

# ETIKETT



Inge Ojakäär  
*suhtlemiskoolitaja,  
etiketinõustaja.*

1

## Etikett. Käitumiskultuur

**Etikett on** kogum kirjutatud ja kirjutamata reegleid, norme. Kujunenud need nii ajaloolises arengus kui oma kultuuri kontekstis.

- Reeglid kultuuri osana aitavad vastu seista määramatusele ja kaosele
- Reeglite tundmine inimeste jaoks on viis, et maailma mõista, tajuda, tunda ja osata vatavalt ootustele käituda.

2

Prantsusmaa – Louis XIV (Päikesekuningas)	Inglismaa – Kuninganna Victoria (1837- 1901)
Valitsemisaeg 1643 – 1715	<i>Viktooria ajastu.</i>
<b>ÄRIMAAILMA ETIKETT</b> Ameerikast	
3	

Igal organisatsioonil ja kutsealal on/peaks olema **oma käitumiskoodeks**, mis tõstab esile “Meid” – “Teistest”.

*(riigiametnik, advokaat, prokurör, sotsiaaltöötaja, arst, kohtunik, personalitöötaja, sekretär, ...)*

Selline käitumismudel põhineb **väärtuspõhimõtetel**, mida organisatsioon ja kutseala esindab ennast iga töötaja suhtlemis- ja käitumiskultuuri kaudu.

4

## Väärtused suhtlemisel

- Lugupidamine
- Austus
- Väärikus
- Üksteise tunnustamine
- Avatud olek
- Konfidentsiaalsus

5

## Erinevad suhtlutsandid organisatsioonis

- **VÄLISKESKKOND**  
kodanikud, kliendid, teised organisatsioonid



6

Tunda oma rolli ja osata käituda vastavalt  
rolliootustele



7

## **ETIKETIS tuleb arvestada**

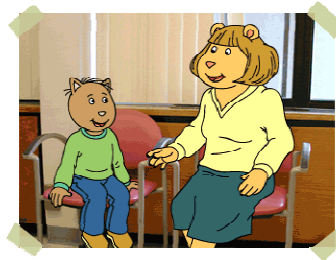
- POSITSIOONILIST KUULUVUST
- VANUST
- SOOLIST ERINEVUST

*“Kes **esimesena** pöördub, kõnetab, avab  
ust, liigub ruumis eespool, ulatab  
visiitkaardi jne.?”*

8

KÄITUMINE toimub olukorrast  
tulenevalt

Reeglid tuleb valida vastavalt  
situatsioonile



9

- Ametkondlik etikett lähtub esimesena  
**POSITSIOONIST**

Kõrgemal seisev isik näitab eeskuju ja määrab suhtlusdistanti, tema annab teada oma käitumisega reeglitest ja temale tehakse lugupidavaid “kummardusi”.

10

NB! Positsioonilist tasandit loob ka

## **TERRITORIUM**

See, kes on “omal territooriumil”, on ka suhtlussituatsiooni juhtrollis.

11



12



## KONTAKT

distsants  
silmside  
pöördumine  
esitlemine  
kätlemine  
kompliment

13

### Kontakti hea alguse määrab õige suhtlusdistsants

- Füüsiline ruum. Kaugus üksteisest, suhtlusasend
- Distsants mitteverbaalsel teel
- Kõneline distants

14

## Edukas kontakt algab õigest ruumilisest distantsist

- intiimne ruum ( kuni 50 cm)
- isiklik ruum ( alates 50 - 1,5 m)
- sotsiaalne ruum ( 1,5 - 3 m)
- avalik ruum ( alates 3 m)

15

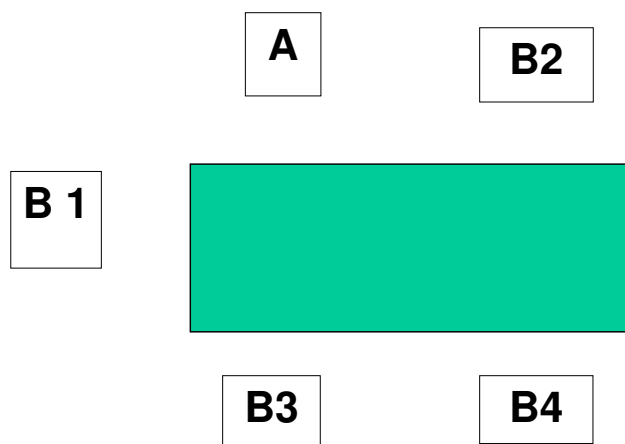


Suhtlusdistsants

16



## Suhtlusasend laua ümber



17

- **B1** nurgaasend. Sõbraliku ja sundimatu vestluse asend
- **B2** asjaliku koostöö asend. Ühiste probleemide lahendamiseks ja otsuste langetamiseks parim asend
- **B3** konkureeriv kaitseasend. Asend võib tekitada kaitse- ja konkurentsiohkkonna
- **B4** sõltumatu asend. Selles asendis puudub huvi koostööks ega tunta huvi üksteise vastu.

18



## KÄTLEMINE

19

## KÄTLEMINE etiketis

- **Koht käe ulatamiseks** (tervitamine, esitlemine, hüvastijätmine)
- **Kes ulatab käe?** (kõrgem positsioon allapoole; vanem nooremale; naine mehele)
- **Käe surumine** ( tugevus, peopesa asend)
- **Kinnastatud või kinnastamata käsi** (kätlemine tänaval; pidulik kinnas õhturiietuse osana)

20

**Naine** ulatab käe mehele alati esimesena (kui positsioon ei juhi suhtlust), võõrustaja - külalisele, ülemus - alluvale, vanem - nooremale.

**Neiu** või noor naine ootab, kuni eakas mees ulatab talle käe.

**Kui kohtuvad kaks paari** (näit. abielupaarid), suruvad kätt kõigepealt naised omavahel ja mehed omavahel, seejärel ulatavad naised käe meestele, kusjuures hoidutakse käte ristamisest.

21

## Liikumine ruumides ja viisakusavaldused

- **ruumides liikumine** (“peremees”, - “naine” eespool)
- **ruumi sisenemine** (koputus uksele)
- **püsti tõusmine**
- **vastu tulemine** (külalisele tullakse vastu. Kõrgele külalisele tullakse vastu välisuksele. NB! Positsioonide ühildumine!)
- **ruumist lahkumine** (külalise saatmine ukseni)

22

## KES SISENEB ESIMESENA?

Oleneb situatsioonist!

Millises suunas üks avaneb?

- Võin siseneda “peremehena” esimesena oma kabinetti
- Võin lasta külalisel esimesena siseneda kui kabinettis ei ole kedagi teist
- Sisenen külalise saatjana esimesena kui ruumis on palju rahvast.

23

## Kõneline distants

- Teie – Sina
- Viisakustiitel: härra, proua, preili
- Nimi: ees- ja perekonnanimi
- Positsioonid organisatsioonis: juhataja, rektor, ...
- Aupositsioonid: Teie Majesteet, doktor, professor, ...

24

## PÖÖRDUMINE

- Nimi
- Kõnetlussõna - härra, proua, (preili)  
+ nimi
- Ametinimetus

Käitumine on situatiivne – peab  
vastama hetkeolukorrale!

25

## KIRJALIK PÖÖRDUMINE

*Lugupeetud rahandusminister*

*Lugupeetud proua rahandusminister*

*Lugupeetud rahandusminister Lauri*

*Lugupeetud proua minister*

*Lugupeetud minister Maris Lauri*

26

## ESITLEMINE

esimesena esitleb:

- madalamal positsioonil isik kõrgemale positsioonile
- ruumi siseneja ruumis olijatele
- kui positsioon ei seo, siis mees – naisele
- kui esitleb kolmas isik teist isikut, siis esmalt madalamalt positsioonil olijat - kõrgemale; meest – naisele.

27

## VISIITKAART

Visiitkaart võimaldab esindada oma organisatsiooni (ja iseennast – isiklik v. kaart).

Ulatame kaardi:

- kontakti alustusel (esitlemisel)
- kontakti lõpetamisel (kontaktandmete jätmiseks)
- lillede ja kingituste viseerimiseks.

28

## Ametkondlik visiitkaart

1. Ametkonna tunnusmärk, logo
2. Isiku nimi, ametkoha nimetus, tiitel
3. Kontaktandmed: aadress, telefon, faks, e-post.

## Isiklik visiitkaart

1. Tunnusmärk ☺
2. Nimi

Soovi korral kontaktandmed; kuulumine ühingusse, klubisse; huvialad, hobid,...

29

Viisakus põhineb reeglite tunnustamisele ja nende järgi käitumisele.

Suhtlemist juhib sisemine väarikus, lugupidamine, austus, ausus ja hoolivus nii iseenda kui teiste suhtes.

30