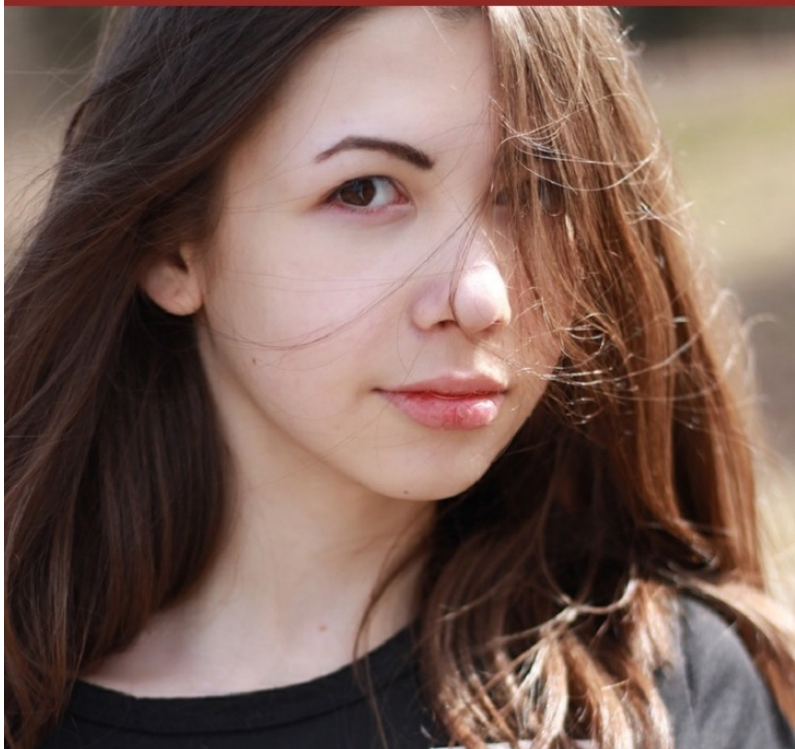


Полина Москвина  
*О манерах и не только*

Или Безупречность во всем



# **Полина Москвина**

## **О манерах и не только.**

### **Или Безупречность во всем**

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=28744580](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=28744580)*

*ISBN 9785449023902*

#### **Аннотация**

Книга Полины Москвиной «О манерах и не только» – результат уникального опыта проведения многочисленных тренингов по эффективным коммуникациям. Автор уверяет, что каждый может стать мастером общения, самостоятельно освоив важные законы общения и правила этикета. Тренировочные задания включены непосредственно в книгу, кроме того в приложении имеется рабочая тетрадь с заданиями. Книга рекомендована широкому кругу читателей: школьникам, студентам, учителям, родителям.

# Содержание

Предисловие	6
Глава 1. Зачем нужны эти манеры?	9
Зачем люди придумали все эти правила!?	10
Так что же это за манеры такие?	12
Фу, фу-у! Дурные манеры :(	13
Хорошие манеры	15
Вежливые слова или речевой этикет	16
Формы обращения и приветствия	21
Ну очень полезный практикум	29
Глава 2. Правила поведения в общественных местах	32
Как вести себя на улице	33
В транспорте	34
В самолете	36
В кинотеатре	37
В зданиях, коридорах на лестницах, в лифте	38
Правила поведения в типичных деловых ситуациях	39
Телефонный этикет	41
Глава 3. Эффект первого впечатления	50
Эти несколько секунд!	51
Сильное влияние визуального образа	52
Голос влияет тоже?	55

Практикум «Знаешь ли ты параметры собственной речи»?	57
Что еще может повлиять на первое впечатление?	59
Что такое самопрезентация?	60
Как произвести впечатление!	61
Полезные правила для новичков	63
Можно ли управлять впечатлением о себе и как это делать?	67
Тест «Ах, этикет?».	71
Глава 4. Этикет в одежде или, как должна выглядеть девушка, чтобы не шокировать окружающих	74
А что же мода?	76
Одежда для учебы или работы	78
Правильная обувь для учебы и работы	81
Одежда для официальных и торжественных мероприятий	83
Конец ознакомительного фрагмента.	84

# **О манерах и не только Или Безупречность во всем**

**Полина Москвина**

© Полина Москвина, 2018

ISBN 978-5-4490-2390-2

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

# Предисловие

Почему я решила написать книгу по этикету для юного поколения?

Два года назад я сидела в лондонском Грин-парке на скамейке около водоема, в котором спокойно плавали многочисленные утки и семейство лебедей. Начало лета, прекрасный солнечный день, яркая молодая зелень, замечательное настроение.

Люди, сидящие на скамейках, подкармливали большого пеликана, который подходил к ним и открывал свой необычный клюв, намекая на то, что его можно покормить. Было件нятно, что пеликан постоянно живет в этом парке и доверяет людям.

Туристы из разных стран делали сэлфи на фоне этой необычной и редкой птицы, но делали это аккуратно, стараясь не потревожить пеликана.

Вдруг я услышала совершенно дикие вопли и увидела группу приближающихся туристов. Это были подростки 14—17 лет, и орали они на русском языке. Один из них заметил пеликана и показал на него остальным, вся эта толпа ринулась развлекаться.

Вы не представляете, что они вытворяли с этим пеликаном! Они тыкали в него зонтами, свистели, один парень даже попытался сесть на птицу верхом. И тогда эта большая

красивая птица поднялась и улетела из парка.

Боже мой, как же мне было стыдно в тот момент за своих юных соотечественников, они были похожи на группу дикарей, неожиданно оказавшихся среди цивилизованных людей.

Культура взаимоотношений, нужна ли она современной молодежи? Мои наблюдения показывают – да, нужна. Очень хочется, чтобы перестали считать нас, россиян грубыми и угрюмыми людьми, чтобы перестали смеяться над нашими нелепо одетыми туристами, чтобы...

Моя дорогая читательница, ты держишь в руках эту книгу, а значит тебе не все равно, как ты выглядишь в глазах окружающих. Это замечательно, значит, ты настроена на успех!

Давай вместе изучать эти прекрасные законы человеческого общения, тем более, что я предлагаю не просто книгу, а книгу-тренажер.

Тренировочные задания включены непосредственно в книгу, кроме того в приложении имеется рабочая тетрадь с заданиями и тестами, что позволит тебе легче запомнить самые важные правила общения и этикета.

Я гарантирую, что, прочитав книгу и выполнив все задания, ты сможешь чувствовать себя уверенно в самых разных бытовых и деловых ситуациях. В книге есть полезные истории из жизни обычных людей, а также ответы на вопросы, которые мне часто задают молодые люди на тренингах по эф-

фективному взаимодействию.

# Глава 1. Зачем нужны эти манеры?

- Откуда, собственно говоря, берутся правила поведения?
- Какое поведение людей в обществе одобряется, а какое нет?
- Что такое этикет, и кто его придумал?

Согласись, что умение вести себя в обществе необходимо каждому нормальному человеку.

Ты, когда – нибудь задумывалась над тем, что люди постоянно оценивают то, как мы одеты, как разговариваем и ведем себя.

Наверняка ты уже знаешь, что существуют общепринятые нормы поведения, которые мы все *должны соблюдать* при общении с другими людьми. Я имею ввиду этикет.

**Этикет** – это общепринятые нормы и правила, *установленный порядок поведения где-либо*.

В современном обществе под *этикетом* понимают совокупность общепринятых норм и правил, *установленный порядок поведения где-либо*.

К этикету относятся **манеры поведения, а также правила учтивости и вежливости, принятые в обществе**.

# Зачем люди придумали все эти правила!?

Люди придумали правила этикета, все эти красивые манеры поведения, чтобы сделать свое общение наиболее комфортным.

Нас всегда окружает много людей. Представь, если все они будут делать только то, что им хочется и вести себя, как хочется, наплевав на других.

Начнется хаос. Наша жизнь станет кошмарной. Поэтому люди и придумали обязательные правила поведения в обществе, – придумали, чтобы самим же и соблюдать.

Не удивительно, что все относятся с презрением и осуждением к тем, кто эти правила нарушает.

Ты заметила, что там, где соблюдают простые, но важные правила общения, царят взаимное уважение и хорошие межчеловеческие отношения, люди реже попадают в неприятные ситуации.

Как говорится – ничего личного, просто этикет!

Этикет предписывает нормы поведения на улице, в общественном транспорте, в гостях, в театре, на учебе и работе и т. д.

Ты можешь сказать – ну вот, опять какие – то правила... Но именно соблюдение этих общих правил этикета позволяет нам:

- производить благоприятное впечатление;
- правильно одеваться и достойно выглядеть;
- умело использовать жесты, мимику, голос.

*#Шуточки!*

Что такое этикет? Это когда ты говоришь: «Спасибо, не надо», когда хочется заорать: «Дай сюда».

# Так что же это за манеры такие?

Считаешь себя белой и пушистой? Все так считают. Но, оказывается – мы такие, какими нас видят окружающие.

Каждый день мы общаемся со множеством людей, и они всегда оценивают нашу манеру одеваться, манеру говорить и то, как мы ведем себя в различных ситуациях.

Ну и что спросишь ты?

А вот что! Хорошие манеры и взаимное уважение помогают облегчить понимание между самыми разными людьми.

Кому захочется иметь дело с неприятными или агрессивными людьми? НИКОМУ!

Хорошие манеры и доброжелательность обязательно помогут тебе наладить отношения с окружающими людьми.

Кстати, если ты не знаешь или забыла!?

**Манеры** – это способ держать себя, внешняя форма нашего поведения, то, как мы обращаемся с разными людьми, а также голос, интонации и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, люди оценивают наши жесты, походку, мимику.

## **Фу, фу-у! Дурные манеры :(**

Дурными манерами считаются: привычка очень громко говорить и смеяться, развязность, использование нецензурных выражений, грубость, беспардонность, неряшливый вид, недоброжелательное отношение к людям, неумение сдерживать свои отрицательные эмоции.

Что, ты сразу вспомнила некоторых своих приятельниц!?

У тебя нет таких приятельниц или одноклассниц? Поздравляю, тебе повезло, – у тебя хорошее окружение.

Взрослея, человек начинает понимать, что, находясь среди людей, надо постоянно помнить о комфорте других и соблюдать элементарные правила этикета.

Незнание основ этикета, нарушение этики в поведении говорит о недостаточной культуре и пренебрежении к собеседнику.

**Когда говорят: «У этой девушки плохие манеры», то что имеют в виду?**

Всё, что раздражает окружающих (или нарушает их спокойствие, комфорт). Это может быть очень громкая речь и смех, развязная жестикуляция, грубость, использование неприличных выражений и т. д.

Неряшливость в одежде и безапелляционные суждения также могут сильно испортить имидж молодой девушки.

☺ Шуточки!

Бабуся, хотите сесть на мое место?

– Спасибо, внучек, чего бы не сесть!

– Тогда не отходите: через 3 остановки я выйду.

### ♣ **А что ещё люди относят к плохим манерам?**

Тебе нравится, когда кто –нибудь громко разговаривает по телефону, читает через плечо чужую переписку, нарушает твою личную дистанцию (ближе 45 см.)?

### ♣ **А может тебе нравятся обидные клички и прозвища?**

Плохие манеры, неряшливая внешность, неумение общаться – отталкивают людей, не вызывают желания дружить, сотрудничать.

К сожалению, некоторые люди даже не подозревают о том, что манера держаться и говорить, в сочетании со стилем одежды может на 90% определить отношение человеку.

# Хорошие манеры

Во всех цивилизованных странах хорошими манерами считаются вежливость и скромность, сдержанность в проявлении своих эмоций, умение контролировать свое поведение, доброжелательно и тактично общаться с разными людьми.

# Вежливые слова или речевой этикет

Что такое вежливость? Все очень просто, – это всевозможные проявления уважительного и доброжелательного отношения к людям.

Ну и как её, эту доброжелательность проявлять?

Она проявляется, например, в приветствиях и пожеланиях.

Мы желаем доброй ночи, доброго утра, успехов, здоровья и т. п.

И это не просто дежурные слова! Когда мы их произносим, то совершенно интуитивно демонстрируем друг другу свое на строение, свое отношение, свои чувства.

Скажи, бывало с тобой такое, – мама не пришла в твою комнату, чтобы пожелать тебе доброй ночи или сестра не пожелала доброго утра? И ты сразу начинаешь думать, что у мамы плохое настроение, а сестра за что-то дуется на тебя.

Кстати, что все наши приветствия и пожелания несут в себе много полезной информации и очень важны для нас, для нашего комфорта, нашего настроения.

Каждый день с утра до вечера окружающие люди оказывают нам какие-то услуги. Мама каждый день готовит тебе еду, папа подвозит тебя в спортивную школу – очень важно не забывать благодарить всех людей, которые делают для тебя что-то хорошее. Кто-то придержал дверь, когда ты прохо-

дила, а кто-то подсказал, как справиться с трудным заданием.

Не забывай говорить «спасибо», когда кто-нибудь оказывает тебе любезность или делает для тебя то, что ты просишь, иначе можешь прослыть неблагодарным человеком.

А тебе нравятся неблагодарные люди? Они никому не нравятся. Вежливые слова помогают нам выразить просьбу или благодарность, поэтому воспитанный человек всегда использует их в разговоре.

☺ Шуточки!

Мужчина, сидящий в транспорте в присутствии женщин, становится в их глазах пустым местом.

### **# Надо ли говорить спасибо, когда тебя хвалят?**

Обязательно, когда тебя хвалят и когда тебе делают комплименты.

Посчитай, сколько раз в день ты говоришь людям спасибо (включая близких в семье). Если меньше десяти раз, значит, тебе надо срочно исправляться, иначе прослывешь неблагодарной и некультурной девушкой. А с такими никто не хочет дружить.

Именно поэтому, хорошие родители с детства приучают своих детей говорить спасибо.

### **# Когда мы говорим «простите»?**

Всякий раз, как мы кого-то толкнули, икнули, чихнули...

А еще это слово пригодится для того, чтобы привлечь к себе внимание какого-то человека: «Простите, можно мне пройти к кассе».

## # Это простое, но волшебное слово

Ты замечала, как трудно отказать человеку, который начинает, или заканчивает свою просьбу словом «пожалуйста».

Да, это волшебное слово открывает многие двери. Говоря «пожалуйста» всякий раз, когда мы просим, что-то для нас сделать, мы показываем людям свою уважительность и культуру.

Выполняя просьбу человека, мы тоже говорим ему «пожалуйста», и нам очень приятно делать приятное приятному человеку. Видишь, какая приятная цепочка получается!

Чем больше ты будешь взрослеть, тем чаще будешь произносить это слово, потому, что убедишься в его просто магической силе.

☺ Шуточки!

Притворяйся вежливым почаще – глядишь и привыкнешь.

## Однажды в командировке

Это очень короткая история. Я приехала по делам в один северный городок. Поезд пришел туда утром, и я сразу отправилась в гостиницу. Поздоровалась с дежурным администратором и назвала свою фамилию (у меня был заказан номер).

Она, не ответив на мое приветствие молча протянула мне регистрационную форму. Потом также молча взяла заполненный бланк и протянула мне ключ.

Я запомнила именно эту трехдневную командировку, хотя в моей жизни их было много. Знаешь почему? Точно также вели себя продавцы в магазине, официанты в кафе...

Я ни разу за три дня не услышала «спасибо» или «пожалуйста». Как же мне было плохо среди этих людей! Никогда еще я не возвращалась домой с таким облегчением.

## # Быть тактичной – это как?

*Быть тактичной* – это значит быть внимательной и аккуратной в обращении с людьми. Выслушать человека, не перебивая его, не затрагивать в разговоре неприятные для человека темы, тактично промолчать, если он каким – то образом оконфузился.

## И что, это все?

Нет, не всё. Вот, что еще поможет тебе прослыть тактичным. Тактичные люди:

- умеют сделать замечание, не унизив достоинство человека;
- никогда не пересказывают того, что им доверили по секрету другие люди;
- не раздают направо и налево советы;
- не вмешиваются в личное пространство другого человека, когда ему этого не хочется.

Мы все обожаем тактичных и предупредительных людей, но сами частенько забываем о хороших манерах.

Вежливого человека видно сразу – это предупредительный человек, он стремится первым оказать любезность, первым уступит место в транспорте, подержит дверь.

Сейчас редко встречаются такие люди, поэтому мы испытываем приятный шок от встречи с ними.

Мелкие неприятности могут случиться с каждым

Ты уже далеко не в том возрасте, когда весело смеются над человеком, попавшим в неловкое положение (видео с веселыми приколами не считается).

Но как же быть если ты обнаружила, что на зубах человека остался листик петрушки, или у кого-то расстегнута молния на брюках? Говорить ли человеку об этом? И как?

Конечно, надо потихоньку сказать, – и человек будет тебе благодарен за это. Если ты увидела, как человек поскользнулся и упал, то правильным будет помочь ему встать и спросить в порядке ли он.

А если какой-то казус случился с тобой, то не надо делать из этого трагедию.

Такое случается с каждым, а если друзья смеются над тобой, посмейся вместе с ними. Уверенный в себе человек не боится быть смешным или нелепым.

# Формы обращения и приветствия

- Кто с кем первый здоровается?
- Как говорить правильно: «Разрешите вам представить» или «Я хочу вам представить»?
- Как обратиться к незнакомому человеку?

А ведь действительно, нам, россиянам, затруднительно выбрать правильную форму обращения к незнакомому человеку. В русском языке нет универсального обращения, как, например, в Польше – «пан», «пани», или в Англии – сэр, мэм.

## # Как же быть?

У нас в России, при обращении к незнакомому человеку лучше использовать какую-нибудь вежливо-безличную форму, например: «Извините, пожалуйста, как проехать...», «Извините, будьте добры, подскажите...».

Это лучше, чем обращение по половому признаку: «Мужчина, скажите!», «Женщина, не загораживайте дорогу!», «Бабушка, вы не могли бы отойти в сторону».

**Нельзя** обращаться к незнакомым людям, называя их: тетенька, дяденька, дедушка, бабушка.

Официальными формами обращения в *деловом общении* являются слова «господин», «госпожа» или «товарищи». Например, «господин директор», «товарищ Волошин», т.е. по-

сле слов обращения необходимо указывать на должность или фамилию.

В России во всех официальных отношениях, к человеку принято обращаться по имени-отчеству и всегда на «вы», это считается проявлением уважительного отношения к человеку.

### **# Большое значение этикет придает приветствию**

Моя дорогая читательница, хочу рассказать тебе очень короткую историю про одного удивительного человека.

Когда я училась в институте, у нас был электрик дядя Юра.

Странное дело, несмотря на то, что в институте учились и работали сотни людей, – дядю Юру знали все.

Позднее я поняла, что причина его популярности была очень проста, – здороваясь, он всегда называл человека по имени и широко улыбался. Он знал по именам всех преподавателей, сотрудников и многих студентов. А его знали все.

Когда наступал какой-нибудь праздник, – к дяде Юре тянулась цепочка людей, чтобы его поздравить и увидеть в ответ его радостную улыбку.

Ты заметила, как нас всегда тянет к доброжелательным людям. Поэтому произнося слова приветствия или прощания, не забывай добавлять имя человека.

Каждому человеку приятно слышать собственное имя

и видеть улыбку на твоём лице. Такое обращение вызывает ответную симпатию, особенно, если произносится с уважительной интонацией и сопровождается улыбкой.

Можно ли вместо «Здравствуйте» использовать другие приветствия?

Да, мы часто используем другие приветствия, причем используем не всегда правильно. Поэтому, хочу напомнить, что:

- «Доброе утро» говорят до 12.00;
- «Добрый день» – до 18.00;
- «Добрый вечер» – после 18.00.

Однако, с этими приветствиями не следует обращаться к вышестоящим лицам. Например, своему преподавателю лучше сказать традиционное: «Здравствуйте, Иван Яковлевич».

Своим сверстникам можно сказать «привет» или еще что-нибудь молодежное.

А если знакомый человек идет по другой стороне улицы?

Ты же ведь не станешь кричать приветствие знакомому человеку, которого ты увидела на довольно большом расстоянии? И правильно, достаточно просто сделать небольшой поклон головой или помахать рукой, если это твой сверстник.

Замечала, какие разные процедуры приветствия у людей? Например, военные отдают честь, мужчины обменива-

ются рукопожатием, молодежь машет рукой, иногда люди при встрече обнимаются или целуются.

Парни и мужчины, а также деловые женщины, здороваясь, всегда встают, в тех случаях, когда это сделать затруднительно можно слегка привстать (например, в театре с узкими проходами).

### **# Есть и другие правила, касающиеся приветствия:**

Если тыходишь в комнату или в лифт, а там уже есть люди, то надо обязательно громко поздороваться с ними.

Первыми всегда здороваются:

- младший со старшим по возрасту;
- парень с девушкой;
- мужчина с женщиной;
- подчиненный с начальником;
- девушка с пожилым мужчиной.

### **# Если приветствие сопровождается рукопожатием, кто первым протягивает руку для рукопожатия?**

Первыми руку подают: старший по возрасту, начальник, девушка, женщина. В ситуациях знакомства, первым подаёт руку человек, которому представляют.

Если здороваются равные по статусу и возрасту, то первым протягивает руку тот, кто больше заинтересован в результате общения, или тот, кто лучше воспитан.

*А если человек не протягивает руку для рукопожатия?*

Тогда достаточно просто поздороваться с ним.

♣ **Не принято обмениваться рукопожатием через какое-либо препятствие: порог, стол.**

При рукопожатии имеет значение не только сам факт «сжимания рук», но и взгляд, выражение лица.

Приветствуя знакомых людей, рекомендуется называть их по имени, улыбаться, сохраняя при этом зрительный контакт.

Если обобщить основные ситуации приветствия и знакомства то, это будет выглядеть так:

- первыми устно здороваются младшие со старшими по статусу или возрасту, а также входящие в помещение (проходящие мимо) вне зависимости от пола;
- один человек – приветствует группу людей, тот, кто пришел последним, – всех присутствующих;
- входя в лифт, следует здороваться с теми, кто уже там находится.

Неприятные ощущения вызывают:

- протянутая для рукопожатия вялая, безжизненная кисть, «тухлая рыба»;
- чрезмерно крепкое рукопожатие («железная» рука);
- как бы «застывшая», «деревянная» рука;
- рукопожатие, напоминающее захват (когда приходится

выдёргивать руку).

Не принято долго трясти руку, протянутую для рукопожатия! Самый удачный вариант – короткое, энергичное рукопожатие.

Некрасиво, пожимая руку человеку, держать другую руку в кармане.

И вот ещё, что важно!

Обязательно вставай для рукопожатия, когда:

- кто-то подходит к тебе для приветствия;
- тебя кому-нибудь представляют;
- ты сама кому-нибудь представляешься.

## **# Надо ли представлять своих друзей родителям?**

Конечно, хоть ты уже повзрослела, родителям (и другим близким людям) очень важно знать с кем ты дружишь.

Если родители встретили тебя и твоих друзей на улице обязательно представь им своих друзей: «Мама, папа, это Игорь, мы вместе учимся. А это Иван, он живет в соседнем доме, и мы часто играем с ним в теннис. Я говорил Ивану, что мой папа тоже по выходным играет в теннис со своим другом».

Представляя знакомых людей всегда помни, что представлять следует младших по возрасту (или статусу) старшим.

В *официальной обстановке* для этого используется специальная фраза: «разрешите вам представить». Но в бытовом общении используются более простые фразы.

Например, ты привела друга на соревнования по теннису, где присутствует твой тренер, тогда уместной будет фраза: «Максим Юрьевич, это мой друг Вадим. Он чемпион школы по теннису. Вадим, это мой тренер Удальцов Максим Юрьевич».

Когда ты знакомишь одинаковых по возрасту и статусу людей, к примеру, своих друзей, то можно просто сказать: «Денис, это Илья. Илья, это Денис».

Но будет гораздо лучше, если ты сообщишь какую-то информацию про своих друзей, им будет легче общаться: «Денис, познакомься, это Илья, мой одноклассник. Илья, это Денис, мой сосед по дому. Мы вместе занимаемся спортивной гимнастикой».

## **# Что поможет установить контакт с незнакомым человеком?**

Когда тебе предстоит важная встреча с незнакомым человеком, то очень важно продумать самые первые фразы.

Почему? Когда человек начинает общаться с кем-то впервые, он обращает особое внимание на первые 20 слов, оценивая голос собеседника и его манеру говорить.

Поэтому, очень важно продумать первые приветственные слова, даже желательно их отрепетировать (при очень важной встрече). Да, да отрепетировать, по крайней мере, до тех пор, пока ты не доведешь умение устанавливать контакт с собеседником до автоматизма.

Пожалуй, самый лучший и простой способ установления контакта – выразить благодарность за встречу.

Если тебе была необходима встреча с каким-то человеком, и он откликнулся на твою просьбу, то обязательно поблагодари его за это: «Максим, спасибо тебе, что нашел для меня время, чтобы...», «Спасибо Вам, Илья, за то, что нашли время встретиться и поговорить со мной».

В первых десяти словах беседы обязательно улыбнись и назови имя человека. Например: «Маша, я так рада тебя видеть».

Вот еще два секрета, которые помогут тебе установить доверительные отношения с собеседником:

*Секрет №1.* При первом контакте нужно обязательно смотреть человеку в лицо;

*Секрет №2.* Взгляд должен быть твердым, прямым и уверенным. Избегай бегающего, косога взгляда, взгляда исподлобья – они вызывают подозрение.

# Ну очень полезный практикум

Представляешь, ты приехала на какое-то мероприятие (олимпиаду, конкурс, соревнования, научную конференцию и т. д.) заходишь в конференцзал, присмотрела для себя свободное местечко и собираешься сесть. Сидящая на соседнем месте девушка заинтересованно взглянула на тебя.

**Как же правильно повести себя в этой, часто встречающейся ситуации?**

Вот твои слова: «Здравствуйте, это место свободно? Получив утвердительный ответ, представься:

«Я Разумова Анна, спортивная школа «Олимп». Если у вас примерно одинаковый возраст, то можешь протянуть руку для рукопожатия.

Начало вашему общению положено, если увидишь, что новая знакомая не против пообщаться, – поддержи разговор.

**Потренируй с кем-нибудь эту ситуацию не менее 5 раз. У тебя будет получаться всё лучше и лучше!**

А теперь поменяйтесь ролями. Ты приехала на конференцию и сидишь в конференцзале.

Тебе предстоит провести целый день в этом зале. Ты никого не знаешь. В зал заходит новый участник и собирается сесть рядом.

## # Ой, а мне что делать?

Встань, и после того, как человек представился тебе, – протяни руку и представься тоже. Назови своё имя, и скажи, какую организацию (школу, лицей, колледж) ты представляешь.

*Когда тебе кто-то представляется, нужно обязательно встать (привстать) и посмотрев в глаза этому человеку сказать: «Очень приятно» или «Приятно познакомиться, Михаил».*

Если увидишь, что новый знакомый не против пообщаться, поддержи разговор.

Небольшое, но существенное замечание. В этой ситуации инициатором общения является тот, кто пришел позднее и нашел свободное место.

Если рядом сидящий человек, не проявил ни малейшей заинтересованности при твоём появлении (или у вас очень большая разница в возрасте), достаточно будет сказать: «Здравствуйте, простите, это место свободно?».

Поблагодарив соседа сесть, не настаивая на общении. Всегда действуй по правилам этикета, но разумно учитывай обстоятельства, ситуацию.

Надо ли в кинотеатре (театре, концертном зале) также знакомимся с людьми, сидящими на соседних местах?

**Нет**, это правило этикета предписывает знакомиться с людьми только на *деловых мероприятиях*. Именно на таких мероприятиях люди обмениваются визитками, телефонами,

заводят полезные знакомства, приобретают деловых партнеров.

Знакомиться с участниками мероприятия можно и в перерывы, чем больше полезных знакомств ты заведешь, тем лучше.

Не расслабляйся, вот еще одно маленькое здание!

К тебе неожиданно пришла соседка. Тебе не хочется отказывать ей в беседе, но у тебя сегодня много дел. Как ты тактично сообщишь ей, сколько времени ты готова уделить ей?

Разыграйте с подружкой (сестрой) при первом же удобном случае примерно такой диалог: «Маша, через два часа у меня танцы, давай хотя бы чаю попьем, у нас есть 40 минут».

☺ Шуточки!

Командир солдатам:

– В увольнении ведите себя так, как будто вы культурные люди.

## Глава 2. Правила поведения в общественных местах

- Кто первым входит в лифт?
- Стучать в дверь или нет?
- Почему многих бесит твой резкий парфюм?

Иногда приходится слышать самые разные возражения. Да кому, какое дело как я выгляжу и общаюсь! Это мое личное дело! Мне так удобно!

Но я уже упоминала о том, что люди придумали и поддерживают правила, которые делают комфортным общение для всех, а не только для одного человека. Соблюдение этих общих правил этикета позволяет нам грамотно вести себя в типичных ситуациях и производить благоприятное впечатление.

А что же это за правила такие?

На самом деле, это простые правила наиболее целесообразного поведения в общественных местах. Давай вместе разбираться.

# Как вести себя на улице

Наверняка у тебя тоже вызывают раздражение люди, которые:

- неожиданно останавливаются или резко меняют направление движения
- идут навстречу потоку
- курят на ходу

♣ **На ходу не курят, не едят, не пьют.**

Иногда можно видеть, как два человека стоят и разговаривают прямо в потоке людей.

Спешащие по своим делам люди с раздражением обходят их, некоторые высказывают свое возмущение вслух, но нарушителям, судя по всему, наплевать на правила человеческого общежития.

**И ещё!** Если ты идешь по улице с другом (или подругой) и встречаешь знакомого человека, то ты не должна начать беседовать с этим человеком, забыв представить его своему спутнику (спутнице).

При встрече двух девушек, одна из которых с парнем, первой здоровается та, которая со спутником.

Если девушка обгоняет знакомого человека, она здоровается первой.

## В транспорте

В метро придерживай дверь, чтобы она не ударила идущих сзади людей.

Стоя в метро на эскалаторе, оставляй свободное пространство с левой стороны, чтобы желающие могли обойти тебя.

Будь внимательной при спуске с эскалатора, обязательно держись правой рукой за поручень, иначе, ты можешь упасть, а на тебя натолкнуться сзади.

Помогай пожилым людям и людям с колясками, а когда кто-то помог тебе не забывай поблагодарить.

Перед тем, как войти в транспорт, пропусти тех, кто выходит. Не стой около дверей, не мешай движению, пройди дальше внутрь салона.

Зайдя в салон автобуса – сними рюкзак, чтобы не мешать другим пассажирам. Если тебе надо ехать всего одну остановку, то лучше зайти последней, иначе тебе придется протискиваться к выходу, расталкивая людей.

Готовься к выходу заранее, спрашивая людей: «Извините, вы выходите на следующей остановке?». Если человек едет дальше, вежливо попросите пропустить тебя к дверям: «Пропустите меня, пожалуйста».

♣ **Недопустимо пить и есть (особенно мороженное)**

## **в салонах автобусов и вагонах метро.**

☺ Шуточки!

Едет мужчина на автобусе и ругается:

– Что за молодежь пошла!? Наглые, невоспитанные!

Сами сидят, место уступить не могут!

Его спрашивают:

– Вы то что возмущаетесь! Вы же сидите!

– А жена то стоит!

## В самолете

Перед тем, как идти в зону таможенного контроля, нужно заранее узнать, что нельзя брать с собой в ручную кладь, чтобы не задерживать других людей, вынимая запрещенные предметы (а если вас никто не провожает, то запрещенные вещи, и те, которые превышают по весу норму ручной клади придется просто выбросить).

Старайся быстрее пройти к своему месту, положить вещи на багажную полку над головой и сразу сесть, не мешая проходить другим людям.

Перед любой поездкой, в том числе и на самолете, следует принять душ, так как ты будешь сидеть в непосредственной близости от других людей.

Не бери с собой в самолет (поезд) ничего, имеющего очень сильный запах, не используй резкий парфюм (у многих людей на него аллергия).

Выключай звук своего гаджета, чтобы не мешать окружающим. *Занимай только один подлокотник.*

Мусор следует бросать в мусорный пакет, который предлагает бортпроводник.

Не используй туалет самолета, чтобы нанести косметику, сделать прическу и т. д.

## В кинотеатре

Если ты пришла в кино со спутником, то в зал кинотеатра первым проходит он, чтобы отыскать ваши места, он же первым проходит к местам (лицом к сидящим). А вот садится первой девушка, справа от спутника.

Когда сеанс (спектакль, концерт) посещают две пары, то девушек сажают посередине между их спутниками.

Не делись впечатлениями с друзьями во время фильма и не комментируй происходящее на экране.

Не разговаривай по мобильному телефону во время фильма, – отключи его или поставь на вибратор.

*Занимай только один подлокотник.*

Если ты опоздала и заходишь в зал, когда фильм уже начался, то постарайся добраться до своего места как можно тише, извинись перед людьми, которым пришлось встать, чтобы пропустить тебя. Проходи к своему месту в зале лицом к сидящим зрителям

Не забывай, что вставать и выходить из зала можно только во время перерыва.

**♠ Избавляясь от жевательной резинки не клей её под сидение. Не порти удовольствие пришедшим в кинотеатр – не хрусти попкорном и бумажками от конфет.**

## **В зданиях, коридорах на лестницах, в лифте**

Подойдя к двери, сначала уступи дорогу тем, кто выходит.

Поднимаясь или спускаясь по лестнице, мужчины идут на ступеньку впереди женщин.

Держись правой стороны, когда идешь по коридору или по лестнице.

**♠ Нельзя взять и внезапно остановившись посреди коридора, лестницы начать писать смс-сообщение.**

Подойдя к лифту, посторонись и дай людям возможность выйти из него.

Первыми в лифт заходят мужчины, затем женщины, дети, пожилые, а выходят первыми те, кто стоит ближе к двери.

# **Правила поведения в типичных деловых ситуациях**

Придя по делам в какую-то организацию, многие люди не знают, как правильно себя вести в некоторых ситуациях.

## **# Стучать в дверь или нет?**

Считается, что в комнаты, где сидят несколько служащих можно не стучать. Однако, людям будет значительно комфортнее, если вы лёгким стуком обозначите своё появление, ведь им нужно переключиться со своего занятия на вас.

В личные кабинеты следует обязательно постучать и, открыв дверь, обозначить своё желание войти примерно такой фразой: «Здравствуйте. Разрешите, Максим Сергеевич?», затем дождаться приглашения войти.

Казалось бы, зачем стучать в двери офисов и кабинетов – ведь мы не дома, а в официальном учреждении. Однако, согласитесь, что весьма разумно дать хозяину помещения хотя бы несколько секунд, чтобы он мог оторваться от своего дела и сосредоточиться на вас.

## **# А как быть с сумкой?**

Достав нужные бумаги из портфеля, поставь его на пол. Если ты пришла с большой сумкой, можешь поставить её у своих ног, небольшую сумочку (рюкзак) можно повесить на спинку стула или положить сзади себя на стул.

Иногда возникает ситуация, когда нужный тебе человек

говорит по телефону. Что делать, можно заходить или нет?

Прежде чем войти, установи с ним зрительный контакт, а заходи, только в том случае, если нужный тебе человек взглядом или жестом предложит зайти и сесть.

А еще бывает так, – ты пришла по делу, но попала к человеку, не обременённому понятиями об этикете, – тебе просто забыли предложить сесть.

Как быть?

В таком случае, можно сесть самой, у нас в России для этого даже есть специально выдуманная находчивыми людьми фраза: «С вашего позволения я присяду» или «Можно я присяду?».

☺ Шуточки!

Прежде чем указывать на недостатки других, обратите внимание, сколько грязи у вас под ногтями.

# Телефонный этикет

Люди в современных мегаполисах с утра до вечера заняты, и времени на личное общение даже с близкими людьми практически не остается. Телефон отвоевывает все новые позиции. Теперь мы по телефону знакомимся, поддерживаем отношения, сотрудничаем...

Казалось бы – мой телефон, как хочу, так и разговариваю. Но нет, мои дорогие читательницы, умение правильно и эффективно разговаривать по телефону становится всё более актуальным.

Поэтому, давайте выяснять, какие же правила телефонного этикета вы уже усвоили, а какие еще нет.

## **# Итак, телефон звонит.**

Не «срывай» трубку во время звонка. Этикетом предусмотрено снятие трубки до четвертого звонка телефона. Сняв трубку, отвечай всегда доброжелательным тоном, даже если звонок оторвал тебя от какого-то важного занятия. Недопустим безразличный или грубый тон.

**♠ Никогда не говори по телефону с набитым ртом, не жуй жвачку...**

## **# Какой вариант ответа предпочтительнее?**

Некоторые молодые люди считают оригинальным, сняв трубку сказать: «У телефона», «На проводе» и т. д. На самом деле, не очень-то приятно слышать такие экзотические ответы.

Существует ведь устоявшийся телефонный этикет. Жестких правил здесь нет. Как правило, по своему личному или домашнему телефону люди отвечают: «Алло», «Слушаю», «Да».

Если позвонивший не представился, то не следует спрашивать: «Кто это?». Лучше спросите его: «Простите, могу я узнать, как ваше имя» или «Простите, как к вам обращаться?». Согласитесь, что это более уважительная и культурная фраза.

Но еще очень важна интонация. Используйте уважительно-почтительную интонацию. Поздороваться лучше с улыбкой, как и при личной встрече. Улыбка хорошо слышна в голосе и поможет установить контакт.

**# Что делать, если телефонный звонок раздался в то время, когда ты разговариваешь с кем-то лично?**

По правилам этикета нужно извиниться перед собеседником, снять трубку и, попросить человека перезвонить. Но в тех случаях, когда звонит важный для тебя человек, лучше сказать, что перезвонишь сама, как только освободишься: «Извините, пожалуйста, Петр Ильич, я сейчас не могу разговаривать. Я вам сразу же перезвоню, как только

освобожусь».

## # Как пригласить к телефону другого человека?

1. Если ты сняла трубку домашнего телефона, а звонят не тебе, то некрасиво кричать на весь дом: «Сестрааа это тебяяяя!». Лучше скажи: «Одну минуту, пожалуйста». После этого спокойно, без стука положи трубку на стол и позови сестру к телефону.

2. Взрослея, человек начинает понимать почему не надо сообщать позвонившему, что сестра принимает ванну или, что отец не может подойти к телефону потому, что он в туалете. Нужно просто сказать: «Извините, папа сейчас не может подойти к телефону, перезвоните, пожалуйста через 15 минут».

☺ Шуточки!

Звонок. Маленький мальчик снимает трубку.

– Але! Вам папу? А кто спрашивает? Его шеф?

А какой шеф старый козел или полный идиот?

3. Если нужный человек отсутствует, то по желанию позвонившего зафиксируй его просьбу и положи записку у телефона. Рядом с телефоном полезно держать ручку и блокнот.

4. О желании позвонившего оставить сообщение можно поинтересоваться так: «Извините, сестры сейчас нет дома, может быть ей что-нибудь передать?». Не забывай передавать сообщения тому, кому оно адресовано. Вспомни, как ты

сама возмущалась, когда брат забыл сообщить тебе, что ты приглашена на районные соревнования по теннису.

**# Что делать, если собеседник не в меру болтлив, а у вас много дел?**

Действительно, бывают ситуации, когда звонит собеседник, настроенный на длительное общение, а у тебя просто нет времени или сил на такой разговор. Существуют приемы, которые позволяют аккуратно (вежливо и деликатно) свернуть разговор.

Думаю, что подойдут такие фразы: «Катюша, я сейчас еду в метро (нахожусь в гостях, в библиотеке и т. д.) и мне неудобно разговаривать, давай созвонимся позже», «Илья, хотелось бы поговорить с тобой подробнее, но у меня сейчас очень мало времени, я убегаю на тренировку, давай поговорим вечером».

Общаясь по телефону, люди не видят друг друга, поэтому не забывай показывать собеседнику, что ты его внимательно слушаешь. Для этого используй реплики: «Да, да», «Понятно», «Конечно», «Ясно».

Приучи себя заканчивать разговор кратким резюме, например: «Хорошо Сергей, договорились, сегодня в 16 часов идем на репетицию».

Первым кладёт трубку позвонивший. Если звонок прервался, перезванивает инициатор звонка, либо более низкий по статусу (или младший по возрасту) человек. Не забывай

поблагодарить собеседника за звонок.

**♣ Никогда не давай номера телефонов других людей без их разрешения.**

**# Как правильно отвечать по телефону, если ты не дома, а на работе?**

На работе мы имеем дело только с деловыми звонками, поэтому соблюдай правила, – не «алёкай», не заставляй абонента тратить драгоценное время на выяснение того, куда же он попал.

Существует международный стандарт ответа по телефону.

Подняв трубку, необходимо поздороваться и чётко назвать свою организацию, представиться, например: «Здравствуйте! Компания „Эталон“, экономический отдел, экономист Лосева Маргарита».

Это стандарт, поэтому не надо добавлять в него ни одного лишнего слова!

**Отработай этот стандарт, доведя умение отвечать правильно до автоматизма!**

**# Если звонИшь ты.**

Прежде чем снять телефонную трубку, подумай: обязательно ли звонить этому человеку? Может быть, лучше сначала послать письмо по электронной почте, а позвонить по-

том, когда человек познакомится с информацией?

В том случае, когда вопрос, по которому необходимо связаться с кем-то не является срочным, следует отдавать предпочтение электронной почте.

Однако, есть совершенно определённые ситуации, когда без телефонного звонка тебе не обойтись:

- нужно быстро сообщить или получить информацию;
- получить чье-то согласие на определенные действия;
- тебе надо уточнить: остаётся ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- необходимо сообщить человеку об изменении ситуации;
- ты договаривалась с кем-то о телефонном звонке.

Согласно телефонному этикету, позвонив на домашний телефон, вначале нужно назвать себя и поздороваться, например: «Здравствуйте, это Ковалева Анна. Будьте добры, позовите Илью».

Некоторые люди, нарушая этикет, используют фразы «Это кто?», «Я с кем разговариваю?», «А куда я попала?» и т. п. Это показатель недостаточной общей культуры, поэтому, никогда не используй такие фразы, они сильно раздражают собеседника.

Когда ты звонишь сама, сначала представься, а затем обязательно спроси, может ли собеседник в данный момент уделить время разговору с тобой.

## # Как найти подход к собеседнику с самого начала?

Думаю, что тебе обязательно поможет:

- доброжелательный тон
- улыбка
- чёткая дикция

И еще! Поздороваться лучше с улыбкой, как и при личной встрече. Улыбка хорошо слышна в голосе и поможет установить контакт. Обязательно используй имя собеседника как минимум 3 раза: в начале, середине, в конце разговора.

Если предстоит важный разговор, результат которого очень важен для тебя, – не торопись набирать номер. К такому разговору нужно серьезно подготовиться, необходимо продумать свои слова и возможную реакцию собеседника на каждом этапе разговора.

Если тебе придется убеждать собеседника, то заранее продумай аргументы, это поможет тебе добиться результата. Не надо ходить вокруг да около – сразу четко объясни цель звонка.

Во время разговора давай понять собеседнику, что ты его внимательно слушаешь и тебе понятно то, что он говорит. Для этого говори время от времени слова: «да», «угу, понятно», «конечно», и др.

Если удалось достичь какой-то договоренности, то обязательно закрепи её фразой: «Ну что, Иван, мы договорились – ты присоединишься к нашей группе через неделю. Хорошо,

тогда до встречи».

Нарушением этикета считается невыполнение обещания перезвонить.

Если обещала, – надо позвонить обязательно, иначе создашь себе репутацию несерьезного человека

### **# Как долго можно звонить, дожидаясь ответа?**

Звонить на домашний телефон можно до 5-го сигнала. Если на твой звонок никто не отвечает, повесь трубку и перезвони позже.

Звонки на домашние телефоны *после 20 часов и до 8 часов* (а в выходные дни до **10 часов**) считаются серьезным нарушением правил этикета.

### **# Как пользоваться мобильным телефоном в общественных местах:**

- Говори, как можно тише, если рядом есть люди, иначе это вызовет раздражение окружающих;

- Если тебе необходимо позвонить или поговорить в публичном месте, отойди в уединённое место и говори на пониженных тонах;

- Выключай звук у своего телефона в кафе, кинотеатре, поезде и других местах, где он может помешать другим людям;

- Прекращай разговаривать или набирать смс-сообщения, когда к тебе обращается другой человек.

## # Осторожно с компьютером

Осторожно в смысле того, какую информацию ты выдашь о себе и других людях. Хорошие манеры действуют и в Интернете. Посылая неприличные или компрометирующие других людей сообщения или фотографии, ты можешь сильно испортить свою репутацию.

Не делай гадости другим людям, пользуясь тем, что ты скрываешь под ником свое подлинное имя. Не подвергай риску себя и близких, вступая в переписку с незнакомыми людьми, в Интернете полно мошенников.

### ☺ Шуточки!

В зоопарке все животные ведут себя пристойно, кроме обезьян. Чувствуется, что это уже без пяти минут люди.

# Глава 3. Эффект первого впечатления

- Правда ли, что первое впечатление складывается за несколько секунд?
- Что такое самопрезентация?
- Есть ли какие-то особые правила для курильщиков?

Ещё в древние времена люди задумывались о собственной привлекательности, индивидуальности. Зачем? Почему?

Да потому, что люди в 85 случаях из 100 своё отношение к другому человеку строят на основе внешнего впечатления.

Оказывается, визуальный образ играет значительную роль в возникновении симпатии или антипатии при первой встрече с человеком. Ещё никто из собеседников не произнес ни одного слова, а впечатление друг о друге уже есть.

Происходит это помимо нашей воли, однако, в результате у нас возникает симпатия или антипатия к человеку.

## Эти несколько секунд!

Первое впечатление о человеке формируется за несколько секунд. Но и это ещё не самое главное! А главное знаешь, что?

То, что эта симпатия или антипатия сильно влияет на результат нашего общения!

Представляешь, моя дорогая читательница, у тебя есть всего несколько секунд, чтобы произвести первое впечатление, и поэтому ты должна показать себя так, чтобы у партнера сложился положительный образ, иначе уже не придется рассчитывать на успех.

Кстати, надежность визуального оценочного метода около 80%. Исправить испорченное первое впечатление трудно. Во всяком случае, надо будет очень сильно постараться!

# Сильное влияние визуального образа

Оказывается, при первом общении важны и сказанные слова, и внешний вид, и манера держаться.

Именно поэтому, очень важно с первых минут общения следить за своей осанкой, мимикой и жестами. Соответствующий костюм и прическа дополняют положительное впечатление.

## # Неужели это так важно?

Да, очень важно! Наша манера держаться проявляется в самых разных сторонах нашего поведения. Этикетные значения, например, имеют позы человека, которые он принимает.

Ты уже наверняка знаешь, что некрасиво поворачиваться спиной к человеку. Вежливым считается положение лицом к собеседнику и невежливое – спиной к нему.

Или вот, например, когда мы выступаем перед людьми (на конференции, собрании, презентации...), единственно правильной считается поза, когда мы стоим прямо, ноги слегка расставлены, пятки слегка вместе, носки врозь.

Почему так? Да потому, что это наиболее подходящая поза, отработанная ораторами уже давно. Если ты попробуешь встать по-другому, то получится некрасиво.

А зачем мамы учат своих маленьких дочерей сидеть правильно? Потому, что единственно приемлемая и эстетичная

поза для сидящей девушки – колени вместе. Однако, я иногда в метро наблюдаю совершенно безобразные картины, когда уже очень взрослые девушки демонстрируют окружающим свое нижнее белье.

☺ **Это не мелочи!**

Обязательно следи за осанкой и походкой. Расхлябанные осанка и походка сильно портят имидж человека, негативно воспринимаются окружающими.

Твой визуальный облик сделают более привлекательным: уверенная осанка, красивая и энергичная походка, живая мимика.

Старайся сохранять правильную дистанцию для общения. При первом знакомстве и во время разговора наиболее удачной будет дистанция, равная длине вытянутой руки.

При разговоре с людьми, которые гораздо старше тебя по возрасту или статусу, дистанция должна быть ещё больше.

Единственная допустимая форма прикосновения к незнакомому человеку – это рукопожатие. Похлопывание, подталакивание локтем или другие прикосновения возможны только между хорошо знакомыми людьми.

Однако, и это ещё не всё!

На первое впечатление очень сильно влияет выражение лица. Даже дети знают, что недоброжелательное выражение лица, это серьёзное препятствие для общения.

По твоему выражению лица собеседник судит о том:

- как ты к нему относишься;

- что ты о нем думаешь;
- хочешь ли с ним общаться...

Замечала, как нас тянет к позитивным доброжелательным людям?

Дружелюбная улыбка и заинтересованный взгляд – это лучший способ начала общения с новыми людьми.

По правилам этикета, нужно начинать и заканчивать разговор улыбкой. Зачем? Улыбка располагает, настраивает на общение.

А ты используешь улыбку для налаживания контакта с человеком?

Я заметила, что многие юноши и девушки разговаривая не смотрят друг на друга, они увлечены своими гаджетами, поэтому современную молодежь называют «поколением опущенных голов».

В этикете даже появилось новое, очень **важное правило**.

Если с тобой хочет поговорить какой-то человек (кто-то из близких, преподаватель, тренер, коллега по работе и т.д.), ты должна снять наушники, перестать разговаривать по мобильному телефону (или набирать смс-сообщения) и посмотреть в лицо собеседника.

Да, и еще! Не надо злиться и демонстрировать раздражение человеку, который оторвал тебя от любимого занятия.

Культурный человек во время разговора всегда сохраняет доброжелательное выражение лица. Зачем?

Для собеседника очень важен позитивный настрой.

## Голос влияет тоже?

Огромное влияние на собеседников оказывают наш голос. Уверена, что тебе не раз встречались очень солидные, хорошо одетые люди, которые на первый взгляд вызывают симпатию, пока они не начнут говорить: отталкивающий тембр голоса, каша во рту, неграмотная речь много говорят об уровне их образования и культуры.

На какие параметры речи нужно обращать внимание в первую очередь?

Как известно, при первом знакомстве собеседник особенно внимательно слушает наши первые 20 слов.

Он обращает внимание на наш голос, артикуляцию и темп нашей речи, интонацию, словарный запас и делает выводы о нашем настроении, желании говорить с ним, нашей вежливости, образовании, культуре.

Высота голоса должна быть средней, потому, что очень высокий и очень низкий голос раздражают людей, также, как и чрезмерно быстрый или медленный темп речи.

Никому не нравится монотонная речь собеседника, – поэтому надо следить за тональностью.

Есть ещё один важный параметр речи – сила голоса. И здесь тоже нужна золотая середина. Слишком громкий голос воспринимается как агрессия, и вызывает у людей напряжение. Слишком тихий голос затрудняет понимание, что

также вызывает раздражение и говорит о неуверенности человека.

♣ **Наличие слов или звуков-паразитов всегда воспринимается негативно.**

Можно ли использовать жаргонные слова и выражения?

Подростки и молодежь любят разговаривать на жаргонном языке. Это нормальное явление, когда они общаются между собой, в своей компании, со своими сверстниками. Но и только!

Во всех остальных ситуациях жаргонный язык недопустим.

Кстати, я заметила, что некоторые девушки привыкают использовать в речи различные «приговорки», например: «вот как то так», «как бы» и т. д. Пожалуйста, не делай этого ни коем случае, потому, что происходит быстрое привыкание, и ты «обогащаешь» свою речь словами-паразитами, от которых *избавиться очень трудно!* Слова-паразиты сильно раздражают людей и портят твой имидж.

Голос – это мощный инструмент взаимодействия людей, поэтому все недостатки речи сильно затрудняют общение, вызывая раздражение собеседника.

# Практикум «Знаешь ли ты параметры собственной речи»?

Знаешь ли ты параметры собственной речи? Сомневаешься?

Предлагаю выполнить небольшой, но полезный практикум.

Возьми газетную или журнальную статью, часы с секундомером и читай вслух 1 минуту в привычной для тебя манере.

Ты сможешь проверить быстроту своей речи (100 слов – медленно, 120—150 слов в минуту – нормально, соответственно больше 150 слов – это очень быстро).

Постарайся пересказать статью (рассказ), который ты только что прочитала. Запиши на камеру свое выступление, – так ты сможешь оценить длительность звучания отдельных слов (есть ли каша во рту), интервалы и длительность пауз (обеспечивают ритм, ясность и выразительность).

А может быть, ты поймешь, что любимое выражение «как бы» уже стало словом-паразитом, и от него нужно срочно избавляться.

Поддаются ли корректировке параметры голоса человека, у которого уже сложилась своя устойчивая манера говорить?

Мои наблюдения показывают, если человек знает свои проблемы и хочет от них избавиться, то ему многое удаётся самому или с помощью специалистов. Будь готова к тому,

что это потребует значительных усилий.

## **Что еще может повлиять на первое впечатление?**

Конечно, правильный костюм и соответствующая прическа сильно повлияют на первое (и не только) впечатление. Когда мы смотрим на любого человека, – прическа первое, на что падает наш взгляд. Самое главное требование к прическе, – она должна иметь ухоженный вид. Об одежде и прическах поговорим позже, в следующей главе.

**♣ Максимальная длина волос – до плеч, более длинные волосы убираются назад или вверх.**

# Что такое самопрезентация?

Конечно, многие из вас, мои юные читательницы, знают, что такое самопрезентация. Для остальных я напомним, что об одежде и прическах поговорим позже, в следующей главе.

*Самопрезентация* – это умение представить себя наиболее выгодным образом и произвести наилучшее впечатление.

Что может негативно повлиять на визуальный образ девушки?

Да, ошибки самопрезентации бывают. Чаще всего девушки допускают такие ошибки:

- не учитывают форму своего лица, фигуры, рост;
- забывают (или не хотят) улыбаться, соблюдать корректную или доброжелательную мимику;
- недооценивают значение правильных поз и жестов;
- у некоторых девушек отталкивающая манера говорить

# Как произвести впечатление!

Так случилось, что Катерине пришлось заканчивать свой последний студенческий семестр в новом колледже. Накануне, они с мамой обсуждали, как важно произвести хорошее первое впечатление на новом месте учебы, поэтому Катя начала с «адресации костюма».

Она выбрала темно-синий костюм, подобрала для него скромные аксессуары и туфли.

Свои роскошные рыжие волосы забрала наверх и уложила «ракушкой», нанесла легкий, почти незаметный макияж.

Внимательно посмотрела на себя в зеркало и осталась довольна впечатлением. Ну вот, лицо готово, теперь заготовим парочку ненавязчивых комплиментов для однокурсников и для преподавателей, – ведь приятные манеры, это тоже способ вызвать расположение.

Вчера «классная дама» попросила ее принести портфолио, а значит, надо проверить ещё раз все ли там на месте.

Да, вот она заветная папочка с документами, её гордость. Катерина «завела» себе портфолио ещё в школе, и с тех пор никогда не забывала пополнять его документами, подтверждающими её успехи и личностный рост.

Ага, хорошо, что проверила, а то чуть не забыла положить свеженький сертификат с последнего тренинга. Надо еще добавить парочку своих рисунков и фотографий с последней

выставки, где она получила диплом первой степени.

Ну вот, вроде бы ничего не забыла. Все, пора выезжать. К счастью, в этот ранний час пробок на дороге еще не было, и она быстро добралась на маршрутке до нового места учебы.

На первую пару Катерину привела «классная дама» и представила группе. Она коротко рассказала группе об увлечениях и успехах Катерины и продемонстрировала группе содержимое ее портфолио.

Так вот зачем оно ей понадобилось, подумала Катя, а вслух сказала: «Спасибо за добрые слова, как любой новичок, я надеюсь на вашу помощь и поддержку».

Забегая вперед, скажу, что Катерина быстро влилась в новый студенческий коллектив потому, что серьезно отнеслась к этому событию. Она правильно подготовилась к первой встрече с ребятами и преподавателями, а в дальнейшем соблюдала все правила поведения новичков в новом коллективе.

А разве есть какие-то особые правила для новичков?

Да, конечно есть. Это очень полезные правила, которые помогут произвести первое благоприятное впечатление на новый коллектив и быстрее в нем адаптироваться.

Если ты сумеешь понравиться новому коллективу, то он охотнее и быстрее примет тебя в свои ряды. Я охотно поделюсь с тобой, моя читательница, этими «секретами».

# Полезные правила для новичков

Первые дни и недели на новом месте учебы или работы внимательно наблюдай за тем, какие правила игры царят в твоём новом коллективе.

Как одеваются, разговаривают, какие формы обращения приняты, какие взаимоотношения между людьми... Обязательно запиши имена тех людей, с которыми приходится постоянно общаться, чтобы не обращаться к ним обезличено, типа: «Скажите, пожалуйста...» – это дурной тон.

Делай себе памятки в блокноте, чтобы не отвлекать людей каждый раз одними и теми же вопросами, не тратить зря их время.

Конечно, за тобой, как за новым человеком, пристально наблюдают, присматриваются, оценивают. Вот здесь-то тебе и пригодятся хорошие манеры, вежливость и дружелюбие.

Чтобы произвести благоприятное первое впечатление в первые недели на новом месте, необходимо помнить, что людям могут не понравиться твои слишком активные и напохристые действия. Про тебя могут подумать, что ты «выскочка». Старайся быть вежливой, заинтересованной, но сдержанной.

Доброжелательность, предупредительность и хорошие манеры помогут тебе завоевать симпатию нового коллектива.

Присматривайся, спрашивай, внимательно слушай и... не забывайте говорить, как можно чаще «СПАСИБО» за помощь или поддержку.

Если у тебя уже есть какие-то знания или опыт – демонстрируй свои сильные стороны осторожно и тактично.

Никогда не указывай на недостатки или слабые стороны твоих новых друзей, однокурсников или коллег и не восторгайся своим бывшим коллективом (местом учебы или работы). Это всегда вызывает только раздражение.

Ругать свой прежний коллектив или руководителей тоже считается дурным тоном.

На новом месте избегай рассказывать подробности своей личной жизни, ни в коем случае не заводи слишком тесные отношения с кем-либо из нового коллектива, ты ведь ещё не знаешь, что за люди рядом с тобой.

Это наиболее распространённые ошибки, которые совершают не только совсем молодые, но и опытные новички.

*Мне скоро на идти практику. Есть ли какие-то особые правила для курильщиков?*

Если ты куришь, а коллеги нет, то считай, что тебе не повезло. К курильщикам везде относятся настороженно, и для этого есть масса причин. Подсчитано, что за год они «прокуривают» 1,5—2 месяца рабочего времени.

Согласись, что не каждый руководитель будет терпеть работника-курильщика и всё, что с ним связано: перекуры, окурки, пепел, запах. Но если уж тебя взяли на работу, то

свято соблюдай этикет курильщика.

И ещё! Не возвращайся в комнату, где сидят твои коллеги, предварительно не разжевав мятную таблетку!

Кстати, дурным тоном считается, когда женщина курит на улице.

Вот такие правила для новичков, надеюсь, что они тебе не раз еще пригодятся.

Так что же Катерина? Как там она в новом коллективе?

Катерина уже три недели училась на новом месте, коллектив ей сразу понравился – такие же ребята, как она, очень дружелюбные.

Опытная мама Катерины посоветовала устроить для них чаепитие, тем более и повод есть – скоро ее день рождения.

Катя решила спросить у ребят в группе – принято ли у них отмечать праздники и дни рождения. Все обрадовались, когда она пригласила их на чаепитие, но сказали, что надо согласовать время с «классной мамой», ее, кстати, тоже принято приглашать.

Катерина устроила чаепитие в пятницу после учебы прямо в студенческой столовой. Бабушка Кати испекла вкусные пироги, а дедушка привез их как раз к окончанию третьей пары еще тепленькими. Восторгу голодных студентов не было предела, а Катерина приготовила слова благодарности для каждого, кто помогал ей на первых порах освоиться на новом месте учебы.

«Классная мама» сказала, что она молодец, понравилась

группе и преподавателям, поздравила с днем рождения и хорошим началом учебы на новом месте.

Домой Катерина возвращалась в приподнятом настроении – повезло ей с новым коллективом. Или коллективу с ней?

☺ Шуточки!

Заходит студент на экзамен и без разговоров ставит на стол бутылку шампанского.

Экзаменатор смотрит и произносит:

– Удовлетворительно.

Студент вытаскивает коробку шоколадных конфет.

Экзаменатор:

– Хорошо!

Студент кладет сверху дорогую авторучку.

Экзаменатор говорит: – Отлично! – и пишет в зачетке.

Студент забирает зачетку, сгребает все со стола и говорит:

– Теперь еще физику надо сдать.

# Можно ли управлять впечатлением о себе и как это делать?

Привлекательная это обязательно красивая – думают многие девушки. А вот и нет! Конечно, красивые люди нравятся всем, но иногда вызывают симпатию люди, которых красивыми не назовешь. Об этом моя следующая история.

## **А красавчик-то сдулся!**

Туристическая поездка в Болгарию обещала быть захватывающей. Отпуск, лето, незнакомая страна!

Наша группа встретилась в зале вылетов аэропорта. Все с интересом рассматривали своих попутчиков. Надо же, в основном довольно молодые люди собрались, такое бывает редко.

«Смотри, какой красавчик. Я уже почти влюбилась.» – толкнула меня в бок подруга.

И действительно, этот молодой человек был настолько красив, что на него оглядывались все. Природа над ним изрядно потрудились и все в нем было, на первый взгляд безупречно: лицо, фигура, походка, рост.

Поначалу, все без исключения девушки нашей группы пытались вызвать интерес у этого красавчика. Однако, я заметила, что девушки быстро охладели к этому молодому человеку. Он оказался глуп, как пробка. Более глупых людей я больше не встречала в своей жизни.

Но дело не в этом красавчике, а в другом человеке, который стал душой нашей группы и сделал нашу поездку незабываемой. Игоря мы не сразу и заметили, потому, что он не был даже слегка симпатичным.

Но через пару дней он как мощный магнит притянул к себе всю группу. Мы так и сидели вокруг него везде, – днем на пляже, а вечером пели песни под гитару или просто болтали в его номере.

Знаете, что покорило не только девушек, но и мужчин нашей группы? Его искрящийся ум, потрясающее чувство юмора, обаятельная улыбка в сочетании с доброжелательностью и умением прийти на помощь.

В конце поездки мы брали e-mail и телефон не у красавчика, а у Игоря. Его контакты до сих пор есть в моей записной книжке.

С красавчиками не все так просто, за внешним красивым фасадом могут оказаться совсем неприятные вещи: самовлюбленность, эгоизм, неэтичные и даже аморальные поступки. Такой человек симпатии у нормальных людей не вызывает.

Согласись, мой дорогой читатель, что сильное влияние внешней привлекательности происходит только в начале знакомства и снижается по мере того, как мы узнаем о других чертах (или образе жизни) этого человека.

**# Одна только красота не делает человека привле-**

## **кательным в глазах окружающих.**

А что же делает?

Вот что по мнению специалистов – психологов отличает привлекательных людей:

- Они доброжелательно улыбаются;
- Обладают чувством юмора и такта;
- Не скупаются на комплименты и другие знаки внимания;
- Веселы, жизнерадостны, оптимистичны;
- Уверены в себе, дружелюбны, коммуникабельны;
- Умеют сконцентрировать разговор не на себе, а на своем собеседнике, радуются чужим успехам;
- Быстро откликаются на просьбы, проявляют готовность помочь;
- Внешне приятны (правильно и со вкусом одеты и причесаны, приятная манера говорить...).

Итак, моя дорогая читательница, ты уже знаешь, что негативное первое впечатление о человеке, может сильно усложнить общение с ним.

Готова ли ты продолжать вместе со мной узнавать секреты формирования первого впечатления о себе? Готова? Хорошо!

*Как ты думаешь, существуют ли установленные правила этикета, касающиеся одежды?*

Конечно, существуют, их много, и я предлагаю в следующей главе рассмотреть только самые основные правила, на-

рушение которых вызывает недоумение и эмоциональный шок у окружающих людей.

Но сначала я предлагаю небольшой тест. Зачем? Да просто, так полезнее изучать какие-либо правила.

# Тест «Ах, этикет?».

Требуется выбрать правильные ответы:

1. Форма одежды в российских общеобразовательных школах регулируется:

- 1) правилами дресс-кода для школьников
- 2) является свободной
- 3) затрудняюсь с ответом

2. Правильная обувь для школы:

- 1) классические туфли-лодочки (на тонкой подошве)
- 2) летом можно носить босоножки с колготками
- 3) туфли на шпильках

3. В институт на экзамен можно пойти:

- 1) в джинсах с блузкой
- 2) в трикотажном платье
- 3) в платье, брючном или юбочном костюме делового стиля

4. Строгий стиль одежды для школ всех уровней и для работы, исключает:

- 1) шорты
- 2) футболки
- 3) прозрачные блузки

4) слишком короткие и обтягивающие юбки

5) все вышеперечисленное

5. Женский деловой костюм предусматривает:

1) однотонную одежду не ядовитого цвета

2) длину юбки до середины колена (плюс-минус 5 см.)

3) брюки только костюмные, классического кроя

4) джинсы только синие

6. Ухоженная прическа предполагает:

1) волосы до плеч, более длинные волосы убираются назад или наверх

2) любая длина

3). аккуратная свежая стрижка

7. Адресация костюма это:

1) когда костюм и все аксессуары (прическа, бельё, парфюм и пр.) подбираются для конкретного человека

2) когда костюм и все аксессуары (прическа, бельё, парфюм и пр.) подбираются для конкретного случая

3) затрудняюсь с ответом

Надеюсь, что ты дочитала этот тест до конца? Наверное, не на все вопросы смогла уверенно ответить? Ответы на вопросы, которые вызвали у тебя затруднения, ты найдёшь в следующей главе.

## ☺ Шуточки!

Одна британская леди говорила, что при появлении неожиданных гостей она всегда надевает туфли, шляпку и берет зонтик.

Если человек ей приятен, она восклицает: «Ах, как удачно, я только что пришла!». Если неприятен: «Ах, какая жалость, я должна уходить!».

## **Глава 4. Этикет в одежде или, как должна выглядеть девушка, чтобы не шокировать окружающих**

- Как я выгляжу в глазах окружающих людей?
- Надо что-то менять, а не начать ли с себя?
- Как чувствовать себя уверенно в самых разных ситуациях?

Иногда приходится слышать самые разные возражения.

Да кому, какое дело как я выгляжу! Это мое личное дело! Мне так удобно! Если ты тоже так думаешь, если тебе наплевать на то, что люди смеются и, показывая на тебя, говорят друг другу: «Смотри, какое «чудо в перьях» идет – просто пропусти эту главу.

Помнишь поговорку о том, что коня можно силой привести на водопой, но нельзя силой заставить пить? Очень мудрое высказывание. Человека тоже трудно заставить делать то, что ему не хочется.

А значит, эту главу книги я предлагаю исключительно тем девушкам, которым не все равно как они выглядят в глазах окружающих, которые не хотят оказаться «белой вороной» в какой-нибудь ситуации только потому, что им не хватает знаний из области современного этикета.

**Но** подожди, прежде чем пропускать эту главу подумай, зачем же тогда человек столетиями учился создавать свой визуальный образ при помощи одежды, макияжа, прически.

Умение красиво и правильно одеваться в соответствии с разными жизненными ситуациями, наверняка тебе пригодится в любом возрасте, и *поможет стать более успешной* в твоих делах и в личных отношениях.

Замечала, как нелепо смотрятся девушки, едущие в общественном транспорте в вечерних нарядах, да еще в дневное время?

Другие приходят на учебу или на работу в офис в одежде, которая считается вечерней, пляжной, или спортивной.

Или другая картинка – летом, некоторые девушки в очень коротких юбках или шортах, демонстрируют всем свои безобразно толстые ноги. Вот интересно, чем руководствуются эти девушки, выставляя напоказ недостатки своей фигуры, вместо того, чтобы их скрыть? Не знаю, а ты?

Для девушки очень важно уметь подобрать одежду в соответствии со своей внешностью, фигурой, возрастом и конкретной ситуацией для которой эта одежда подбирается.

## А что же мода?

А мода переменчива, поэтому желательно иметь свой стиль в одежде. Бывало с тобой такое: выбрала в магазине наряд – модный, хорошо сидит на тебе и цвет твой, но почему-то не хочется его купить, – это означает, что одежда не вписывается в твой стиль, не соответствует твоему образу и характеру.

Все специалисты в области моды дружно советуют носить то, что тебя действительно украшает, то, в чем ты выглядишь элегантно, и при этом, видеть недостатки своей фигуры и умело, при помощи одежды, корректировать их.

**# И еще!** Моя дорогая читательница, не забывай, что впечатление о нас складывается, от того, как мы умеем себя подать. Хорошо продуманный визуальный имидж позволит нам добиться того, чтобы окружающие составили о нас такое мнение, какое нам хочется.

Не веришь? Думаешь, что у некрасивых девушек мало шансов превратиться в «прекрасного лебедя»? А вот и нет!

Пример тому – всем известные звезды шоу бизнеса. Многие из них, мягко выражаясь, не являются эталоном красоты, но люди считают их очень обаятельными и привлекательными. А все из-за того, что они умеют работать над своим образом.

Так, что не забывай о том, что, если даже твоя внешность

далеко не идеальна, умело подобранная одежда, косметика и макияж, помогут скрыть недостатки и подчеркнуть все твои достоинства.

**А сейчас о том, какую одежду и куда можно носить.**

# Одежда для учебы или работы

Одежда для учебы и работы должна отвечать следующим критериям: сдержанность, аккуратность, функциональность.

♣ **Главное правило при выборе одежды для учебы и работы: ничего слишком обтягивающего, короткого, разноцветного! Следует придерживаться сдержанно консервативного стиля, который, однако, не исключает следование модным тенденциям.**

Что же можно иметь в своём гардеробе девушке, которая учится или работает?

В каждой общеобразовательной школе форма одежды регулируется дресс-кодом.

**Дресс-код**, это устойчивые представления о том, как надо одеваться в конкретной ситуации или для конкретного случая.

Знание основных правил дресс-кода, позволяет девушкам всех возрастов одеваться правильно, а значит быть уверенной в том, что им не придется выглядеть в какой-либо ситуации белой вороной, испытывая неловкость из-за несоответствия своего внешнего вида месту или событию.

Оказалось, что очень удобно знать, как правильно одеться для конкретной ситуации, события и т. д.

Теперь и в российской деловой среде, *дресс-код воспринимают как требования к офисному стилю одежды своих сотрудников.*

В тех организациях, где дресс-кода нет, носить можно все: костюмы (юбочные и брючные), платья, юбки, блузки, сарафанчики, но не забывайте – они должны быть однотонные, с рукавами и не ядовитых расцветок.

Лучший вариант – классический стильный деловой наряд.

### **# А какого цвета?**

Предпочтительно – все оттенки серого, синего цвета, приглушенные оттенки зеленого и оливкового, а также черные, темно-красные, бежево-коричневые и другие спокойные тона.

Если ты хочешь выглядеть более женственной, слабой и мягкой, то подойдет одежда в мягких пастельных тонах.

Одежда с абстрактными и другими крупными узорами для делового гардероба не подходит.

Чисто белый костюм уместен лишь в летнее время на мероприятиях, которые проводятся на природе.

Приветствуются классические прямые юбки, слегка зауженные книзу. Длина юбки до середины колена (плюс-минус 5 см.), разрез сзади не более 10—11 см.

Некоторые девушки надевают на учебу и на работу в офис всякие вычурные юбки (макси до пола, пышные и расклешенные и т.д.), – это сильно портит их образ потому, что эти

юбки не предназначены для деловой среды. Можете носить их в бытовых ситуациях общения, там они будут уместны.

Зимой носят одежду с длинными рукавами. Блузки без рукавов не подходят для делового стиля. Однако летом возможны короткий рукав или рукав длиной «три четверти».

Этикет разрешает использовать качественный трикотаж в качестве деловой одежды, но он должен быть однотонным, спокойных расцветок, без чрезмерных украшений, стекляруса, люрекса и блеска.

Многие девушки обожают трикотаж. Однако, не забывайте, что хорош только тот трикотаж, который держит форму и закрывает талию. Не покупайте на барахолках дешевые трикотажные кофточки (в полоску, цветочек, горошек...), они делают фигуру бесформенной и выглядят ужасно. К сожалению, наши магазины завалены именно такой одеждой.

**♣ Разноцветная и пестрая одежда во все времена считалась признаком дурного тона, носить такую одежду можно разве что на пляж.**

# Правильная обувь для учебы и работы

Туфли для деловой среды – закрытые лодочки с каблуком не выше 5—6 сантиметров однотонные (черные, синие, серые, но не белые). В период с августа по июнь обувь белого цвета не носят.

Цвет обуви не должен быть светлее цвета подола твоего костюма.

В помещениях (школах, институтах, офисах) носят так называемую паркетную обувь на тонкой кожаной подошве. Обязательно наличие чулок или колготок телесных оттенков. Зимой возможны плотные колготки в тон костюма.

*Кроссовки, мокасины, туфли на толстой подошве и босоножки не носят с деловым костюмом.*

В холодный период года носят закрытые туфли. В теплый сезон возможны туфли с закрытым мыском и открытой пяткой.

Многие российские девушки очень любят летом ходить на учебу и работу в босоножках, да ещё надевают их на колготки. Я вас умоляю, посмотрите на название – **босоножки**.

Это не офисная обувь. Это все равно, что парень в деловом костюме и в сандалиях, надетых на черные или серые носки. Вот, вот – тот ещё видок!

И ещё одно чисто российское явление (просто в других

странах я такого никогда не видела). Наши девушки, вопреки всем правилам и запретам упорно ходят на учебу и работу в туфлях на шпильках.

♣ **Милые, замечательные девушки! Шпилька – это вечерний каблук.**

Категорически нельзя носить на учебу и на работу в офис туфли на платформе, оставьте их, пожалуйста, для шоу-бизнеса.

# **Одежда для официальных и торжественных мероприятий**

На официальных и торжественных мероприятиях типа экзаменов, конференций, а также на вручении дипломов, наград и т. д. в трикотаже, джинсах, укороченных брюках, лучше не появляться.

На такие мероприятия нужно обязательно приходить в строгой, но нарядной деловой одежде, с тщательно уложенными волосами и минимальным количеством украшений классического дизайна.

# Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.