

Д. Миллер

Энциклопедия этикета

ББК 87.774
М60

Охраняется Законом РФ об авторском праве.
Воспроизведение всей книги или любой ее части
воспрещается без письменного разрешения издателя.

Любые попытки нарушения закона
будут преследоваться в судебном порядке.

Оформление художника
И.А. Озерова

Миллер Ллуэллин
М60 Энциклопедия этикета. Все о правилах
хорошего тона / Пер. с англ. П.В. Руб-
цова. — М.: ЗАО Центрполиграф, 2005. —
349 с.

ISBN 978-5-521-78977-1

«Энциклопедия этикета» — настольная книга для тех,
кто хочет знать, как правильно вести себя в самых разных
ситуациях и не совершать оплошностей, иметь хорошие
манеры и безупречный внешний вид, быть приятным собе-
седником и уверенным в себе человеком дома, на работе и
в гостях как в своей стране, так и за границей.

ББК 87.774

© Перевод,
ЗАО «Центрполиграф», 2005
© Художественное оформление,
ЗАО «Центрполиграф», 2005
ISBN 978-5-521-78977-1

ПРЕДИСЛОВИЕ К РУССКОМУ ИЗДАНИЮ

Книга, которую Вы держите в руках, важна для каждого без исключения, потому что касается той области человеческих отношений, где мелочей не существует, — этикета. Этим словом принято называть установленный порядок поведения в самых разных ситуациях. Первоначально правил этикета придерживались только в определенных кругах (при монарших дворах, среди дипломатов), а в наше время они стали непременным условием повседневного общения.

Большой раздел книги посвящен особенно актуальной теме — деловому этикету, предписывающему, как строить свои отношения в офисе и держаться на конференции, выступать на публике, как оформлять корреспонденцию или говорить по телефону, приветствовать коллег в разных странах.

Много полезного каждый почерпнет для себя в разделе, где подробно сказано о том, как вести себя за столом, как сервировать стол к завтраку, обеду или ужину, к банкету или семейному торжеству, правильно подобрать посуду для еды и напитков, как положено есть блюда какой-либо национальной кухни, как произносить тосты, о чем можно говорить во время застолья, а от каких тем лучше отказаться; найдет советы по части одежды — как выбрать наряд для официального торжества, пикника или дружеской вечеринки.

Из «Энциклопедии» можно узнать о том, как нужно вести себя на отдыхе, в музеях, театрах, вы-

ставках, гостиницах и ресторанах. Когда и кому принято давать чаевые, и какую сумму. Л. Миллер подробно описала все возможные ситуации.

Найти ответ на любой вопрос легко: статьи в книге расположены в алфавитном порядке, так что поиск не займет много времени.

Сегодня многим приходится ездить за границу — работать или отдыхать. И тот, кто не разбирается в местных традициях, не знает, как себя вести в той или иной ситуации, порой оказывается в нелепом положении. Это издание поможет избежать досадного недоразумения.

«Энциклопедия этикета» должна стать настольной книгой для каждого, потому что человек никогда не совершит оплошности, если точно знает правила поведения, если у него хорошие манеры. Это придает уверенность в себе и свободу в общении. Тот, кто в совершенстве владеет этикетом, справится с любой неожиданной ситуацией, для него не будет ничего невозможного в общении как с соотечественниками, так и с иностранцами.

Секреты общения

ВЫСТУПЛЕНИЕ НА ПУБЛИКЕ

Каждому когда-нибудь приходится выступать хотя бы с несколькими словами — представляя оратора аудитории, вручая или получая награду, озвучивая доклад комиссии, отвечая на тост. Первым и самым важным условием для любого выступающего является краткость. Если вы просите для выступления пять минут, не занимайте пятнадцать. Имейте при себе часы и поглядывайте на них.

Чтобы осветить все вопросы за короткое время, требуется специальная подготовка. Составляйте речь таким образом, чтобы ключевые моменты логически следовали друг за другом. Хорошие ораторы стремятся создать впечатление, что они импровизируют или же используют лишь краткие тезисы, поскольку даже блестяще написанная речь при чтении становится менее интересной и оказывает меньшее впечатление. Если речь можно подготовить заранее, следует ее писать так, чтобы создавалось впечатление непринужденности, а не нудной лекции. Очень важно писать речь крупными буквами, если только ее автор не способен видеть обычный шрифт с большого расстояния, поскольку текст речи обычно кладется на стол или подставку. В любом случае оратор должен быть очень хорошо знаком с текстом, чтобы, бросая на него время от времени взгляд, он мог дать почувствовать аудитории, что обращается к ней, а не к бумаге или к микрофону.

Даже если оратор выступает без записей, он должен следить, чтобы его взгляд не блуждал где-то над аудиторией. Не обращайтесь к потолку, стенке или к какой-нибудь не видимой никому точке. Говорите центру аудитории, переводя время от времени взгляд направо и налево, не забывая о балконе, если такой есть в зале.

Самыми трудными моментами в речи является хорошее начало и эффектный конец. Опытный оратор часто боится, тщательно запоминая первые и последние строки своего выступления. Для средней же части он не берет с собой ничего, кроме расположенных в определенном порядке карточек с указанными на них ключевыми моментами, статистическими данными, цитатами и другими материалами подобного рода. Благодаря карточкам он имеет возможность вспомнить то, что забыл, или восстановить потерянную последовательность изложения.

Если шутка не получается естественной и к месту, лучше ее опустить. Нет закона, по которому речь должна начинаться с шутки или остроты, но похоже, большинство докладчиков об этом факте не подозревают. Еще одно правило следует причислить к важнейшим: не начинайте речь с самоуничижающего заявления типа «У меня нет опыта...». Извинение за недостаточную подготовку и недостаточную квалификацию редко наполняет аудиторию восхищением честностью и скромностью. Вместо этого слушатели решают, что организаторы оказались столь неумелыми, что выбрали плохого докладчика, а у того не хватило ума отказаться от того, к чему он не способен. Даже если докладчику пришлось по каким-то причинам готовиться в спешке или он в самом деле не готов или не имеет достаточной квалификации, то более уместно выглядят объяснения, даваемые человеком, представляющим лектора.

Немаловажную роль при докладе имеют манеры выступающего и его внешний вид. Женщине

следует предвидеть то, что ей, возможно, придется выступать на сцене — и потому она должна выбрать платье подлиннее. Докладчик заранее должен продумать, что ему делать с руками, поскольку нервные жесты создают напряженную и неловкую атмосферу. Плохо смотрится, если докладчик засовывает руки глубоко в карманы, упирается руками в бедра или хватается за подставку для текста лекции, словно она — спасательный круг.

Одним из важнейших условий хорошего проведения лекции является правильное использование микрофона. Микрофон следует заранее проверить и настроить усилитель на нужную громкость, чтобы выступающий мог говорить в микрофон естественным голосом. Не следует наклоняться к микрофону, а также брать его в руки, поскольку даже легкое прикосновение многократно усиливается, подаваясь в репродуктор. По той же причине выступающему следует отворачиваться от микрофона, как только он захочет кашлянуть или высморкаться, — поскольку любой внезапный шум может прозвучать как взрыв бомбы.

Если только выступающему не нужно выполнять какие-либо дополнительные обязанности, ему следует быть на месте за несколько минут до начала выступления. Если выступает несколько человек, правила вежливости требуют от них всех оставаться до конца программы. Если же кто-либо из выступающих должен уйти пораньше, он заранее говорит об этом председательствующему, чтобы тот мог представить аудитории официальные разъяснения еще во время его вступительной речи.

Аудитория. Обязанности аудитории просты и определены — она должна слушать выступающего в тишине. Раздающиеся время от времени аплодисменты допустимы, но частое аплодирование может задержать лекцию и испортить всю ее эффективность. Реплика из зала, свист и шипе-

ние, бесспорно, совершенно недопустимы. Как недопустимо и переходить от одного стола к другому, если выступление происходит перед обедом или ленчем. Любой, кто затевает разговор во время выступления, проявляет тем самым непростительную грубость по отношению к выступающему, председательствующему, организационному комитету и к своим соседям. Вне зависимости от того, насколько неумело и скучно было выступление, оно всегда заслуживает заключительных аплодисментов — хотя бы за то, что оно завершилось.

Представление. Чем короче представление, тем это обычно лучше. Точно назовите имя докладчика, объясните причины его появления, поблагодарите за то, что он отложил свои дела ради того, чтобы принять ваше приглашение, а затем представьте ему слово.

Во время представления докладчик продолжает сидеть, в конце представления он встает и (если это необходимо) переходит на нужное место. Первым делом ему следует поблагодарить человека, который его представил; после этого он приветствует аудиторию, продолжительность приветствия зависит от обстоятельств.

Председательствующий. Выполняющий обязанности председателя — или любой возглавляющий собрание — всегда обязан в нескольких словах поблагодарить выступающего сразу после его завершающих слов. После собрания председательствующий должен проследить за тем, чтобы кто-либо проводил особо выдающегося докладчика — особенно если это женщина — к выходу и посадил его в машину, или проследить, чтобы он отправился в дорогу с достаточным комфортом. В некоторых случаях допустимо организовать в перерыве собрания небольшой стол для докладчика и нескольких членов комитета или же служащих. При любых обстоятельствах простой благодарности в конце мероприятия недостаточно. Представителем спонси-

рующей мероприятие группы или же ответственным за его проведение лицом должно быть послано письмо с официальным выражением благодарности — на следующий день или, по крайней мере, как можно быстрее.

ИЗВИНЕНИЯ

Вопрос об извинениях многие трактуют в свете одного из двух противоположных мнений. Первое утверждает: «Никогда не извиняйся перед кем-либо и никогда кого-либо не обвиняй». Следовать подобному девизу совершенно недопустимо. Подобный совет можно дать только человеку, который постоянно извиняется за свою внешность, одежду, свой дом, свою машину и т. д., — хотя порой такого рода постоянные извинения по своей сути являются попыткой привлечь к себе внимание путем «показа своей изнанки».

Извинения должны приноситься, когда один человек причиняет другому какие-либо неудобства, дискомфорт, вводит в замешательство, вызывает потерю, наносит ущерб. Человек, который исповедует максиму «никогда не извиняйся», не только демонстрирует толстокожесть по отношению к своей жертве, но и ставит самого себя в крайне затруднительное положение. Все, что от него требуется, — это сказать «Извините». Если не следует никакого выражения сожаления, жертве наносится не только ущерб, но и оскорбление.

Другой сомнительной максимой является «Меньше говори, быстрее исправляй положение». Некоторые ее трактуют как «Не говори ничего». Это тоже совершенно недопустимо — за исключением единственного случая, когда извинения за случайно оброненные слова в присутствии посторонних могут лишь усилить замешательство человека, которого случайно оскорбили. В подобных случаях следует «не заметить» своей ошибки и

принести извинения позднее, в личной беседе. «Меньше говори, быстрее исправляйся» лучше трактовать следующим образом: «Пусть извинения соответствуют проступку». Никакой помощи не приносят — прерывая вместе с тем разговор — длинные, пространные извинения, например, за разбитый стакан с водой.

Иногда следует постараться выразить свое сочувствие после проступка, который причинил физическую боль, нанес материальный ущерб или стал причиной серьезного неудобства — к примеру, если пролитый кипяток обжег кого-либо, если посажено пятно на чью-то одежду. В этом случае самым правильным будет принести извинения, показав свое искреннее участие, исправить ущерб и помочь жертве несчастья перестать быть в центре всеобщего внимания.

Тон, которым приносятся извинения, более важен, чем слова. Фразы «Извините, пожалуйста», «Извините», «Мне очень жаль» и «Простите» являются наиболее частыми при извинении, но «ох-ох» или другие спонтанные восклицания, выражающие искреннюю заботу, могут помочь в некоторых ситуациях. Отрывистое «Извините» выражает форму, но не дух извинения и обычно лишь добавляет обиду к страданиям жертвы. А извинения, в которых вина перекладывается на жертву или же не выражается сочувствие, а делается попытка самооправдания («Мне жаль, но если бы вы...»), — это вообще не извинения.

В любых обстоятельствах при выражении извинения прежде всего должно быть выражено участие другому человеку, — и это правило следует соблюдать, даже если в несчастном случае виновны обе стороны. «Мне очень жаль» или какое-то другое выражение сожаления требуется от любого, кто, к примеру, наступил на ногу другому — даже если причиной этого стало резкое торможение автобуса.

В ответ на это не следует ограничиваться жестом прощения, понимающим выражением лица;