УДК 338.4

Брустінов В. М., к.т.н., професор,

Брустінов Д. В., к.е.н.

Таврійський державний агротехнологічний університет

ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ: ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ

ТА ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ

**Анотація.** В статті розглянуті теоретичні основи ділового протоколу.

**Постановка проблеми.** Досвід організації ділових зустрічей і нарад показує, що для успішних ділових контактів між партнерами, особливо між представниками різних країн, дуже важливо дотримуватися певних протокольних звичаїв та правил. Недарма кажуть, що добре поставлений і дотриманий протокол — це як мастило, що дає змогу шестерням механізму плавно зчеплюватись і працювати без перешкод.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вивченню протоколу й протокольних вимог присвячені праці багатьох сучасних вчених – науковців. Особливо привертають увагу роботи Т. Г. Аболіної, І. В. Афанасьєва, Вольфа Інги та інших. [1-3].

**Мета статті.** Метою написання статті є обґрунтування теоретичних засад та огляд історії розвитку міжнародного ділового протоколу.

**Основний матеріал дослідження.**

Етимологічно слово «протокол» означає першу частину документа, в якому перераховується склад учасників зустрічі.

Практично під протоколом розуміється форма ієрархічного порядку, вияв гарних манер у стосунках між партнерами з різних країн і, подібно до ввічливості, одна з основних форм щоденного життя. Відтак, протокол є сукупністю правил поведінки, норм і традицій на офіційних та неофіційних зустрічах.

Ієрархія, як відомо, існує в усякому організованому сус­пільстві. Складність стосунків між різними соціальними групами суспільства зобов'язує дотримуватися певних пра­вил, без яких гармонійне існування людей було б неможли­вим. Уже в первісному суспільстві можна знайти щось на зразок ієрархічного порядку, часто з церемоніями, які традиційно здійснювалися відокремленою кастою. Ієрархію можна спостерігати навіть у комах, птахів і тварин, про що свідчить, наприклад, внутрішня організація у сім'ях бджіл чи термітів, шлюбні церемонії у деяких видів птахів тощо.

В діловому світі так само існує свій певний протокол. Діловий протокол — це регламентований порядок зустрічей і проводів делегацій, проведення бесід, переговорів і прийомів, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін. На відміну від дипломатичного, ділового протоколу дотримуються менш суворо, тут правила більш гнучкі.

Розглянемо його основні принципи: ввічливість, тактовність, взаємоповага, гідність, порядність.

*Ввічливість.* Одним з основних принципів ко­мунікативних процесів є підтримання нормальних ділових сто­сунків між людьми і прагнення уникнути конфліктних ситу­ацій. Тому повагу і розуміння можна заслужити у партнера тільки виявляючи ввічливість та стриманість. Ще древні го­ворили: *Протокол — це фіміам дружбі.*

Ввічливість — це дотримання загальноприйнятих пра­вил поведінки, вміння поводитися між людьми відповідно до обставин. Ввічлива людина завжди буде дотримуватись «дистанції» при спілкуванні, враховуючи вік, стать, соціальний статус.

Вступаючи на посаду президента США, Джон Кеннеді у своєму зверненні підкреслював: *«Ввічливість - не ознака слабкості».* Бісмарк нагадував, що навіть під час війни дотримуються певних правил ввічливості. Французький дипломат Жан Камбон підкреслював: «У *мирних договорах немає різниці між переможцями і переможеними».* Ввічливість - це не якась абстракція, а категорія, яка повинна бути закладена у кожному з нас, оскільки у стосунках з іншими людьми необхідно виявляти порядність і скромність. Тільки у поганому товаристві кричать, щоб бути почутим.

Ввічливість має свої закони, які необхідно знати, а не відкривати щоразу заново. Кожне покоління не винаходить наново алфавіт, закони фізики чи математики. Ввічливість – поняття, яке тотожне таким поняттям, як інтелігентність, порядність; вона неможлива без високої духовності, мораль­них принципів, тактовності.

*Тактовність.* Партнери, з якими ви зустрічались, можуть, як часто це і відбувається, зустрітись знову. Добре чи погане враження, залишене від попередніх зустрічей, може позначитись на взаємовідносинах у майбутньому і вплинути на перебіг переговорів. Тому важливим на переговорах є почуття такту. Чим цивілізованіше суспільство, тим ретельніше дотримуються правила проведення переговорів як бар'єр для неминучих непорозумінь і антагонізмів, що породжуються відмінністю характерів і принципів сторін.

Тактовність - це вміння дотримуватись такту у стосунках з іншими людьми. Такт - почуття міри, що підказує найбільш правильний підхід, найбільш делікатну лінію поведінки. Тактовна людина звертає увагу не тільки на зміст своїх слів, дій чи вчинків, а й на їх форму, враховуючи індивідуальні відмінності партнера, його психологічний стан, настрій.

Відсутність такту - безтактність, проявляється у невмінні людини знайти «золоту середину», контролювати свою поведінку й управляти емоціями. Безтактність може виявитись у фамільярності, коли людина спеціально чи несвідомо порушує визначену дистанцію спілкування, що існує між людьми різного віку, статі, соціального статусу.

Протокол визначає межі, методи, поведінку і етикет, встановлює правила офіційного та особистого листування, коротше кажучи, все, що необхідно для забезпечення кожному учаснику ділового спілкування відповідного місця і для виявлення своєї поваги. Дотримання протоколу, звичайно, — тільки формальність, яка, по суті, нічого не вирішує, але вона свідчить про тактовність, що не так вже й замало.

*Взаємоповага.* Правила протоколу не є священними, тому церемоніал проведення ділових зустрічей не можна порівнювати з релігійними обрядами та звичаями, порушення яких може викликати гнів вищих сил. Правила ґрунтуються на належній повазі до національних свят та місцевих звичаїв; до них включаються насамперед ті, що одержали загальне схвалення громадськості. Якщо порівнювати вітчизняний та зарубіжний рівні ' ділових контактів у роботі ряду спільних підприємств, то необхідно визнати, що у цій сфері ми дещо програємо.

За роки радянської влади визрів навіть стереотип «невихованої радянської людини», яка походжає коридорами міжнародного вагону в обвислому спортивному костюмі, розігріває кип'ятильником бульйон у банці і таке інше. З ви­ходом на міжнародний простір стереотип нашої людини збагатився. Тут і не дуже «вибагливі» комерсанти, перекуп­ники товарів, «тіньовики», «рекетири», молоденькі путани і просто туристи, що ночують на вокзалах на розстелених старих газетах та журналах, які не тільки не поважають інших, а й самих себе.

*Гідність.* Необхідно відзначити, що, за деякими винятками, наші західні партнери з достатньою повагою ставляться до українського народу як носія стародавньої культури і традицій, що формувалися протягом тисячоліть, починаючи з часів Ора. І тут головне для нашого бізнесмена гідно тримати себе, «не впасти обличчям у багнюку» і закрити прогалини у знаннях ділового протоколу. Тим більше, що на Заході на людину дивляться насампередяк на особистість, а не як на представника якогось народу.

Безперечно, ніхто не може очікувати від нашого співвітчизника, що він буде поводити себе як француз чи англієць. Притаманні нам слов'янські риси, навпаки, зовсім не треба приховувати, щоб бути гідним представником своїх далеких предків, їх культури і традицій. Тим паче, що наша культура, починаючи з трипільської, завжди була невід'ємною частиною світової культури, а основні принципи міжнародного протоколу — ввічливість, тактовність, гарне вихованнятасаме гідність — притаманні українському народу.

Діловий протокол не такий вже застиглий. Досвідчені партнери, обмежені його суворими рамками, знають, коли і. як, у разі потреби, вийти з них. Головне при цьому — ви­являти теплі та гуманні почуття, уміти виразити подякузаприємне ділове спілкування й увагу, гідно представляти свою країну, свій народ.

*Порядність.* Складового протоколу є порядність. Це поняття допомагає людині утримуватися від негативних вчинків — таких як обман, підступність, шахрайство. Зміст його полягає в умінні триматися незалежно від ситуації, не принижувати гідність іншої людини; це саме той моральний імператив, «обмежувач», який не дає змогу людині «пере­ступити межу».

Українські підприємства та організації все більше інте­груються в економічне, політичне і культурне життя світо­вого співтовариства. Спілкування з представниками інших держав вимагає особливої уваги до дотримання порядності при проведенні ділових зустрічей. Внесення у протокол не­значних змін (більша або менша урочистість, підвищення або пониження представництва на офіційних церемоніях) може бути використане як інструмент зовнішньої політики.

Зразком міжнародного спілкування, на який повинні орієнтуватись всі організації незалежно від форми власності, є дипломатичний протокол.

Дипломатичний протокол — це сукупність правил, традицій і умовностей, яких слід дотримуватись у міжнародному спілкуванні. Взаємовигідні відносини між державами необхідно будувати на принципах поваги до суверенітету, рівності, територіальної цілісності, невтручання у внутрішні справи інших країн. Родоначальницею дипломатичного протоколу вважається Франція, а її батьком і засновником — кардинал Арман Жан дю Плессі Рішельє (1585 — 1642 рр.). Разом з тим не менший внесок в розвиток дипломатичного протоколу внесли італійський історик і військовий теоретик Нікколо Макіавеллі (1469 — 1527 рр.), італійський філософ-гуманіст Франческо Гвіччардіні (1483 — 1540 рр.), а також нідерландський дипломат Авраам Вікфор, який підготував настільну книгу для дипломатів під назвою «Посол і його функції».

Загальновизнані правила протоколу є основою дипломатичної практики будь-якої країни. Разом з тим, у кожній з них є і певні особливості, зумовлені специфікою національних традицій, соціального ладу, сталих норм поведінки, звичаїв, традицій тощо.

Дипломатичний протокол регламентує порядок прийому глав іноземних держав, урядових делегацій, представників громадських організацій і ділових кіл. На основі тривалого історичного досвіду він визначає також всі види офіційних дипломатичних контактів, є орієнтиром для всіх організацій і приватних осіб.

Відступ від дипломатичного протоколу або порушення його норм може бути сприйнята як неповага до держави і викликати небажані політичні наслідки. На думку В.Н. Венедиктова, конфлікт між СРСР і Югославією в 1948 р. почався з того, що Й. Сталін і Л. Берія досить зневажливо повелися із Й. Броз Тіто під час його перебування в Москві.

**Висновки та пропозиції.** Таким чином, можна сказати, Володіння правилами протоколу дає можливість не об­разити ділового партнера, підтримувати порядність і престиж фірми. Разом з тим він сприяє створенню сприятливого пси­хологічного клімату в процесі ділового спілкування, що впливає на успішне вирішення справи.

**Аннотация.** В статье рассмотрены теоретические основы делового протокола.

**Summaru.** Theoretical bases of business protocol are considered in the article.

**Література.**

1. Аболіна Т.Г., Єфименко В.В. та ін. Етика: Навч. посіб. — К., 1992. - 218 с.

2.Афанасьєв І. В. Діловий етикет. — К, 2003. — 368 с.

3.Вольф Инга. Современный етикет. — М.: Кристина и К°, 1996. — 256 с.