

КНИГА-КОНСУЛЬТАНТ

ЭТИКЕТ



**ПОЛНЫЙ СВОД ПРАВИЛ
СВЕТСКОГО И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**
Как вести себя в привычных и нестандартных ситуациях

от имидж-тренера

Татьяны БЕЛОУСОВОЙ

Издательство АСТ
Москва

Содержание

Вступление	5
Раздел 1. Миссия этикета	8
Раздел 2. Свод общих правил	19
§1. В общественных местах	21
На улице (21). В транспорте (30). В автомобиле (32). Двери (35). На лестнице (38). В лифте (40). В ресторане и кафе (42). В театре (49). В храме (53). В поездах (54). За границей (63)	
§2. Правила представления и знакомства	66
Вектор уважения при приветствиях и знакомствах (68). Рукопожатия (71). Представление группами (74)	
§3. Виды официальных и неофициальных приемов	78
Приглашения на официальное мероприятие (79). Виды приемов (80). Отметки dress-code в приглашениях (91)	
§4. Расположение гостей за праздничным столом	95
§5. В гостях и на приемах	104
§6. Радость человеческого общения – беседы светские, разговоры телефонные	116
На старте общения (117). Во время общения (118). О светских телефонных разговорах (127)	
§7. За обеденным столом	130
Общие правила поведения за столом (131). О блюдах: что и как едят (144). О «сырной тарелке» (157). Спиртные напитки – здоровое удовольствие праздника (168). О сервировке и приборах (176)	
§8. О подарках	191

Раздел 3. Бизнес-этикет	198
§1. Особенности делового взаимодействия	199
Деловые приветствия – персональные и в группах (200). Двери в кабинеты и офисы: стучать или нет (203)	
§2. О визитных карточках	206
10 требований делового этикета к визитной карточке (206). Расположение информации на поле визитки (208)	
§3. Деловые мероприятия: презентации, конференции, приемы	212
Время и повод – формальные признаки деловых мероприятий (212). 10 правил организации презентаций (213). Виды приемов (217)	
§4. Деловые встречи и переговоры	225
12 требований делового этикета к проведению встреч (226). Командно-президентская рассадка (228). «Круглый стол» (231). Переговорный процесс – конфликт интересов (234). Техники эффективного ведения переговоров (236)	
§5. Публичные выступления	239
Голос: тембр, артикуляция, дыхание (240). Культура речи (246). Как избавиться от волнения перед выступлением (250)	
§6. Правила делового телефонного общения	252
§7. Деловая переписка	257
Требования служебного этикета к деловому посланию (257). Переписка с зарубежными партнерами (261). Электронные письма (263)	
§8. Требования этикета к деловой одежде мужчин и женщин	264
Коэффициент консервативности (274). Требования этикета к деловой одежде мужчин (275). Требования этикета к деловой одежде женщин (278)	
Заключение	285

Вступление

Человек без твердых правил лишен характера: будь у него характер, он почувствовал бы, как необходимы ему правила.

Николя де Шамфор

Поверьте, многие из нас искренне заблуждаются на собственный счет, полагая, что **ЗНАЮТ ПРАВИЛА ПРИЛИЧИЙ!** И носителей культуры, традиций европейского этикета в России остается все меньше — увы, они уходят не прощаясь, незаметно и быстро...

Поэтому нам для развития хорошего тона придется обращаться к книгам. И для разумного их использования следует учесть пару моментов.

Во-первых, у этикета нет автора — правила никто не прописывает! Они существуют в культуре, возникают и исчезают в зависимости от изменений в жизни — социальных, экономиче-

ских, политических. Следовательно, книги, вышедшие из-под пера различных авторов, могут иметь разночтения. Что поможет разобраться? Анализ разных источников! Буду польщена и признательна, если в круг исходных материалов для анализа (и для жизни!) войдут и мои книги (в каждой из них отведено место этикету). **Достоверность рекомендаций** можно принять, если в них есть **логический смысл**: вы увидите их реальную фактическую предпосылку и почувствуете **психологический фактор**. Только они наполняют правило смыслом!

Во-вторых, следует обязательно **УЧИТЫВАТЬ СТРАНУ**, в которой проживает автор рекомендаций. Сейчас на тему этикета предлагается много и отечественной, и переводной литературы, она стала вдруг модной, и издательства стремятся быстро снять коммерческие «сливки» с того факта, что мы хотим знать, **КАК ПРАВИЛЬНО**. Но, если в России настоящие представители европейской культуры жили-были хоть в какой-то период времени, и авторы могут донести некоторые уцелевшие ее понятия, то рекомендации американских авторов, при всем уважении к Соединенным Штатам Америки, не могут рассматриваться как достоверные. Вспомните немного историю этой

страны: первые американцы – нередко пираты, каторжане и разного рода мошенники – в подавляющем большинстве были маргиналами того времени и **не могли нести европейскую культуру в полной мере.**

Истинное воспитание состоит не столько в правилах, сколько в упражнениях.

Жан-Жак Руссо

Поэтому читаем, сравниваем, думаем! И осмысленно вводим этикет в свою жизнь, отрабатывая хорошие манеры на практике.

Раздел 1

МИССИЯ ЭТИКЕТА

Правила этикета («Ли») есть наивысшее проявление человеколюбия («Жень»).

Из учения Конфуция

Человечество так уж устроено, что любое общество всегда «обрастало» ритуалами — с доисторических времен и до наших дней. Люди во время общения всегда стремились выразить взаимное уважение и доверие, обозначить положение в обществе и готовность к сотрудничеству, и часто — вовсе не словами! Для этого служили невербальные знаки коммуникации. Можно было поклониться, обменяться рукопожатием, потереться носами, сделать три «ку» и прочее. В каждой этнической, или возрастной, или социокультурной группе всегда существуют определенные правила «хорошего тона», которые регламентируют поведение людей — муж-

чин и женщин, молодых и солидных, в браке или вне такового, на службе и в частной жизни. Это — наша реальность.

Этикет — это свод норм и правил, **установленный порядок поведения** где-либо, формы обхождения в каком-либо обществе.

Сейчас в международном сообществе *за норму* принят **европейский этикет**. Конечно, страны других частей света сохраняют свои культурные традиции и требуют проявления уважения к местным особенностям, но во взаимодействиях людей разных культур так или иначе должен был появиться общий «язык приличий». Так случилось, что им стал свод правил пристойного поведения, принятого в Старом Свете. (Он нам близок и понятен в целом, но за семьдесят лет советского режима многие традиции были утрачены или искажены, в результате мы, иногда невольно, демонстрируем невоспитанность...)



Конечно, с развитием общества и техническим прогрессом ритуалы приличного взаимо-

действия людей претерпевают изменения. Когда новые технологии влекут за собой новые взаимоотношения, возникают и регламентирующие их новые правила. Например, компьютер, мобильная и интернет-связь быстро «обросли» весьма специфическими проявлениями хорошего тона.

Для большинства людей полезнее усвоить простые принципы, чем изучать длинный список рекомендаций о том, что следует делать и чего не следует делать.

Стив Круг

В действительности из-за длинного списка норм и правил многие люди воспринимают этикет как ограничитель их прав и свобод. Правила хорошего тона часто оказываются под прицелом шуток и насмешек. С удовольствием бы повеселилась, если б не было так грустно.

Пример первый. Молодой человек был приглашен на официальный обед. Дело происходило во Франции, в Париже, где символический язык столовых приборов используется

весьма активно. У молодого человека была аллергия на рыбу, однако отказаться он считал неудобным (!). Не зная правил сервировки стола (в частности, того, что расположение вилки поверх ножа на тарелке после трапезы означает «повторите, пожалуйста»), он не понимал, что происходит, когда ему принесли рыбу в четвертый раз. И он ее ел! Дальнейшие события развивались уже в реанимации.

Пример второй. Один сотрудник петербургской компании в поездке по США пережил шок, результатом которого вполне могла стать психотравма. Он получил приглашение на прием к губернатору (о-о-о!) штата, в котором был указан определенный dress-code – «Black Tie»¹.

Приглашенного охватила паника, он почувствовал себя неполноценным: его гардероб был в принципе не готов к приемам такого уровня, а словосочетание «черный галстук» окончательно поставило в тупик. Если бы он знал, что напугавшие его слова всего-навсего означают степень официальности приема, где галстук может быть любого цвета (но хорошего качест-

¹ Black Tie – черный галстук (англ.).

ва) или отсутствовать вовсе (если господин в жилете), то мероприятие доставило бы ему радость и удовольствие от новых знакомств и возможностей!

Эти примеры наглядно доказывают, что знание свода этикетных правил действительно **облегчает нам жизнь**. Здесь можно провести аналогию с правилами дорожного движения, поскольку на заре своего существования они относились именно к этикету. Когда вы нарушаете ПДД осознанно, чтобы избежать худших событий, — это одно, а когда вы выкатили на магистраль, вообще не имея представления о том, что на ней действуют особые порядки, — это уже совершенное другое, и последствия в этих случаях **будут разными!**



Этикет — это рекомендации, соблюдая которые вы сохраняете **собственное достоинство и уважение к окружающим**. Собственно, **суть этикетных норм — уважение к себе и к людям**.

И если трудно выучить многочисленные «нельзя» и «как надо», то разумно придерживаться **основного принципа этикета: «удобно мне, удобно со мной»**.

В ситуации, когда вы не знаете, как действовать «по правилам», придерживайтесь **основного принципа**, это есть **золотое правило Конфуция**:

Поступай с другими так, как хотел бы, чтобы поступали с тобой.

*Хорошими манерами обладает тот, кто наименьшее количество людей ставит в неловкое положение.
Джонатан Свифт*

Значение этих принципов в общении трудно переоценить! Даже если кому-то они покажутся банальными.

Цель этикета – сделать общение между людьми комфортным.

Пример третий – психологический. Однажды мне предстоял разговор в официальном кабинете, и его хозяин встретил меня надменной букой – остался сидеть за большим начальственным столом, не потрудившись встать, выйти, поприветствовать и познакомиться.

Не желая чувствовать себя в роли просителя (а психологически ситуация выстраивалась именно так!), я совершенно спонтанно обошла его грандиозный стол-баррикаду, одновременно с улыбкой произнося слова приветствия, протягивая в знак знакомства руку и представляясь. Всё это было в рамках правил делового этикета!

И человек «оттаял» — встал, улыбнулся, ответил на рукопожатие, предложил чай-кофе и располагаться — мы выбрали паритетную зону стола переговоров. Наши позиции выравнялись психологически, и договоренности были достигнуты к взаимному удовольствию. Правда, сделаем оговорку: поступить так может **только посетитель, близкий по статусу.**

Главное — чувствовать ситуацию и знать, **КАК ПРАВИЛЬНО.**

Свод хороших манер есть квинтэссенция психологии и практики общения. Каждое требование этикета возникает по совершенно определенной причине и подчинено логике событий. Правило действует ровно столько, сколько существует ситуация. Когда изменяется ситуация — снимается старое или возникает новое правило.

Пример четвертый: как меняются этикетные нормы во времени. Рассмотрим ситуацию расчетов в ресторане. Времена, когда женщины стали активно участвовать в деловой жизни, наступили не так давно – и ста лет не прошло. Долгое время женщины не носили при себе личных, «карманных» денег даже в тех редких случаях, когда они у них были. Именно по этой причине веками существовала традиция – расплачиваться по счетам должен мужчина.

В современном обществе, при равноправном положении мужчин и женщин, эта традиция уходит. Дама может заплатить сама! К феминизму это не имеет отношения. Паритетность подразумевает равенство, и теперь для женщины считается неприличным позволять платить за себя. Исключение остается только для матери, жены, невесты. И для той, которую действительно покупают. А разнополые друзья и коллеги по работе платят, как правило, пополам или каждый за себя сам.

В России, однако, большинство мужчин в глубине души остаются кавалерами, и дама рискует обидеть хорошего человека, достав после трапезы кошелек или карточку. Что же делать девушке, которой важно сохранить в отношениях с сотрапезником именно дружескую, пар-