- контроль за дотриманням організаційної дисципліни всіма членами делегації в ході виконання програми візиту (контроль присутності членів делегації на заходах);
- відповідальність за організаційні питання, які можуть виникати в ході візиту.

Зазвичай керівник делегації вручає подарунки приймаючій стороні та висловлює слова подяки.

## Член делегації та його обов'язки

**Член делегації** – це особа, яка в офіційному порядку визначена і включена до складу делегації.

Член делегації зобов'язаний:

- суворо дотримуватися і виконувати програму візиту;
- дотримуватися організаційної дисципліни під час виконання програми візиту (бути пунктуальним, вчасно, без запізньєв приходити на зустрічі);
- високо нести честь та гідність громадянина України;
- не допускати дій та вчинків, які можуть зашкодити інтересам країни та її іміджу за кордоном;
- демонструвати високу культуру спілкування;
- дотримуватися загальноприйнятих моральних норм та принципів;
- бути бездоганним в особистій поведінці;

- активно використовувати свої можливості для вивчення закордонного досвіду;
- з повагою ставитися до звичаїв та національних традицій країни перебування;
- слідкувати за своїм зовнішнім виглядом та бути охайним;
- підтримувати належний порядок на робочому місці та в готельному номері.

**Категорично забороняється** надмірно вживати алкогольні напої та з'являтися в громадських місцях у нетверезому стані. До особи, яка порушила цю вимогу, можуть бути застосовані заходи дисциплінарного впливу, визначені чинним законодавством України.

# ЗАКОРДОННИЙ ВІЗИТ

## Навчальний візит

**Навчальний візит** - це візит, який має відповідне цільове призначення, зокрема обмін досвідом з визначених питань, вивчення функціонування відповідних закордонних установ, відвідування навчальних заходів тощо. Основною метою візиту є вивчення іноземного досвіду для проведення в своїй країні структурних змін, інституційного розвитку та досягнення прогресу у вирішенні питань, що мають значення для подальшого розвитку установи чи галузі.

**Програма навчального візиту** – це комплексне поєднання різних заходів, що включає в себе відвідування установ та зустрічі з їхнім керівництвом, провідними фахівцями з питань, що є предметом зацікавленості відповідної делегації, огляд та вивчення на місці системи функціонування установи, участь у заходах (семінарах, робочих зустрічах, брифінгах). Програма навчального візиту - дуже напружена за часом, передбачає багато заходів, які часом відбуваються в різних місцях. Значна частина програми включає в себе зустрічі з фахових питань, презентації, обговорення тем, які стосуються предмету вивчення.

Керівником делегації, як правило, призначається посадова особа високого рівня, яка відповідає за розвиток у сфері, що є предметом вивчення. Члени делегації визначаються у відповідності з предметом, задля вивчення якого організовується навчальний візит.

Під час навчального візиту особливо важливим є розуміння кожним членом делегації своїх обов'язків щодо неухильного виконання програми візиту. Член делегації повинен:

- демонструвати високу організованість, дисциплінованість та пунктуальність (недопустимим є запізнення члена делегації або його неявка без попереднього узгодження на місце збору, визначене керівником делегації для від'їзду до або з місця запланованої зустрічі);
- бути готовим до сприйняття великого об'єму корисної інформації щодо досвіду іноземних колег у сфері вивчення (як правило, під час таких зустрічей іноземні колеги готують презентації у форматі Power Point, роздатковий інформаційний матеріал, що має стати предметом подальшого обговорення);
- дотримуватися правил субординації.



Зазвичай час для дискусії та відповідей на запитання надається наприкінці зустрічей з керівництвом і провідними спеціалістами установи. Спочатку члени делегації повинні надати можливість висловитися і поставити запитання керівнику делегації та членам делегації, які за посадою займають вище положення, а вже потім, у час, що залишиться, вступати в дискусію. Такий порядок обговорення, по-перше, визначає повагу до особи, яка у подальшому буде відповідальною за впровадження інституційних змін в установі, а також демонструє розуміння членами делегації її ролі та функцій. По-друге, керівник делегації висловлюється першим щодо корисності отриманої інформації та має право отримати більш детальну інформацію щодо стратегічних моментів, залишивши деталі на більш пізніший період дискусії. По-третє, відповіді іноземних колег на загальні питання можуть містити і детальнішу інформацію, що також заощадить час та надасть можливість з'ясувати більше.

Досить розповсюдженими в ході візиту є періодичні збори делегації для внутрішнього обговорення інформації, що найбільше зацікавила членів делегації, результатом чого може стати звернення керівника делегації до організаторів візиту щодо отримання більш детальних матеріалів/довідок, організації додаткових зустрічей або консультацій фахівців.

## Міжнародні фахові конференції та семінари

**Конференція** - це діловий захід, метою якого є фахове обговорення актуальних проблем. У ході проведення конференції учасники активно обмінюються досвідом, формулюють головні тези і підводять підсумки обговорень. На даному етапі розвитку суспільства конференція є універсальним інструментом обміну досвідом, підвищення кваліфікації, налагодження ділових стосунків тощо.

Участь у конференції може бути активною або пасивною. Активна участь передбачає виступ з доповіддю на запропоновану тематику та участь у дискусіях. Пасивна – це лише прослуховування доповідей.

**Семінар** - це одна з найбільш поширених форм навчання (бере початок у стародавній Греції), що включає в себе обговорення повідомлень, доповідей та матеріалів, пов'язаних із визначеною тематикою. Головна складова семінару визначається залежно від того, з якою метою планується проведення семінару. Але в будь-якому випадку на семінарах використовується класична схема: доповідь - відповіді на запитання - обговорення - виконання практичних завдань.

Учасникові міжнародних фахових конференцій та семінарів слід пам'ятати,

що він є представником своєї установи та країни, і тому лише від нього залежить, яке уявлення про установу та країну він залишить по собі.

На відміну від візиту за кордон у складі делегації, учасникові міжнародного заходу, який запрошений індивідуально, дуже часто необхідно самостійно потурбуватися про організаційні питання майбутнього візиту, а саме – про отримання візи, замовлення квитків, бронювання готелю, трансфер з аеропорту до місця проведення заходу.

Зазвичай потенційним учасникам надсилається запрошення для участі у запланованому заході, котре містить дату, місце проведення, назву та програму заходу, а також інформацію про розмір реєстраційного збору (у випадку, якщо він передбачений), кінцевий термін попередньої реєстрації та умови проживання.

Участь у міжнародних конференціях та семінарах є досить затратною. Інколи організатори залучають донорську організацію для повного або часткового покриття витрат учасників. Якщо донорську організацію не було залучено, то учасник повинен шукати таку організацію самостійно або брати участь у заході за власні кошти.

Знання мови заходу є однією з головних вимог участі в деяких міжнародних конференціях та семінарах. На таких заходах не передбачена робота перекладачів. Здатність всіх учасників вільно розуміти один одного без посередників сприяє максимально ефективному вирішенню поставлених завдань.

Необхідно ретельно підготуватися до конференції чи семінару, тому що, коли ви берете участь у цьому заході, вам слід (а) отримати максимум користі для себе і (б) зробити свою участь у заході максимально корисною для інших учасників.

Якщо ви готуєте доповідь, то за сучасними стандартами вона повинна супроводжуватися презентацією у форматі Power Point. Презентацію слід завчасно надіслати в електронному вигляді організаторам заходу для друку та перекладу.

Участь у дискусіях та обговореннях є ще одним невід'ємним елементом участі у заходах подібного характеру. Дискутувати також потрібно за правилами.

- Всі відкрито висловлюють свої думки.
- Всі точки зору мають право на повагу.
- Слухати треба, не перебиваючи інших.
- Не слід говорити занадто довго та занадто часто.
- Водночас повинна говорити лише одна особа.

- Необхідно висловлювати позитивні ідеї та демонструвати доброзичливе ставлення.
- Незгоди й конфлікти відносно ідей не повинні бути направлені на конкретну особу.

В ході дискусії важливе значення має культура мовлення, адже не так багато людей у ході суперечки вміють дотримуватися елементарної культури мовлення. Це, в першу чергу, стосується використання необразливих і дипломатичних формулювань, вміння висловлювати свою думку лаконічно, не припускатися двозначного трактування своїх висловлювань і позицій.

Під час дискусії **не можна**:

- щоб одна сторона, яка веде дискусію, мала більше часу для виступів ніж інша;
- щоб хтось із сторін переходив на «силові» методи ведення дискусії (сила голосу – це ще не вирішення проблеми, це не наближення до найкращого розв'язання суперечки);
- у жодному разі використовувати недозволені методи ведення суперечок, ображати один одного, натякати на якісь певні негативні сторони один одного.

Спілкування з пресою є ще однією функцією, покладеною на учасника офіційного заходу. Ви повинні бути готовими до зацікавленості з боку журналістів. Отже, треба заздалегідь обдумати можливі запитання та відповіді на них, визначити доступ до якої інформації, на ваш погляд, є обмеженим і вміти пояснити чому. Головне, ви повинні попросити журналіста уточнити своє запитання, якщо воно видається вам двозначним. Правильний підхід – не чекати, коли журналісти почнуть ставити запитання, а проявити ініціативу і підготувати інформацію, яку б ви хотіли донести. З пресою потрібно поводитися ввічливо і професійно.

Зазвичай крім робочої частини програми конференції/семінару передбачається ще й культурна частина програми. Плата за участь у деяких культурних заходах може бути включена в реєстраційний внесок. Перелік таких заходів зазначається в реєстраційній формі. Організатори можуть запропонувати учасникам ще декілька культурних заходів на вибір. Оплачувати їх потрібно окремо.

Якщо про форму одягу не зазначено в програмі конференції/семінару (запрошенні або інших супровідних документах), то потрібно керуватися загальноприйнятими нормами і стандартами. Наприклад, на гала-вечерю треба прийти у вечірньому парадному вбранні, а на прийом, котрий проводиться вдень, жінкам варто вдягнути не надто відверту сукню середньої довжини.

# Переговори (ділові зустрічі)

**Переговори** - це процес поетапного досягнення згоди між партнерами. Вони проводяться між делегаціями партнерів і сприяють налагодженню ділових зв'язків. Переговори - це не просто розв'язання проблеми або ухвалення рішень, а й знаходження різних умов, які сприятимуть досягненню мети кожної зі сторін.

На переговори (ділову зустріч) потрібно приходити завчасно.

Процес планування переговорів поділяється на три етапи:

- підготовка;
- безпосереднє ведення переговорів;
- аналіз результатів та підбиття підсумків.

Підготовка до переговорів включає в себе три аспекти: змістовний, організаційний, тактичний.

Змістовний аспект включає в себе: ієрархію цілей переговорів, опис пропозицій та проблем, які виносяться на обговорення, можливі варіанти та шляхи досягнення поставлених цілей.

Техніка ведення переговорів охоплює такі фази:

- уточнення позицій сторін (10% часу);
- пошук альтернатив розв'язання завдань (60% часу);
- досягнення домовленості або укладання угоди (30% часу).

Необхідно дотримуватися нижченаведених правил проведення переговорів, дотримання яких забезпечить прихильність співрозмовника.

- Сформулюйте конкретні завдання переговорів, складіть план ведення переговорів.
- Ініціатива в ході переговорів має належати стороні, що приймає.
- Намагайтеся впевнено висловлювати свої думки, уважно слухати співрозмовника і доречно ставити запитання.
- Постарайтеся чітко визначити, чим можна пожертвувати під час переговорів.
- Умійте правильно сприймати свого партнера та керувати своїми емоціями.
- В жодному разі не дивіться на годинник.

Під час обговорення треба стежити за тим, щоб:

- 1) усі пункти обговорювалися послідовно, один за одним;

- 2) не пропустити жодного важливого пункту;
- 3) учасники обговорення мали можливість висловити свою думку щодо певного питання;
- 4) ніхто не відхилявся від суті питання;
- 5) констатувати, в яких пунктах учасники дійшли згоди, а в яких виявилися розбіжності;
- 6) результати обговорення були записані в протоколі конкретно і недвозначно.

Аналіз результатів переговорів здійснюється колективно. Підсумки проведених переговорів підбиваються робочою групою.

## **Розміщення учасників переговорів (ділових зустрічей)**

*Загальне правило: в установі зустрічає той, хто запрошував (хто підписував лист із запрошенням).*

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

При цьому може бути кілька варіантів:

1. Керівники обох делегацій сідають у центрі столу один проти одного (для них ставлять стільці з високими бильцями). Ліворуч від перших осіб сідають перекладачі, праворуч - решта членів делегації. Секретарі розташовуються також один проти одного.
2. Керівники делегацій сідають у кінці довгого столу також один проти одного. Перекладач сідає з одного боку, а секретар - з іншого. Місця, відведені іншим учасникам переговорів, можуть позначатися картками, на яких вказано прізвище та ім'я учасника, а також назву організації, яку він представляє. В такому випадку проблеми з розміщенням не існує.
3. Якщо зустріч має непроTOCOLний характер, керівники сідають на дивані, а за ними розміщуються перекладачі. Члени делегацій розташовуються навколо невеликого круглого столу. Якщо зустріч має більш дружній характер, члени делегацій також розміщуються поруч.

## Як поводитися під час переговорів (ділових зустрічей)

Ставлення до співрозмовника повинно бути поважним і доброзичливим (необхідно всіляко уникати прямих негативних оцінок його особистості, тим більше образливих висловлювань). Слід проявляти доречну, але не перебільшену ввічливість, у тому числі з урахуванням віку, статі, соціального й службового статусу співрозмовника.

**За наявності у членів делегації мобільних телефонів їх слід вимкнути до початку зустрічі або ввімкнути режим вібрації. В жодному випадку не допускаються відповіді на телефонні дзвінки під час зустрічі.**

*Тому, хто говорить, рекомендується:*

- зм'якшувати свою мову, позбуватися зайвої категоричності;
- говорити короткими фразами, робити паузи та акцентувати увагу на важливому;
- чітко дотримуватися логіки бесіди, що розгортається, стежити за тим, щоб висновок не суперечив передмові/посиланню, наслідки впливали із причин, делікатно обходячи різного роду «гострі кути» і «заборонені теми»;
- підтримувати увагу слухачів/співрозмовників, ставлячи запитання та наводячи приклади.

*Не слід ставити в центр уваги власну персону та нав'язувати слухачеві/співрозмовникові особисті погляди та думки.*

**Необхідно пам'ятати,** що в усному безпосередньому спілкуванні слухач/співрозмовник не тільки чує, але й бачить мовця. Тому необхідно враховувати і мати на увазі безліч невербальних сигналів комунікації, а також дистанцію, у межах якої відбувається спілкування/бесіда.

*Тому, хто слухає, необхідно:*

- доброзичливо, шанобливо й терпляче ставитися до доповідача/співрозмовника та вислухати його до кінця;
- не перебивати доповідача/співрозмовника, не вставляти недоречних зауважень;
- демонструвати зацікавленість у доповідачеві/співрозмовникові, робити нотатки;
- відповідати на поставлені запитання чітко та по суті, погоджуватися або не погоджуватися;
- підтримувати запропонований діалог, не намагаючись у той же час перехопити ініціативу й зайняти тимчасовий простір бесіди власним говорінням;

- заздалегідь підготувати кілька запитань;
- ставити ті запитання, котрі стосуються предмету розмови.

*Не слід* відповідати на запитання, поставлене іншому слухачеві/співрозмовникові, але, якщо той, до кого звернене запитання або яке-небудь висловлення, не реагує, доречно включитися в процес бесіди (як би рятуючи положення) і додати їй природного ходу. Під час розмови не слід тримати руки в кишенях або надмірно жестикулювати.

**Необхідно пам'ятати**, що неухважність та сонливий стан під час виступу доповідача є проявом неповаги.

## Організація перекладу

Питання про офіційну мову переговорів не виникає, коли партнери можуть говорити однією мовою. Якщо ж сторони представляють різномовні держави, питання про офіційну мову переговорів (ділової зустрічі) треба вирішити завчасно.

У більшості випадків різномовні учасники переговорів (ділової зустрічі) звертаються до послуг перекладачів. На практиці використовуються два види перекладу: синхронний і послідовний.

**Синхронний переклад** здійснюється одночасно з мовою оратора; учасники заходу слухають переклад через навушники. Такий вид перекладу є найбільш ефективним і економним: мова оратора перекладається в режимі реального часу, без пауз після декількох речень, що істотно заощаджує час.

**Послідовний переклад** є найбільш виправданим вибором для роботи невеликих груп, наприклад, під час ділових переговорів, відвідування торгових виставок тощо. Після одного чи двох речень промовець робить паузу, надаючи перекладачеві можливість перекласти сказане.

- Перед початком переговорів (ділової зустрічі) бажано провести коротку бесіду з перекладачем, пояснити йому суть і мету переговорів, ваші вимоги до перекладу. По можливості/за наявності матеріалів, пов'язаних із предметом переговорів (ділової зустрічі), їх варто надати перекладачеві для ознайомлення заздалегідь.
- Під час послідовного перекладу дуже важливо говорити невеликими реченнями, чітко формулювати свої думки і не забувати про паузи, необхідні для перекладу сказаного.
- Необхідно завчасно обмірковувати свої висловлювання і робити їх максимально зрозумілими.

- Слід уникати скорочень і спеціальної термінології.
- У разі з'ясування, що переклад було зроблено неправильно і присутні хибно зрозуміли промовця, промовцю необхідно повторити свою думку більш простими словами, які будуть краще перекладені та стануть зрозумілими для учасників переговорів (ділової зустрічі).
- Праця перекладача важка і відповідальна, тому час від часу давайте йому можливість відпочити.
- Ставтеся до перекладача з повагою, достойною професіонала.
- Проявом вихованості буде висловлення подяки перекладачеві наприкінці зустрічі.

Під час прийомів, коли учасників розсаджують за раніше визначеним планом, перекладач сидить безпосередньо біля господаря та основного гостя. Бувають випадки, коли перекладачі є від обох сторін. У такому разі перекладач кожної сторони перекладає висловлювання своїх представників. Зазвичай перекладач сидить зліва від особи, що веде переговори. Під час перерв, на прийомах перекладач постійно супроводжує особу, яка веде переговори (звичайно знаходячись на відстані півкроку) та перекладає йому те, що було сказано іноземцями.



## ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД

У наш час залишається досить помітним зв'язок одягу й соціальної ролі людини, зовнішній вигляд якої повинен відповідати тому щаблю, який вона обіймає в службовій ієрархії. Наприклад, гардероб у підлеглого не повинен бути дорожчим, ніж у його безпосереднього керівника, а в члена делегації – більш представницьким, ніж у її голови. Порушення цих неписаних правил може викликати здивування в іноземних партнерів, особливо з тих країн, де службові відносини ґрунтуються на підкресленому дотриманні старшинства. Фахівці з дрес-етикету (dress - англ., одяг) стверджують, що на першому щаблі кар'єри краще побути «сірим мишеням». І, навпаки, претендуючи на вищу посаду, треба з'явитися перед роботодавцем у дорогому костюмі.

Формулу професійної зовнішності, іміджу можна визначити таким чином: доглянута людина, яка поводить себе впевнено та гідно й одягнута відповідно до професійної ролі, яку вона виконує, а також відповідно до часу, місця й характеру події.

Слід завжди пам'ятати, що одяг - це свого роду візитна картка не лише певної особи, але й установи, яку вона представляє.

Одяг для офіційно-ділового спілкування повинен бути якісним та відрізнятися розумною консервативністю (відсутністю яскравих кольорів, екстравагантного крою), що, однак, не означає повного нехтування модою. Не варто поєднувати в гардеробі речі, які різко відрізняються за ціною, і ця ціна виявляється в якості. Важливим правилом для людей представницьких професій є правило, яке рекомендує не з'являтися на роботу в одному й тому ж одязі два дні підряд. Фахівці з дрес-етикету рекомендують діловій людині мати не менше п'яти костюмів.

### Зовнішній вигляд чоловіків

Чоловікам дрес-етикет не надає можливостей широкого вибору. Вибір тканини та кольору одягу чітко регламентований. Обов'язковим елементом ділового одягу члена делегації є вовняний костюм.

Єдино допустимими кольорами костюму (незалежно від пори року, включаючи весну та літо) є:

- сірий;
- темно-сірий;
- темно-синій;

- кольору вугілля;
- чорний - для урочистих випадків.

### **Зауважте!**

**Одягання світлих костюмів на ділові зустрічі є проявом поганого тону навіть улітку.**

### **Оптимальна кольорова формула чоловічого костюму:**

*Однотонність - малюнок – однотонність (тобто лише один з елементів костюму може мати малюнок).* Якщо одягаються однотонні костюм і сорочка, то краватка повинна бути з малюнком. Якщо костюм має смужку, то краватка й сорочка - однотонні.

### **Піджак:**

Піджак краще одягнути класичний «англійський» (з двома розрізами позаду). На відміну від європейського (без розрізів) та американського (з одним розрізом) він дозволяє своєму власникові не лише елегантно стояти, але й сидіти.

В офіційній обстановці піджак ділової людини повинен бути завжди застібнутим. Розстібнути піджак можна за столом під час прийому з розсадкою, а також сідаючи в крісло, наприклад, у театрі.

Двобортні піджаки не розстібають. Поли такого піджака кроються з великим запасом і в розстібнутому вигляді він втрачає форму.

Не рекомендується тримати руки в кишенях піджака. Цей жест може сприйматися як неповага до співрозмовника.

Носіння піджака не поєднується зі шкіряною курткою, тому костюм слід носити з пальто або плащем.

### **Зауважте!**

**Зняти піджак в офіційній обстановці можливо лише за запрошенням чи прикладом господарів зустрічі. Тобто потрібно дочекатися пропозиції господарів зняти піджаки. За всіх інших умов піджаки не знімають.**

Відповідно підбираються й інші компоненти - сорочка, краватка, черевики, аксесуари. Звичайно все має бути досконально чистим і свіжим. Наявність чистої, відпрасованої носової хустинки є обов'язковою.

## **Сорочка:**

Сорочка повинна бути бавовняною. Перевага надається однотонним сорочкам, хоча тонка смужка допускається. Чим темніший костюм, тим світлішою повинна бути сорочка.

Діловий етикет забороняє одягати сорочку з коротким рукавом під піджак. На думку західних фахівців з дрес-коду короткий рукав є символом нижчої соціальної верстви середнього класу й тому не може суто психологічно викликати почуття поваги або влади.

## **Зауважте!**

**Допустима лише сорочка з довгим рукавом. Манжети сорочки повинні виглядати з рукавів піджака на 1-1,5 см.**

Кількість сорочок повинна відповідати кількості робочих днів візиту. Сорочка завжди повинна бути чистою та випрасуваною.

## **Краватка:**

При виборі краватки основна увага приділяється якості. Цінуються італійські шовкові краватки ручної роботи. Краватка має бути шовкова.

Популярні краватки:

- в «американському» стилі - у діагональну синьо-червону смужку;
- смугаста краватка, яка вважається класичним атрибутом успішного бізнесмена;
- однотонна краватка;
- краватка у цяточку;
- фулярові краватки (з маленькими геометричними фігурами, з малюнком, який повторюється);
- «клубні краватки» (з малюнком із зображенням тварин, емблем і значків, які повторюються).

Ширина краватки повинна відповідати ширині лацканів піджака.

Краватка повинна співвідноситися з габаритами чоловіка, який її одягає: чим більший розмір чоловіка, тим ширшою є краватка.

В офіційному одязі практично скрізь є правило - краватка темних тонів поєднується зі світлою сорочкою.

Стандартна краватка повинна зав'язуватися таким чином, щоб кінець краватки знаходився на рівні середини пасака.

Краватка підбирається під тон костюма, що означає не однобарвність, а гармонійне співвідношення кольорів. Кольори краватки та костюму повинні доповнювати один одного, але при цьому не співпадати. Краватка та носова хустинка повинні доповнювати одна одну, не маючи при цьому ідентичного малюнка.

### **Зауважте!**

**Краватка є обов'язковим елементом ділового гардеробу.**

### **Шкарпетки:**

Колір шкарпеток повинен відповідати кольору костюма або бути темнішим, створюючи м'який перехід до кольору взуття. Шкарпетки повинні бути довгими - до гомілки, щоб чоловік міг сидіти, закинувши ногу за ногу, не відчуваючи незручності через свій вигляд.

Кількість пар шкарпеток повинна вдвічі перевищувати кількість робочих днів візиту.

### **Зауважте!**

**У жодному випадку не допускається носіння білих шкарпеток.**

### **Взуття:**

Кращими вважаються:

- чорні черевики, на шнурівці, обов'язково з матової (нелакованої) шкіри;
- гладкі черевики оксфордського типу без декоративних елементів, тобто без пряжок, бантиків, китиць тощо.

Правила етикету не допускають носіння замшевого взуття з офіційним костюмом.

### **Зауважте!**

**Чорні черевики пасують до костюму будь-якого кольору.**

### **Акcesуари:**

Допустимими акcesуарами для чоловіків є:

- шпилька або затискач для краватки;
- запонки;
- ремінь;
- гаманець;

- блокнот;
- ручка;
- футляр для візитних карток.

Вироби повинні бути високоякісними, бажано витриманими в одному стилі.

Годинник - обов'язковий атрибут ділової людини, відсутність якого може бути розцінена як недостатня увага й повага до часу.

Не рекомендується носити коштовності.

## **Зовнішній вигляд жінок**

Жінкам дрес-етикет надає більше можливостей у виборі одягу, ніж чоловікам. Це дозволяє дамам добирати колір тканини, фасон, які найкращим чином відповідають їхнім уподобанням, особливостям фігури. Однак, треба враховувати деякі загальноприйняті правила. Перш за все, в силу більшої варіативності жіночого одягу слід особливо прискіпливо слідкувати за його відповідністю часу й обставинам. Так, на думку іноземних фахівців з дрес-коду, наших співвітчизниць упізнають за кордоном, крім усього іншого, й по тому, що вони дуже часто «виглядають удень, як увечері» (мається на увазі надмірна нарядність та занадто яскравий макіяж).

Жінка повинна виглядати професійно, по-діловому й охайно. У жодному випадку не можна одягатися яскраво та пишно. В жіночому діловому костюмі краще уникати занадто приталених речей, які чітко підкреслюють фігуру. Для офіційно-ділової обстановки не підходить глибоке декольте.

### **Стандарт для ділового гардеробу:**

- костюм зі спідницею;
- плаття-костюм;
- класичний брючний костюм.

Костюм повинен бути з вовни або із тканини, схожої на вовну.

Вважається, що колір костюму може підвищувати або зменшувати ауру влади й привабливості людини.

### **Щоб виглядати більш владно, варто носити костюми:**

- однотонні темно-сині;
- однотонні темно-сірі;
- темно-сині в смужку;

- темно-сірі в смужку;
- середньої насиченості синій однотонний;
- середньої насиченості смугастий сірий;
- середньої насиченості смугастий синій.

Для створення іміджу не дуже владної людини треба носити середньої насиченості сірий однотонний костюм.

Для демонстрації мінімуму владності можна одягати костюм:

- світло-сірий однотонний;
- світло-синій однотонний.

Червоний костюм варто одягати на багатолюдні заходи, свята, що допоможе виділитися в натовпі. Для виступу з промовою жінці можна одягнути темно-червоний костюм.

Діловому костюму непритаманні набивні тканини з яскравим малюнком (квіти, горох, велика клітинка або смужка), їдкі кольори, а також поєднання червоного та зеленого, жовтого та рожевого, жовтого та червоного.

Якщо піджак однобортний, його можна не застібати. Двобортний піджак повинен бути завжди застібнутим.

Краще підбирати спідницю італійської довжини: до середини коліна. Спідниця повинна бути темного кольору на щільному поясі, краще з вовняної тканини. Для офіційно-ділової обстановки не підходить міні-спідниця.

Плаття, пошите в стилі пальта (гудзики спереду розташовані згори донизу) має більш діловий вигляд, ніж плаття стилю блузки (гудзики спереду розташовані лише до лінії поясу).

Плаття не створює такий сильний професійний імідж, як костюм. Для ділової жінки менш придатна сукня, але, якщо вона її одягає, то кращим кольором сукні вважається темно-синій, коричневий, сірий, світло-сірий. Менше пасують зелений, яскраво-жовтий, ніжно-голубий, світло-рожевий.

Для денного одягу не підходять оксамит, тафта, прозорий капрон, шифон, мереживо, блискучий шовк, вишивка перлами й бісером.

Традиційними для ділового одягу жінки вважаються кольори:

- сірий;
- темно-синій;
- маслиновий;
- чорний;
- бордовий.

Для весняних і літніх костюмів – кольори:

- слонової кістки;
- какао;
- беж.

В ансамблі одягу краще мати не більше трьох кольорів, причому вони добираються таким чином, щоб підкреслити основний, домінуючий колір або створити з ним контраст.

### **В'язані речі:**

Необхідно обережно ставитися до в'язаних речей. Основна вимога до них - висока якість дизайну й виконання. В'язка повинна бути тонкою та гладкою, а крій - простим.

### **Колготи або панчохи:**

- Колготи/панчохи повинні бути тілесного кольору без блиску.
- Потрібно уникати колгот/панчіх у сіточку.
- Потрібно уникати строкатих візерунків на колготах/панчохах.

### **Зауважте!**

**У діловій, офіційній або урочистій обстановці колготи або панчохи завжди обов'язкові.**

### **Взуття:**

Діловий дрес-код передбачає туфлі-човники із закритими п'яткою й носком.

- Колір взуття повинен відповідати або бути на тон темнішим від кольору найнижчої деталі одягу (подолу спідниці).
- Взуття повинно бути на середніх або високих підборах - від 2,5 до 7,5 см.
- Ні за яких умов не повинно одягатися відкрите взуття (босоніжки, сандалі) і грубе, спортивне взуття.
- Не варто вдягати біле взуття чи носити білу сумочку.
- У діловому гардеробі у денний час доби краще утриматися від носіння лакованого взуття.

### **Зауважте!**

**Взуття повинно бути тільки закритим і тільки з матової шкіри.**

### **Аksesуари:**

Аksesуари повинні бути високого ґатунку. Слід віддавати перевагу сумкам та портфелям зі шкіри.

### **Прикраси:**

Прикрас повинно бути якомога менше, але в той же час не можна від них відмовлятися зовсім. У денний час достатньо одягнути одну-дві золоті або срібні прикраси. Носити краще дорогі прикраси.

Макіяж допускається мінімальний. Волосся має бути до плечей або коротше. Зачіска, макіяж, біжутерія повинні гармонійно доповнювати діловий костюм. Зачіска має бути строгою, але разом з тим елегантною. Косметика повинна бути помітною лише із близької відстані. Не можна зловживати парфумами. Парфуми слід використовувати у такій кількості, щоб їхній запах лише трохи відчувався. І, звичайно, це мають бути дорогі парфуми відомих фірм.

### **Зауважте!**

**Під час зустрічі довге волосся має бути зібраним.**

**Не можна носити золоті та срібні прикраси одночасно.**



# ВІТАННЯ

**Вітання** - це найбільш розповсюджений звичай у діловому спілкуванні, який вимагає тактовності. Кожному народу, кожній соціальній групі властива своя манера привітання.

Найбільш поширена форма вітання в сучасному етикеті - легкий уклін і усмішка. Вітання супроводжуються словами:

- «*вітаю*»;
- «*моє шанування*»;
- залежно від часу доби - «*доброго ранку*», «*доброго дня*», «*доброго вечора*».

Далі слід назвати ім'я людини, яку вітають. При менш офіційному вітанні звернення опускається. Слова вітання вимовляються чітко, не швидко, але й не повільно. Тон обов'язково має бути люб'язним. Слова вітання повинні обов'язково супроводжуватися усмішкою. Вітаючись, треба дивитися в очі дружньо, незрозуміло. Є декілька загальних правил, а саме:

- чоловік вітає жінку;
- молодший за віком чи посадою вітає старшого;
- член делегації вітає керівника;
- за рівних умов першим вітається той, хто більш ввічливий;
- якщо чоловік один, він першим вітається з чоловіком, який знаходиться поряд із жінкою;
- вітаючи жінку на вулиці, чоловік знімає рукавичку з правої руки (для жінок це не обов'язково);
- привітання у формі рукостискання чоловікам рекомендується робити завжди (в давнину це означало акт дружби і миру), жінкам - за взаємною згодою (*хоча в багатьох країнах під час ділової зустрічі прийнято, що жінка вітається рукостисканням*);
- якщо чоловіка представляють жінці, руку першою подає жінка (той же пріоритет належить літнім особам і старшим за посадою).

## *Привітання жінок*

- Жінка першою вітається з чоловіком у тих випадках, коли вона його обминає чи коли проходить повз групу людей, які сидять чи стоять.
- Жінка, яка йде разом із чоловіком, вітається першою з жінкою, яка йде без супроводу чи з іншою жінкою.

Чоловік повинен розглядати як ознаку особливої до нього поваги, якщо жінка першою привітала його.

Жінкам, вітаючи, ніколи не цілують руку на вулиці: це роблять тільки в приміщенні. У нас заведено цілувати руку лише заміжнім жінкам. Цілуючи руку жінці, не варто підіймати її занадто високо, намагайтесь нахилитися самі.

Обмінюючись потиском, треба пам'ятати, що не варто занадто міцно стискати руку особи, з якою вітаєтесь, тим більше, якщо це - жінка. Вітання повинно бути дружнім і коротким. Чоловікам слід завжди пам'ятати, що ініціатором потиску є жінка і старший за віком.

Не можна вітатися через стіл. Рукостискання через стіл допустиме лише при обміні сувенірами та після підписання угоди про співпрацю.

Негарно йти з простягнутою рукою через всю кімнату. Особа, яка увійшла до кімнати, підходить до гурту, вітає присутніх першою незалежно від статі. Особа, яка залишає приміщення, прощається так само першою. Першим вітає громаду також той, хто спізнився, навіть якщо це - жінка. На прийомах передусім вітають господаря й господиню.

Неправильно вітатися, порівнявшись із адресатом, і так само негарно вітатися з надто великої відстані, що може бути сприйнято як підлабузництво, улесливість. Оптимальна відстань для вітання - близько трьох метрів.

Вставання (підведення) є також формою вітання. Якщо до чоловіка, який сидить, підходить жінка або чоловік старший за віком, то він повинен встати, вітаючи їх. Жінки підводяться лише тоді, коли друга особа набагато старша. Чоловіки, за винятком дуже старих і хворих, простягаючи для вітання руку, підводяться. Жінки, особливо старшого віку, коли вітаються з чоловіками або молодшими жінками, можуть простягати руку сидячи. Якщо жінка входить у кімнату, чоловіки встають (виняток для літніх чоловіків, а також для тих, хто має фізичні вади).

# ПРЕДСТАВЛЕННЯ

У сучасному етикеті існують деякі загальні принципи й правила представлення, яких зазвичай дотримуються в більшості країн. Їх заснували на нормах ввічливості та взаємної поваги:

- молодшого за рангом або за посадовим становищем представляють старшому;
- якщо люди рівні за посадовим становищем, рангом, то молодшого за віком представляють старшому;
- якщо знайомлять людей одного віку й статі, то менш знайому людину представляють більш знайомій;
- колегу представляють клієнту, відвідувачу;
- одну особу представляють групі осіб;
- чоловіка представляють жінці.

**Під час переговорів (ділової зустрічі) керівник делегації представляє членів делегації або надає можливість кожному членові делегації представити себе.**

Коли знайомлять двох осіб, часто обмежуються їхніми іменами й прізвищами. При цьому, спочатку називають жінці ім'я і прізвище чоловіка, а потім – жінки; прізвище молодшого чоловіка, а потім – старшого.

Той, кому представляють іншу людину, у відповідь на представлення говорить *«Доброго дня!»*, називаючи ім'я (прізвище) нового знайомого. Вважається, що прийняті раніше фрази типу *«дуже приємно», «радий знайомству з Вами»* у наш час майже вийшли з ужитку. У будь-якому випадку той, кого представляють, таких висловів уникає.

Представляючи людей один одному, можна додавати невелику ділову та коректну інформацію про кожного. Кілька пояснюючих слів, які говорить той, хто представляє особу, мають бути привітними, але емоційно нейтральними. Особа, якій представляють іншу особу, повинна уникати фраз типу: *«Я багато чув про Вас»*, що може викликати в представленої особи запитання: *«Що ж саме чули про мене?»*.

Під час знайомства комуніканти повинні:

- перебувати в зоровому контакті;
- дивитись один одному в очі, але не надто пильно.

Знайомство зазвичай супроводжується потиском рук. Українці, росіяни, поляки, словаки, німці та інші роблять це майже обов'язково. У Великобританії партнери обмежуються поклоном і рук не подають. Якщо той, кому представляють особу, не простягнув руку для вітання, чоловік, якого представили, обмежується легким уклоном, жінка - кивком голови. Знайомляться через посередника стоячи. Тільки старші жінки можуть сидіти, коли їм відрекомендують молодого чоловіка або дівчину.

# ВІЗИТНІ КАРТКИ

*Під час закордонного візиту наявність візитної картки англійською мовою є обов'язковою.*

Візитні картки використовуються в таких випадках:

- інформування в момент знайомства про себе і свою установу;
- інформування про себе осіб, в контактах з якими зацікавлені;
- підтримання контактів з партнерами, поздоровлення зі святом чи іншою подією;
- висловлення подяки, співчуття, а також супроводження подарунка чи квітів.

Залежно від призначення, умовно можна виділити **такі основні типи візитних карток**:

1. На візитній картці вказується прізвище, ім'я та по-батькові, посада, найменування й адреса установи, в якій працює особа, а також її робочий і, за необхідності чи бажанням, домашній або мобільний телефон. Це класичний приклад ділової візитної картки. Виготовляється вона виключно на білому картоні чітко встановленого розміру - 9x5 см. Текст друкується розбірливим чорним шрифтом. Єдина допустима кольорова пляма у верхньому лівому кутку - логотип установи. Вгорі - назва установи, де працює власник картки. По центру - його ім'я та прізвище (у нашій практиці – прізвище, ім'я та по-батькові), під ними - посада. В лівому нижньому кутку - адреса установи, у правому – номер телефону, факсу, адреса електронної пошти. Часто поряд з телефонами подаються контактні години для зв'язку. Цей тип картки використовується за наявності знайомства і застосовується як м'яка, ненав'язлива форма вияву вашої зацікавленості та надії на співробітництво.
2. На візитній картці вказується прізвище, ім'я та по-батькові, також посада особи, але без координат. Візитні картки цього типу використовуються для спеціальних і представницьких цілей. Якщо вам вручають таку картку, це означає, що ваш співрозмовник просто представляє себе для полегшення спілкування і не налаштований на продовження знайомства. Не варто просити його написати на картці свої координати. Такий тип візитної картки використовується особами, які займають досить високу посаду (міністрами, керівниками великих підприємств, представниками президента тощо).
3. Візитна картка установи чи підрозділу. Цей тип картки використовується для привітання партнерів від імені установи, наприклад, з державним чи релігійним святом тощо.

Україномовний варіант



Зарічний районний суд міста Києва

**Петренко Іван Іванович**

Керівник апарату

вул. Сидоренка, 59,  
м. Київ, 01024,  
Україна

Тел.: +380 44 231-42-52  
Факс: +380 44 231-42-54  
Ел. пошта: petrenko@hotmail.com

Англомовний варіант



Zarichnyi District Court of Kyiv

**Ivan Petrenko**

Court Administrator

59 Sydorenko Str.,  
Kyiv, 01024,  
Ukraine

Tel.: +380 44 231-42-52  
Fax: +380 44 231-42-54  
E-mail: petrenko@hotmail.com

З візитками можна надіслати подарунки (квіти, альбоми, книги, журнали, квитки в театр, на виставку, програми, фотографії). Іноді візитні картки надсилають разом з листом або просто у конверті. Візитна картка - це вияв індивідуального стилю та іміджу її власника, а також стратегії маркетингу установи.

# ПОДАРУНКИ

*Золоте правило: даруйте те, що ви хотіли б бачити у себе на столі або на стіні свого кабінету.*

У діловому світі, як і в повсякденному житті, заведено робити подарунки, дарувати речі з фірмовими знаками чи у фірмовій упаковці. Однак необхідно знати, що тут потрібні міра і такт, свої суворі, відпрацьовані багатьма роками правила.

## Підбір подарунків (сувенірів)

Намагайтеся вибрати щось оригінальне, цікаве, за своїм смаком, начебто вибираєте подарунок для себе або близьких людей. До вибору подарунків/сувенірів необхідно відноситись уважно. В подарунок бажано вкласти видумку, винахідливість, доброту - словом все, на що ви здатні.

Під час ділового візиту в іншу країну доречно дарувати художньо оформлені вироби - скульптури, гравюри, пам'ятні медалі, настінні тарілки, компакт-диски та DVD англійською мовою або мовою країни перебування, що нагадують про вашу країну або, ще краще, про вашу установу.

Універсальним подарунком вважається *книга*, яку можна вручити будь-якій людині і з будь-якого приводу. Намагайтеся вибрати подарункове, гарно оформлене видання англійською мовою про вашу країну, місто або установу.

Небажано дарувати матрьошки та самовари. Намагайтеся не повторюватися з подарунками. Непристойно дарувати також предмети туалету (шкарпетки, сорочки, капелюхи, парфуми тощо). Винятком може бути краватка, яка у певних випадках вважається допустимим сувеніром.

## Вручення та приймання подарунків

Вручати подарунки краще за все перед завершенням переговорів (ділової зустрічі), в кінці заходу.

**Подарунки для вручення необхідно підготувати заздалегідь. Неприпустимо готувати подарунки для вручення під час зустрічі.**

Подарунок вручає голова делегації або заздалегідь визначений член делегації. Хто саме - необхідно узгодити до початку зустрічі.

Приймати подарунки також потрібно тактовно: розгорнути його, якщо дозволяє ситуація, в присутності особи, яка подарувала його, оцінити увагу і смак дарувальника, висловити задоволення та подякувати.

*Дуже неввічливо відкласти подарунок, не розгорнувши його.* Якщо ж подарунок вам не до вподоби, постарайтеся навіть натяком не виявити незадоволення. Будь-який подарунок треба приймати з усмішкою та вдячністю.

За надісланий чи переданий через третю особу подарунок бажано подякувати одразу по телефону чи коротеньким листом.

Відмовитися від подарунка можна лише у тому випадку, коли прийняти його непристойно або подарунок настільки дорогий, що змусить вас почуватися боржником. Невірно було б спочатку вагатися, піддаючись умовлянням, а потім все-таки прийняти подарунок. Якщо ви, не вагаючись, вирішили не приймати подарунок, то знайдіть достатні аргументи, щоб пояснити відмову твердо, але ввічливо.

Приймаючи подарунок, треба пам'ятати, що людина, яка вибирала його, хотіла зробити вам приємне. Інше питання - вдалося їй це зробити чи ні. Бажання порадувати партнера, зняти напругу в стосунках - цінніше самого подарунка.

При даруванні та прийманні подарунків варто проконсультуватися з нормами чинного антикорупційного законодавства України та країни, в яку вирушає делегація, що регламентує розмір вартості подарунків.



## ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА:

1. Гриценко С. П. Етика ділового спілкування. - К., 2005. - 344с.
2. Іржі Томан. Мистецтво говорити. – К., 1998.
3. Карнегі Дейл. Учись виступати публічно і впливати на широке коло людей. – К., 2000.
4. Кобликов В. Юридическая этика. – М., 2001. – ст. 76.
5. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування. - Суми: ВТД «Університетська книга», 2002.
6. Пост Э. Этикет. - М.: Наука, 1996.
7. Рудакевич М. І. Етика державних службовців: Монографія. - К.: Національна академія державного управління при Президентові України. – 2003. - ст. 211.
8. Рудакевич М. І. Етика державної служби. Зарубіжний досвід.- К., 2002.-110 с.
9. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. - К., Вікар, 2003. - 223с.
10. Голос України.- 2003.-№52. - 18 березня.
11. Загальні правила поведінки державних службовців // Державна служба в Україні // Бюлетень законодавства та юридичної практики України. – К., 2002. – с. 314.
12. Контракти. Діловий тижневик. №33 від 13.08.2007 р.
13. Культура ведення дебатів. – Харків, 1988.
14. Правила поведінки працівника суду.





**Прозорість та ефективність  
функціонування судової  
системи України:  
компонент державної служби**



Проект  
фінансується  
Європейським Союзом



Проект впроваджується  
консорціумом на чолі з  
WYG International