

КНИГА-КОНСУЛЬТАНТ ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

НЕОБХОДИМЫЙ МИНИМУМ
ДЛЯ СОВРЕМЕННОГО ЧЕЛОВЕКА



- первыми УСТНО здороваются и представляются МЛАДШИЕ по возрасту/статусу — старшим;
- в ответ на приветствие СТАРШИЕ предлагают РУКУ;
- ПРИ РАВНОМ ПОЛОЖЕНИИ первым здоровается (устно и возможно с предложением руки) и представляется лицо любого пола, если оно заинтересовано в контакте



Татьяна БЕЛОУСОВА —



автор популярных книг, психолог, член Национальной ассоциации специалистов по протоколу. Обладатель Национальной премии «За вклад в развитие делового этикета в России».

от имидж-тренера **Татьяны БЕЛОУСОВОЙ**

Татьяна Вадимовна Белоусова
Деловой этикет.
Необходимый минимум для
современного человека
Серия «Книга-консультант»

Текст предоставлен издательством

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=65588662

Деловой этикет. Необходимый минимум для современного человека:

АСТ; Москва; 2021

ISBN 978-5-17-135171-7

Аннотация

Новая книга Татьяны Белоусовой – автора бестселлеров по этикету, лауреата Национальной профессиональной премии «За вклад в развитие делового этикета в России».

Достоверная, дополненная, обновленная информация о современном ДЕЛОВОМ ЭТИКЕТЕ с учетом последних тенденций и изменений, с примерами из жизни, с разбором реальных ситуаций, с моделированием «взрослых реакций».

В формате PDF A4 сохранен издательский макет.

Содержание

Об авторе	6
К читателю	9
Часть I. Главное, что следует знать об этикете	12
Главное № 1: Ситуация определяет действия: в этикете нет фиксированных правил, в одних случаях следует поступать так, в других – иначе. Дистанция, интонация, позиция всегда приводят к результату – или к положительному, или к противоположному	18
Ситуация/обстоятельства	19
Дистанция, интонация, позиция	23
Главное № 2: Этикет в России, или	35
Почему нам только кажется, что мы в европейской культуре. Почему следует изучать европейский этикет, как ПДД	
Почему следует изучать европейский этикет, как ПДД	38
Главное № 3: Принцип и инструменты этикета – как «оно работает». Векторы вежливости	42
Принцип этикета	44
Логика и подтекст	50
Векторы вежливости	55

Татьяна Белоусова

Деловой этикет.

Необходимый минимум для современного человека

© Татьяна Белоусова, текст, 2021

© Елизавета Дмитриева, ил., 2010

© Ирина Кузина, фото, 2015

© Олег Вайднер, фото, 2020 © ООО «Издательство
АСТ», 2021

*** * ***

Об авторе



Татьяна Белоусова – автор популярных книг, психолог, член Многонационального союза писателей, член Национальной ассоциации специалистов по протоколу.

Обладатель Национальной премии «За вклад в развитие делового этикета в России».

Эксперт по этикету и протоколу, тренер по уверенному поведению, специалист в области моды и стиля.

Автор множества семинаров и тренингов различных направлений, в том числе для «Центра международного протокола» РАНХиГС при Президенте РФ, для Правительства Крыма, в ЦНТИ «Прогресс» и НОУ «Северная столица».

Авторский семинар «Деловая культура. Корпоративный имидж. Служебный этикет» посещают сотрудники крупных компаний России («Газпром», «Роснефть», «Аксона» и др.), руководители и служащие дум, администраций городов и республик России.

Еще в 1998 году Татьяна Белоусова стала первым преподавателем первых курсов «Имиджмейкер» в Санкт-Петербурге (Институт культурных программ).

Татьяна – профессиональный тренер по развитию навыков уверенного поведения, как в жизни, так и в особых случаях (съемки – выступления – сложные переговоры).

Ее авторский семинар по уникальной методике «ХОРОШИЙ ВКУС У ВАС В КАРМАНЕ» остается неизменно привлекательным для множества слушателей.

Бестселлерами стали книги автора: «ХОРОШИЙ ВКУС У

ВАС В КАРМАНЕ», «Ангел носит GUCCI», «ЭТИКЕТ: полный свод правил светского и делового общения» и большая работа «ВСЁ про ЭТИКЕТ».

К читателю

Сколько сотен раз слушатели моих семинаров, участники тренингов и мастер-классов говорили: «Получили множество ответов на вопросы, и даже не могли подумать, что искать надо в теме „этикет“!»

Сколько десятков раз приходили отклики от читателей – с благодарностью и с тем же недоумением! «Надо же, случайно нашли что искали – и где? В книге об этикете – так странно...» (пожимают плечами).

И уже неоднократно молодежь предлагает придумать другое название этой СИСТЕМЕ знаний и умений. Да-да, этикет – это СИСТЕМНЫЕ, изменяющиеся по своим законам знания и навыки общения! И сегодня этикет уже не ограничивается определением «свод ритуалов и правил какого-либо сообщества», скорее, верно и современно говорить о МОДЕЛИ ДОСТОЙНОГО ЭФФЕКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ. (Эту тему развернем на всем объеме книги.)

В далеком 2006 году я сделала первую попытку писать об этикете – вполне наивную, но искреннюю. Книга называлась «Легкость делового бытия: корпоративный имидж и бизнес-этикет».

Многое изменилось за прошедшие годы: и сам автор, и мир, и отношение к этикету – увы, он стал «модным»! И еще больше глупостей накрутилось на это понятие.

Поэтому сейчас особенно важно обозначить, что является откровенной глупостью и даже выдумкой от начинающих энтузиастов, – чтобы не запутать тех, кто осознает значимость коммуникативных навыков (и этикет их возглавляет!). И конечно – желание увеличить количество читателей, убедившихся на практике, что без ритуалов этикета не обходится ни один наш контакт. Следовательно, правила этикета – как правила дорожного движения – должен хорошо знать каждый.

Перед вами уже четвертая моя книга об этикете – две предыдущие с успехом продаются и сейчас. Однако мир деловых отношений имеет особую специфику, и мы предпримем попытку структурировать и систематизировать его, чтобы получить эффективные и разнообразные инструменты для каждого дня и любого рабочего момента.

С помощью этой книги читатели узнают, что происходит на авторских семинарах и тренингах, а слушатели семинаров по деловой культуре и этикету получают информацию по темам, которые по тем или иным причинам мы не успели разобрать в аудиториях.

Попытаюсь доказать читателям, что наш «деловой мир» еще весьма детский, «взросление» идет медленно и многие представления о том «как надо» перевернуты с ног на голову.

Верю, что понимание соотечественниками этикета станет ближе к его сути – квинтэссенции общения и выйдет за контур «что-то там про сервировку и манеры».

Надеюсь, что круг читателей расширится, и у «новеньких» непременно случатся инсайты, появятся новые инструменты в поведенческом арсенале. И самое важное – мы будем быстрее взрослеть и в рабочих отношениях станем свободней и эффективней. Ведь все мы хотим в трудных, порой конфликтных ситуациях трудовых будней находить верные слова и аргументы, сохранять лицо и достоинство.

В каждой рекомендации этикета существует ЛОГИЧЕСКАЯ ПРЕДПОСЫЛКА, которая привела к возникновению ритуала, а равно и ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКТОР, который наполняет этот ритуал смыслом. Если в рекомендации нет логики и некоего понятного всем подтекста, значит этого правила нет в этикете!

Часть I. Главное, что следует знать об этикете

*В основе всех хороших манер лежит одна
забота – чтобы человек не мешал человеку, и все
вместе чувствовали бы себя хорошо.*

Дмитрий Лихачев

Часто истинный смысл слов и терминов ускользает от нашего понимания, обрастает сложными определениями, которые закрывают суть дела. Так и «этика» теперь – философская наука с туманными определениями, и «этикет» – список странных, порой «бессмысленных» для кого-то правил.

Итак, если обратиться к истокам, «этика» от древнегреческого «этос» – нрав, обычай. И в античном мире под «этос» понимали УДОБНОЕ СОВМЕСТИМОЕ СУЩЕСТВОВАНИЕ, правила/нормы, сплачивающие общество и помогающие преодолеть индивидуализм и агрессивность.

Актуальными и востребованными такие правила остаются до сих пор! Их необходимость стала даже очевиднее. Если в доинтернетную эпоху люди общались обычно в узком кругу и были понятны друг другу, то сейчас границы размываются и люди с разным бэкграундом в образовании, кругозоре, лексике – в ходе общения попадают в неловкие, а порой и неприятные ситуации. И вот как раз те, кто имеет большой

набор приемов и навыков к «приятному общежитию» в целом и для преодоления агрессии в частности, имеют и более широкую поведенческую палитру.

Цель этики – не знания, а поступки.

Аристотель

Что же сейчас, в XXI веке, скрывается под словом «этикет»? Да, собственно, то же, что и с сотворения мира. Этикет как система знаков и ритуалов проверен временем на эффективность! Конечно, ритуалы меняются – сама жизнь, технический прогресс, изменение в социальных ролях полов, даже появление удобной одежды влияют на «знаки вежливости». Уходят бессмысленные в новых обстоятельствах, появляются более актуальные. Но СУТЬ сохраняется! Для взаимодействия людей останутся важными знаки, которые выражают доверие, позволяют быстро распознать своего/чужого, охраняют участников контакта от агрессии и делают приятным общение.

А вот «изучение манер» из «справочников прошлой жизни» никак не является этикетом.

Нет ничего отвратительнее хамства с манерами.

Слова моей тетушки, посвящаются всем российским «школам леди»

Без этической системы координат, без чувства достоинства – никогда не станет ваше поведение свободным и до-

стойным. Помните, в старом фильме «Золушка»: «И никакие хитрости не сделают вашу ножку – маленькой, а душу – большой!»

Но есть и другая сторона вопроса. Знаю, что людей с чувством достоинства в России немало. Но по ряду причин в наших поведенческих моделях устойчиво зафиксированы странные формы – с точки зрения европейской культуры.

Мюллер разоблачил Штирлица. Последний спрашивает:

– Как так? Я уже не стучу ложечкой, когда размешиваю сахар в чае! И ложечку из стакана достаю...

– А глаз все равно зажмуриваете!

Анекдот

Приведу метафору: представьте этикет как торт, в котором обязательно основание – бисквит. И есть розочки-детали.

Без бисквита – без достойного поведения и этичных поступков – розочки не помогут, это тот самый вариант «хамства с манерами».

Сам по себе бисквит – хорош как **МОДЕЛЬ ДОСТОЙНОГО ПОВЕДЕНИЯ**, но неверные детали в конкретных ритуалах (только в рукопожатиях многие делают до пяти ошибок!), когда «розочки» выходят «не того фасона» – выдадут нас как штандартенфюрера Штирлица.

Посему важно «сверить часы» и поправить «сигналы-ма-

ячки» в поведении и поступках, которые сформированы российским обществом – за прошедшие сто лет – вне кодов европейской культуры.

Причем область деловых отношений пострадала в этом смысле более всего! Именно деловые господа, руководители всех и вся, зачастую слишком самоуверенны и совершают порой глупейшие действия с самым серьезным видом.

Главный враг знания – не невежество, а иллюзия знания.

Стивен Хокинг

Для мужского взгляда и склада ума предложу другую метафору. Представьте себе мешок с разобранным до винтика миксером. Вы можете встряхивать мешок, заглядывать в него, рассматривать детали, пытаться соединять их – прибор собрать сложно, далеко не каждый сможет. Нужна схема!

В результате вы получите инструменты, которые позволят вам действовать верно в любых обстоятельствах, даже в тех, про которые еще не придумали правила.

И да! Имея в арсенале лишь несколько элементов этикета – ту или иную «детальку» (или «розочку» – кому что приятнее!), пару или даже полдюжины – крайне неполный «набор», вам не получить «прибор» – ту самую «конструкцию», ДОСТОЙНУЮ МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ, которая облегчает жизнь.

Нетерпеливые читатели, кому важнее готовые рецепты и упакованные кейсы, вполне могут эту часть *про главное* и

пропустить, к ней всегда можно вернуться, когда «жизнь заставит».

ЭТИКЕТ СЕЙЧАС:

- ✓ Не «список правил»...
- ✓ А разумные достойные действия в предложенных обстоятельствах.
- ✓ Превентивные меры, предупреждающие агрессию и манипуляции.
- ✓ Набор лайфхаков и кейсов – по ряду деталей.
- ✓ Но всегда будут маячки, по которым видно, из какой вы среды...

ЭТИКА как ежедневная необходимость, ЭТИКЕТ как инструмент!

- ✓ Как в работе с партнерами,
- ✓ Так и в общении с коллегами.
- ✓ Равно в дружеском или случайном контакте.
- ✓ Техники этического поведения: снижение конфликтности, увеличение приятности...

Всё новое – хорошо забытое старое!

ЭТИКЕТ как современный
инструмент личной эффективности:
МОДЕЛЬ ДОСТОЙНОГО ПОВЕДЕНИЯ!

Главное № 1: Ситуация определяет действия: в этикете нет фиксированных правил, в одних случаях следует поступать так, в других – иначе. Дистанция, интонация, позиция всегда приводят к результату – или к положительному, или к противоположному

Трудно установить неизменные правила для различных обстоятельств жизни, так как образ действий часто зависит от положения, в котором находятся люди.

Непозволительное в одном случае будет прилично в другом, сообразно личностям, возрасту, положению и обстановке. И только чувство такта подскажет воспитанному человеку, как следует поступать. Обстоятельства управляют поступками.

«Жизнь в свете, дома и при дворе»¹, Санкт-Петербург,

¹ Этими словами начинается сборник «Жизнь в свете, дома и при дворе», впервые изданный в Санкт-Петербурге в 1890 г. в серии «Библиотека практических сведений». Переиздан в 1990 и 2010 гг. Имени автора установить не удалось. – *Здесь и далее примеч. авт.*

Ситуация/обстоятельства

На семинарах разговор о значении ситуации для выбора форматного поступка всегда начинаю с вопроса «Что будет правильно и “этикетно”?», давайте и здесь разберем несколько примеров.

1. Подсказать или нет коллеге (или руководителю) о не порядке в его костюме, например о расстегнутых брюках?
2. Во всех ли случаях уместны рукопожатия?
3. Можно или нет класть небольшую дамскую сумочку на стол?

Удивительно, что даже акцент на тему СИТУАЦИЯ ОПРЕДЕЛЯЕТ крайне редко помогает слушателям начать рассуждать именно от печки. Чаще всего они прибегают к ранее усвоенным частным максимам.

1. Ответ: «Ой, брюки – такой деликатный момент! Лучше написать записку или привлечь мужчину-коллегу к разрешению конфуза. И вообще, делать замечания другому человеку – неприлично!»

Действительно, делать прилюдные замечания нетактично, но! Если постороннему человеку в случайной минутной

встрече, скорее всего, помочь исправить его неловкое положение с брюками не получится (не найдете слова, не успеете), то своему коллеге – почему нет? Важно улучшить момент и подобрать верный тон. Так вот, лучше сказать, чем придумывать какие-либо сложности с передачей записок и поисками «транслятора», хотя иногда сгодятся любые методы искренней помощи.

2. Ответ: «Рукопожатия – да, всегда хорошо! Это знак уважения и внимания».

Рукопожатия, безусловно, важный знак уважения. И в общем положении этикета приветствия за руку – рекомендованы, но не следует исполнять их во всех без исключения ситуациях, в каждой будет свой регламент. А бывают обстоятельства, когда рукопожатия невозможны.

Например, обегать собравшихся на планерку коллег с протянутой рукой и через стол – точно неверно. **В туалетных комнатах, например, рукопожатия вообще недопустимы!**

Пример из жизни: губернатор одного российского города считал необходимым на официальных мероприятиях приветствовать за руку всех присутствующих – в знак уважения. Однако, когда процесс приветствий собравшихся (более 200 человек!) превысил три часа, помощник губернатора справедливо засомневался в необходимости данного ритуала.

Чтобы снять вопросы, сразу скажу: если копировать коме-

дийный сюжет «Здравствуйте, я царь. Царь, очень приятно! Царь...», – гарантированно попадете в неуклюжую позицию.

Уважение в больших собраниях выглядит так: УСТНОЕ ОБЩЕЕ ПРИВЕТСТВИЕ от важной персоны к собравшимся, и уже в ходе встречи, если ситуация способствует, персона уделит внимание и пожмет руку присутствующим (выборочно или всем без исключения), что и будет весьма респектабельно. (Мы еще обратимся к этому примеру, в нем есть и другие моменты для обсуждения, равно разберем и все-все правила приветствий и рукопожатий.)

3. С сумочкой, что очевидно, слушатели дают обе версии: да и нет – и долгие споры сторон.

Ответ про сумочку, дорогие читатели, будет в книге дальше. Но предлагаю потренироваться пока самостоятельно. Ключ-подсказка: в каких ситуациях «да, кладут на стол» и в каких обстоятельствах «нет, конечно!».

Кстати, категоричность в рекомендациях этикета: только так и никак иначе – признак некомпетентности. Именно по этому признаку вы легко вычислите ложных «специалистов» по этикету: без аргументов и сомнений они будут утверждать нечто неверно понятое ими из книг или взятое из интернет-статей, написанных такими же профанами. Напомню, все рекомендации этикета имеют объяснения и проверяются здравым смыслом!

Для иллюстрации приведу «бесценную» рекомендацию, гуляющую по Сети, о том, что на деловых встречах мобильный телефон непременно следует выключать/убирать/переворачивать экраном вниз.

Когда во время переговоров в телефоне ищут справку в интернете, считают на калькуляторе, смотрят календарь, записывают памятки, демонстрируют образцы и т. д. и т. п. — имеет ли смысл убирать смартфон?

Конечно, если на деловую встречу приходит человек с отстраненным выражением лица, бегло смотрит на собеседника и, в первую очередь, выкладывает на стол телефон, приговаривая при этом что-то вроде: «Что вы там хотели мне рассказать?» — какие еще сигналы нужны, чтобы понять: субъект не желает встречи или совершенно не умеет себя вести.

Но когда человек всячески демонстрирует заинтересованность и в ходе встречи время от времени обращается к смартфону, чтобы... (вставьте подходящие причины по сюжету) — никто даже не обратит внимания на лежащие на столе мобильники! И акцентировать эти «мелочи жизни» в качестве «бесценных рекомендаций» этикета — весьма глупо. Увы, интернет и многие книги напичканы подобными категоричными «правильно/неправильно», «этикет запрещает», «по этикету вы должны то-то...» (кому, почему должны?) и прочими глупостями.

Хотя, безусловно, при искренней заинтересованности во встрече, когда нет нужды обращаться к мобильному устрой-

ству, воспитанные люди аппараты не демонстрируют.

Итак, в стиле «рондо», мы возвращаемся к базовому тезису: **Этикет зависит от обстоятельств контакта!**

Этикет – ситуативен!

Ритуалы вежливости, уместные в одной ситуации, в другой могут быть неприемлемыми, невежливыми или жеманными.

Дистанция, интонация, позиция

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

Джонатан Свифт

Самое время вспомнить о чувстве такта, о котором как о «подсказке в каждом обстоятельстве» как раз и говорилось в книге XIX века «Жизнь в свете, дома и при дворе».

Для сегодняшних скоростей и образовательных технологий чувство – весьма ненадежный критерий. И как современному человеку определить, имеет ли он в активе это самое чувство такта?

Из словаря: «**ТАКТИЧНОСТЬ** – мера в разговоре и в действии, умение понимать душевное состояние собеседников, не допускать оплошностей, не ставить людей в неловкое положение, не доставлять неприятных моментов окружаю-

щим». Что-то напоминает, да?

Сегодня вместо слова «такт» мы в основном используем понятие «коммуникативные навыки», особенно применительно к деловым отношениям. Личную эффективность в процессе общения, в ходе разнообразнейших переговоров, в проживании конфликтов, в убедительности аргументации, в *находчивости* – все эти способности вроде и не принято сопоставлять с тактичностью...

Не возьму на себя смелость утверждать, что такт и коммуникативные способности – синонимы. Тем не менее именно через коммуникативную часть общения (и это всего лишь одна из множества составляющих общего процесса!) проявляются «тактические» свойства граждан.

Суть же моих наблюдений и «открытий» относительно чувства такта заключается в триединстве следующих коммуникативных качеств:

- ◆ выстраивание оптимальной ДИСТАНЦИИ,
- ◆ владение ИНТОНАЦИЕЙ,
- ◆ точное понимание своей ПОЗИЦИИ – статуса – в контакте.

СИТУАЦИЯ:



ДИСТАНЦИЯ. Когда человек четко понимает границы своего личного пространства и никогда не нарушит чужих контуров – ни словом, ни делом, ни телом.

ИНТОНАЦИЯ. Когда человек умеет выразить свое отношение к теме, даже несогласие или недовольство, ровной интонацией и пристойными словами, не переходя на личности. Когда его высказывания имеют личностное отношение и эмоции, но не носят откровенно грубого характера или не выражают безудержного неискреннего согласия и восхищения.

ПОЗИЦИЯ/СТАТУС. Когда человек точно осознает свою роль, «значение себя», в ситуации (что и есть статус, неважно – выше/ниже или равно относительно других участников контакта). И кстати, переоценивать свою позицию, тащить одеяло на себя – качество, которое считается окру-

жающими моментально и точно: не по Сеньке шапка.

Пожалуй, эти три элемента – ДИСТАНЦИЯ, ИНТОНАЦИЯ, ПОЗИЦИЯ – основные блок-схемы этикета, база этикетного поведения. И если чувство такта развить самостоятельно весьма сложно (да и возможно ли?), то элементарные базовые навыки: держать дистанцию, следить за интонацией, максимально точно осознавать свою позицию в моменте – совершенно определенно можно выработать.

Важно отметить еще раз: триединство данных коммуникативных качеств – в их одновременном использовании в ситуации!

Рассмотрим на примерах.

НАРУШЕНИЕ ДИСТАНЦИИ:

Примеров фактического – физического – нарушения личных границ можно привести множество. Всего одна поездка в час пик в метро обогатит нашу копилку.

Но в просторных офисах мы не ожидаем слишком близких контактов, и любое неожиданное «сближение» всегда напрягает – чье-то слишком близкое дыхание за плечом (при этом еще и заглядывают в твои бумаги) или столкновения нос к носу. У американцев есть выражение «ты наступил на мои большие пальцы», хорошая иллюстрация невербальной «наступательной» агрессии, кстати, увы, часто применяемый

прием для убеждения-принуждения!

Равно стесняют и ситуации «удерживания» – за пуговицу, за руку, плечо или локоток. Нарушения наших физических границ очевидны, список примеров грозит стать бесконечным. А рассмотреть предлагаю как раз неочевидные ситуации, когда в личное пространство вторгаются не телом, а словом, действием, запахом и т. п.

◆ Некий человек за внедрение идеи получил денежную премию. Его коллега несколько раз делал попытки узнать у премированного ее сумму. Позиции у товарищей по службе равные, паритетные. Интонация вопроса была вполне ровная. А вот дистанция была агрессивно нарушена!

Да, существуют темы, которые обсуждать неприлично, они являются вмешательством в личную зону, и в частности, как в этом примере – деньги.

Перечислю вопросы, нарушающие дистанцию и личную территорию: «А что, сыну уже столько лет, а всё ещё не женат?», «А зачем вашей дочке третий ребенок? С ума она сошла?», «Вы столько лет уже женаты, а детей чего ж нет?»... Подобные темы в служебных отношениях недопустимы. Неприличны они и в частной жизни!

Но коммунальное сознание требует полной информации – у кого что на обед, у кого с кем роман, сколько составил гонорар за книгу... И только ментальное взросление и уменьшение градуса коммунального любопытства уменьшит чис-

ло личных конфликтов на рабочих местах.

◆ Сотрудник N некой компании имел привычку прибирать на рабочих столах всего коллектива, раскладывать предметы (документы, ручки, калькуляторы и пр.) соответственно собственному представлению о порядке. Человек этот меж тем вполне милый, слова грубого не скажет, однако регулярно становился объектом больших и малых скандалов и «разбора полетов».

И лишь специальная директива от руководства с личным указанием товарищу N ничего не перемещать на столах других сотрудников прекратила сие безобразие. (А объяснить про «чужой монастырь» человеку должны были еще в детстве.)

◆ Громкость голоса также параметр дистантной тактичности – слишком громкий или тихий звук голоса создает массу неудобств окружающим. Излишние децибелы в офисе крайне раздражающи. Но и усиленно прислушиваться к слишком тихой речи также утомительно.

Кстати, кричать знакомым на улице считается дурным тоном именно потому, что этим нарушается личное пространство ни в чем не повинных окружающих.

◆ Длинные волосы, возможно, покажутся парадоксальной темой в списке дистантных нарушений. И если вы, милые

барышни, думаете что красотой офис не испортить, то ошибаетесь! Чужие длинные волосы доставляют массу неприятных моментов окружающим: выпавшие волосы на спинке вашего жакета или кресла – крайне отталкивающий сигнал, а коллеги элементарно стесняются обратить ваше внимание на неопрятность.

Рабочие отношения предполагают собранность, а деловой костюм – прибранность. И совершенно неуместны ни к ситуации, ни к силуэту делового костюма распущенные длинные волосы.

Дорогие модницы, есть много мест, где вы можете появиться с прекрасными распущенными волосами. Но это точно не офис, не школа или аудитории университета.

Собранность – один из важных компонентов профессионализма и простейшей адекватности, прежде всего она проявляется в облике, и в «прибранной голове» в том числе.

♦ Запахи – еще один неожиданный (для многих) момент соблюдения дистанции. Увы, именно до тех, кто нарушает наше личное пространство в этом аспекте, сложнее всего достучаться.

И сколько раз обсуждалось, каким бы деликатным образом намекнуть некоему коллеге о вопросах гигиены, а кому-то – о чрезмерном и неуместном использовании тяжелой артиллерии, простите парфюмерии, но без помощи отдела кадров (HR-службы) не обойтись!

Сложность именно в том, что первые не чувствуют травмирующего окружающих запаха несвежего тела или белья, вторые – увлекаются слишком густыми, сладкими или тяжелыми ароматами вечерней группы – абсолютно удушающими в офисах.

Что делать? Вписывать в инструкции и требования к сотрудникам – подобно памяткам Александры Коллонтай матросам посольства?² Как бы ни казалось странным, эти вопросы вполне возможны к обсуждению – и именно в формате деловых отношений: прописать в должностных инструкциях требования к сотрудникам о личной гигиене и чистоте костюма, допустимый макияж и отсутствие татуировок, ограничить использование парфюмерии.

НАРУШЕНИЕ ИНТОНАЦИИ:

Представьте: к вам обратились с вопросом или предложением, при этом – слова нейтральные, а тон – грубый, без «волшебных слов»... неприятно как-то...

С другой стороны, самые жесткие рабочие моменты можно высказать интонацией вполне корректной! Это реально. Однако мало кто владеет техникой – выразить словами и

² Сохранились исторические документы, в которых первый советский посол Александра Коллонтай (она же и первая женщина-посол в мире) прописала некоторые правила поведения: «Чего не надо делать на приемах». «Не тушить папироску, бросая ее на пол и притопывая ногой. Не плевать на пол. Не грызть семечки на приемах». И в том числе: «Перед тем как отправиться на прием, в гости, а также перед приходом гостей – принять душ».

аргументами (без резких эмоций!), например, недовольство результатом проделанной работы, опозданиями или другими поводами для нареканий – без грубости и перехода на личности. Разговаривать с сотрудниками, как с собственными провинившимися детьми... беда как раз в том, что некоторые руководители принимают такой формат и даже им «в ум не войдет», что подобный стиль и форма общения категорически не годятся для деловых отношений.

Что добавить? Мы же не можем перевоспитать руководителей. Но можем работать над собой! И учиться перестраивать диалог, переводить формат «родитель отчитывает неразумное дитя» на более «взрослый разговор».

Михаил Зощенко, из рассказа «Прискорбный случай».

Пошёл он к выходу. Обращается в кассу.

– Только что, – говорит, – дамочка, куплен у вас билет, прошу вернуть назад деньги. Потому как не могу картину глядеть – меня в темноте развозит.

Кассирша говорит:

– Деньги мы назад выдавать не можем, ежели вас развозит – идите тихонько спать.

Поднялся тут шум и перебранка. Другой бы на месте Николая Иваныча за волосы бы выволок кассиршу из кассы и вернул бы свои пречистые. А Николай Иванович, человек тихий и культурный, только, может, раз и пихнул кассиршу.

– Ты, – говорит, – пойми, зараза, не смотрел

я ещё на твою ленту. Отдай, говорят, мои пречистые.

И всё так чинно-благородно, без скандалу.

НАРУШЕНИЕ ПОЗИЦИИ:

Пожалуй, мы редко задумываемся, что в каждом нашем контакте, даже случайном (вы просто спросили, как пройти к метро), есть определенные позиции – выше/ниже/равно. И верное понимание своего места позволяет точно и адекватно проживать ситуацию.

Быстро перечислю в качестве примеров несколько контактов с заданным статусом:

- Экскурсовод и слушатели группы
- Врач и пациенты
- Педагог и ученики, а также их родители
- Автор на презентации книги и читатели
- Сотрудник метрополитена (как и любого другого вида общественного транспорта) и пассажиры и т. п.

При точном понимании позиции и соблюдении норм общения всеми участниками процесса общение будет вполне адекватным.

И даже вопрос на улице: «Как пройти в библиотеку?» создает позиции – тот, кто спрашивает, просит внимания, и ключевое здесь – просит. Следовательно, чем вежливее будет запрос, тем адекватнее эмоциональная реакция в ответе.

В деловых отношениях субординация в большинстве слу-

чаев понимается сотрудниками точнее, но не исключает конфликтов, когда кто-то забывается.

Резюмируя тему триединства **ДИСТАНЦИЯ – ИНТОНАЦИЯ – ПОЗИЦИЯ**, пожалуй, всего лишь скажу: наблюдайте! Анализируйте процессы.

И попробуйте применять *превентивные советы этикета*.

♦ **Держите дистанцию.** Да, как в ПДД. Собственно, правила дорожного движения изначально разрабатывались именно на основе этикета. Помните, сократить дистанцию можно легко, а вот «сдать назад» гораздо сложнее! (В этой же теме – дистанции – и обращения на «ты» или на «вы»). Как показывает практика, перейти обратно на «вы» и ровные дистантные отношения с короткого дружеского общения на «ты» – крайне затруднительно.

♦ **Следите за интонацией.** Проверено временем – грубость менее эффективна, чем позитив. Даже (и тем более!) когда приходится высказывать оппозиционную точку зрения. Чем ровнее и увереннее тон, тем больше к нему прислушиваются.

♦ **Выдерживайте позицию.** В самой формулировке есть и подсказка, и защита, не загоняйте себя в глупую позицию, не требуйте чужие «сани» или «шапки». Кстати, даже корона не упадет, если она по праву ваша. Есть хорошая история, как наша последняя императрица стремительно подняла упавшие бумаги неловкого пожилого министра, опередив

всех присутствующих. Сохранять достоинство совсем не то же, что требовать почтения к себе.

И чувство такта всем в помощь!

Главное № 2: Этикет в России, или Почему нам только кажется, что мы в европейской культуре. Почему следует изучать европейский этикет, как ПДД

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

Подлая каверза заключается именно в том, что у нас сохраняется ИЛЛЮЗИЯ ЗНАНИЙ культурных кодов – принятых ритуалов и знаков, маркеров «хорошо» и «плохо», – ведь в России этикетные нормы имеют в фундаменте европейские традиции.

- Мы приветствуем друг друга рукопожатием (хотя делаем множество ошибок в этом ритуале), а не тремса носами при встрече, как эскимосы.
- Мы начинаем любой контакт с обмена взглядами – по-другому общение не выйдет приятным, тогда как в арабских странах считается неприличным смотреть пристально и прямо в глаза собеседнику.
- У нас воспитанный человек встает (еще сохранились та-

кие!), когда в комнату входит дама, и помогает ей, например, снять верхнюю одежду или устроиться в удобном кресле, опять же на Востоке такое распределение функций покажется странным.

- У нас нормальным является неспешный разговор со средним уровнем эмоций, который, однако, может показаться излишне экспрессивным для бедуинов, и в то же время наш разговор покажется для жителей стран Латинской Америки абсолютно холодным и невыразительным.

- Мы обычно принимаем пищу сидя на стуле и за высоким столом, пользуемся приборами, принятыми в европейской цивилизации, и лишь в качестве экзотики можем выпить пиалу с чаем сидя на ковре или взять в руки палочки в китайском ресторане.

- Мы носим европейский костюм, и многие забыли, как выглядят наши народные сарафаны и кафтаны.

Так какой этикет, какие «культурные коды» сейчас в ходу в нашей стране? Современный российский этикет представляет собой сложную до изумления смесь. В базе – остатки европейских традиций, сильно покалеченные советским периодом и коммунальным мировоззрением: от бытовых привычек (порой весьма далеких от европейских стандартов и самодисциплины) – до поведения в обществе, где представлены чаще всего две ипостаси: либо развязность, либо зажатость.

ИЗ ИСТОРИИ РОССИИ

Рубежи в развитии морально-этических норм:

- Примерно 300 лет, с XV (XVI) в. ДОМОСТРОЙ.
- 1717 г. Пётр I вводит ЕВРОПЕЙСКИЙ ЭТИКЕТ.
- 200 лет, 2 века – Романовская эпоха – естественное развитие норм и правил.
- 1917 г. Большеви́стская революция – слом традиций.
- 1991 г. Распад СССР – слом традиций.
- **Настоящий момент – ИЛЛЮЗИЯ ЗНАНИЯ**, трансформации моральных устоев, размытые представления о правилах хорошего тона...

И эти размытые представления о правилах хорошего тона приправлены осколками Домостроя, приперчены криминальным опытом, припудрены якобы аристократическими манерами.

В действительности сегодняшний российский этикет – это в определенном смысле мутант-перевертыш вне логики и психологического наполнения, потребуются усилия и время поставить его с головы на ноги.

В отличие от животных ИНСТИНКТЫ не диктуют человеку, что ему НУЖНО, в отличие от человека вчерашнего дня ТРАДИЦИИ не диктуют сегодняшнему человеку, что ему ДОЛЖНО.

Не зная ни того, что ему нужно, ни того, что должно, ЧЕЛОВЕК УТРАТИЛ ЯСНОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ТОМ, ЧЕГО ЖЕ ОН ХОЧЕТ. В итоге он либо хочет того, чего и другие, либо делает то, что другие хотят от него...

Виктор Франкл

Почему следует изучать европейский этикет, как ПДД

Бывают такие умельцы в глубинке, которые прекрасно управляют любым видом транспорта: снегоход, трактор, самосвал, комбайн, катер, авто – за рулем как бог. Но правила и знаки дорожного движения, если и знали – то давно забыли. И далее представьте этого умельца (со всей его уверенности в мастерстве!) на заполненных проспектах мегаполиса или скоростном автобане. Это драма!

Так и наши соотечественники умеют общаться, делают карьеру, путешествуют – и часто даже не знают, сколько правил нарушили. Много раз знакомые-иностранцы спрашивали меня: почему многие россияне выглядят как европейцы, но при общении ожидания часто не сходятся с реальностью?


Мы путаемся даже в элементарных знакомствах-представлениях: кто первым подает руку, в какие двери не следует пропускать даму вперед и что уж говорить о пресловутых столовых приборах. И во множестве ситуаций ведем себя

неловко, нелепо и попросту невежливо.

Так случилось, что традиции менялись неоднократно, иногда на диаметрально противоположные. А ведь единственный путь передачи смыслов и ритуалов – из рук в руки, от поколения к поколению, через существование в однородной по составу и свойствам культуре. И с этим как раз в нашей огромной стране тоже сложности – географические, межнациональные, интеллектуальные наконец.

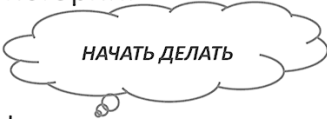
И недальновидно утешаться, что вина «не моя», живу как умею. И, как правилам ПДД, нам – жителям страны с европейским укладом – для уверенного поведения и проявления воспитанности совершенно необходимо ОБУЧАТЬСЯ нормам и правилам общеевропейского этикета.

3 ПРИЧИНЫ ОБУЧАТЬСЯ ЭТИКЕТУ:



ПРИЗНАТЬ НЕЗНАНИЕ

I. «Зигзаги» отечественной истории.



НАЧАТЬ ДЕЛАТЬ

II. Стремление к личной эффективности.



ПЕРСПЕКТИВЫ!

III. Европейский этикет – международный язык общения!

Почему именно европейским правилам? (Хотя кто-то уже всерьез рассматривает и китайские церемонии, что возможно, хотя не скоро, думаю, они станут кросскультурным языком, в том числе и из-за их сложности.)

В международном сообществе исторически за норму принят европейский (точнее, британский) этикет. Конечно, страны других частей света сохраняют свои культурные традиции, и следует проявлять уважение к местным особенностям, но во взаимодействии людей разных культур так или иначе должен быть всем понятный язык общения. Им стал английский язык (вербальная часть) и британский этикет

(невербальная часть).

В планетарном сообществе для комфортной и эффективной коммуникации между представителями различных стран и культур используются правила европейского этикета.

Он имеет статус международного языка общения – невербальная часть: знаки и сигналы, а английский язык – как раз вербальная часть.

В любой точке мира проще всего оставаться в формате, соблюдая европейские поведенческие стандарты.

Главное № 3: Принцип и инструменты этикета – как «оно работает». Векторы вежливости

У всякого человека в отдельности и у всех вместе есть, можно сказать, известная цель, стремясь к которой они одно избирают, другого избегают.

Аристотель

Мы живем во времена стремительных перемен, меняются не только правила светского (гражданского) этикета. Так, самый строгий консервативный двор – Великобритании – за пару-тройку лет включил столько новшеств, что изумил весь мир.

Меняются на глазах даже проверенные методы протокольных событий международного уровня. Если раньше для изменений требовались века, то в XX веке – десяток-другой лет, а в XXI – уже всего год-два.

Очевидна связь изменчивости правил этикета с социальными новшествами, например с положением женщины в обществе, – ведь большинство ритуалов вежливости возникли именно «для опеки и помощи слабому полу»: только лишь по причине неудобной одежды и неустойчивых каблуков по-

явилась масса поводов «поддержать – подать – помочь»!

И в целом дамы практически не считались самостоятельными членами общества еще в 20-х годах XX века. Женщина была «при муже» – носила его фамилию, ее счета оплачивала семья, приличная дама в одиночестве не смела посещать множество мест и собраний. Что говорить, если принимать участие в выборах и голосовании³ женщинам позволили гораздо позже, чем появилась устойчивая телефонная связь.

Изменяются и блюда – продукты – еда, и сервировка. Человечнее становятся и деловая беседа, и деловая переписка. Менее формальной и чопорной выглядит офисная одежда. На рубеже XX–XXI веков возникли новые форматы встреч даже на высшем уровне – «завтраки без галстуков» например.

Всё более неформальным становится поведение людей.

Но есть и нечто неизменное – общение между нами. И большинство вменяемых людей желает, чтобы оно было в приятном и удобном формате!

И если некоторые ритуалы этикета отменились за ненадобностью, другие пришли им на смену – исключительно для сохранения сути процесса: **ПРОЯВЛЕНИЕ УВАЖЕНИЕ К СЕБЕ И К ОКРУЖАЮЩИМ.**

³ Впервые женское избирательное право ввели Новая Зеландия (1893 г.) и Австралия (1902 г.). В Европе, чем мы можем смело гордиться, право женщин участвовать в выборах осуществилось именно в Российской империи, правда, исключительно на территории Великого княжества Финляндского (1906 г.).

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

Д. Свифт

ЦЕЛЬ этикета – сделать общение между людьми комфортным.

СУТЬ этикетных норм – собственное достоинство и уважение к окружающим.

Принцип этикета

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

Стив Круг. Не заставляйте меня думать!

Стив Круг писал о вэб-дизайне, мы параллельно сделали много похожих выводов в таких разных областях – и все сходится! Следовательно, это точно работает.

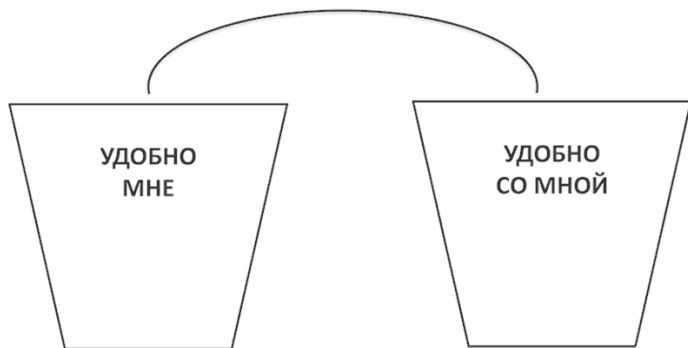
Думаю, мы уже можем смело забыть о списках правил в изменчивом мире (с весьма устаревшими по смыслу списками «делай так, не делай этак»).

Однако чувство такта, как мы помним, – весьма ненадежное ощущение, и нам нужны более надежные точки опоры и инструменты. Итак, как оно работает, разберем на примерах.

Да, меня часто спрашивают, при чем тут коромысло? Вро-

де как к этикету следует выбрать нечто более эстетичное. Но лучшего инструмента нет! Именно на плечах мы имеем «точку», которая отвечает за наше достоинство и демонстрирует его наличие (или отсутствие!).

ОСНОВНОЙ ПРИНЦИП ЭТИКЕТА



Как относитесь к себе, что чувствуете в проживаемой ситуации? Показывает именно зона шеи и плеч.

И непосредственно эта «точка», на которой держат коромысло, на телесном уровне – а это самые важные сигналы – подсказывает нам: что-то идет не так, когда нарушается баланс в какую-либо сторону. Или, наоборот, всё происходит действительно «чинно-благородно» – именно так проявля-

ется равновесие коромысла.

Баланс – необходимое условие!

Долгое время нас воспитывали на девизе: «Сам погибай товарища выручай!»

И многие, даже не задумываясь особо, придерживаются именно этой жизненной стратегии: наполняют «ведро» «удобно со мной» часто в ущерб собственным интересам и ресурсам. Простите автору сленг, но такой путь ярче всего определить термином «терпила»: человек всё время всем «должен» – так он искренне считает. Он терпит убытки – времени, сил, денег и даже здоровья, – ведь именно таким людям очень удобно позвонить в ночи за помощью, взять у них в долг, нагружать дополнительной работой, плакать им в жилетку, а потом, кстати, и обвинять. Они не умеют сказать спокойно, взвешенно и уверенно: «Нет», даже когда уже не готовы откликаться. Перекос и в жизни, и в теле становится привычным, постоянным.

«Ведро» «удобно мне» очень активно начали наполнять люди «пиратского» периода. Время 90-х годов, заявленные свободы на неокрепшие души легли несколько... произвольно, что ли? «Делаю, что хочу» в исполнении несформировавшихся личностей приобрело откровенно хамский рисунок!

На семинарах мы много – даже в актерских этюдах – пробуем методы противостояния хамству. (Увы, актуальнейшая тема.) В тексте же сложно передать смысловые, речевые, интонационные нюансы – как агрессии (явной или скрытой), так и

различных вероятных реакций на нее.

Сейчас просто делюсь выводами: первое – каждое хамоватое проявление есть следствие неуверенности или разнузданности, то есть элементарного отсутствия самодисциплины (отнеситесь с сочувствием! и отстранитесь!). Второе – хамство всегда несет угрозу – как для хама, так и для окружающих. Понаблюдайте, проанализируйте! В тонкие эмпирии не пойдем сейчас. Просто вспомните примеры из дорожного движения и ситуаций, в которых кто-то из участников хамовато лихачил – где-то чудом обошлось без трагических последствий, где-то – не обошлось. В жизненных обстоятельствах, может быть, не так наглядно, но близко! Например, на отдыхе в иноземных отелях можно собрать неплохую копилку примеров.

Итак, когда человек действует исходя лишь из собственного якобы удобства, его манеры грубы и хамоваты. Когда же человек готов угождать всем в ущерб своим интересам – он терпит множество неудобств и убытков, испытывает обиды и неудовлетворенность. Нарушение баланса очень чувствительно.

Важно! Именно позвоночником мы чувствуем «что-то не так», и очень помогает выровнять ситуацию именно ИЗМЕНЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ТЕЛА В ПРОСТРАНСТВЕ! Проведено на практике.

И повторю: баланс поведенческого коромысла держится

НА ЧУВСТВЕ СОБСТВЕННОГО ДОСТОИНСТВА! Именно это жизненно важное чувство позволяет сохранять в отношениях необходимое взаимоуважение.

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

Жан-Жак Руссо

ПРИМЕРЫ

- Из личной жизненной копилки: однажды мне предстоял разговор в официальном кабинете, и его хозяин встретил меня надменной букой (сегодня точно могу сказать: это от страха – реально мужчины напрягаются от слов «специалист по этикету»!) – он остался сидеть за большим начальственным столом («спрятался»), не потрудившись встать, выйти, поприветствовать и познакомиться.

Не желая чувствовать себя в роли просителя (с чего бы вдруг?), я совершенно спонтанно обошла его грандиозный стол-баррикаду, одновременно с улыбкой произнося слова приветствия, протягивая в знак знакомства руку и представляясь. Всё в рамках делового этикета! Сохраняя баланс моего удобства и комфорта визави.

И человек «оттаял» – встал, улыбнулся, ответил на рукопожатие, предложил чай-кофе и располагаться – мы выбрали паритетную зону стола переговоров. Наши позиции вы-

ровнялись – сбалансировались, и договоренности были достигнуты к взаимному удовольствию. Хотя сделаем оговорку: поступить так может только посетитель, близкий по статусу хозяину кабинета!

- Из практики протокола: в одном очень-очень северном российском городе часто принимают делегации из Китая. Есть возможность встречать гостей прямо на летном поле. Вопрос организатора, начинающийся словами «А правильно ли мы делаем...», уже показывает сомнения вопрошающего. А делали они следующим порядком: уважая иерархию членов делегации, можно сказать чрезмерно, рассаживали по машинам строго согласно списку очень долго (по сорок минут!), ведь есть сложности в восприятии внешности: и мы для китайцев на одно лицо, и они для нас. Под дождем или снегом, порой в мороз под минус пятьдесят.

Действительно, протокольное старшинство – ведущий параметр многих действий. Однако суета на поле вызывала недоумение и неудобство, как встречающей стороны, так и гостевой. Неудобство было очевидно!

Принимая решение о тех или иных действиях, прежде всего проверьте баланс: «Удобно мне – удобно со мной!»

- Вспомним и пример о непорядке в костюме коллеги (расстегнутые брюки): подсказать об этом или нет – прежде всего зависит от ситуации. А вот быстро действовать в мо-

менте как раз и помогает приведенное «коромысло» – именно в равновесии, в балансе будет принято верное решение! Будет ли лучшим действием подсказать-помочь товарищу (к примеру, перед выходом его на трибуну) или удобнее оставить оплошность незамеченной.

Логика и подтекст

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

У ЭТИКЕТА НЕТ АВТОРА!

ПРАВИЛА ВОЗНИКАЮТ И УХОДЯТ
с изменениями условий жизни



У этикета нет автора – правила никто не прописывает!

Они существуют в культуре, возникают и исчезают в зависимости от изменений в жизни – социальных, экономических, политических.

И зачастую вы можете встретить разночтения даже у специалистов по этикету в некоторых частных моментах. Как выбрать удачный вариант поведения? Оценить версии? Но обычно нет времени – в конкретно проживаемой ситуации всё происходит стремительно.

Достоверность и актуальность рекомендаций можно принять, если в них есть здравый смысл: вы увидите их реальную, историческую – **ФАКТИЧЕСКУЮ ПРЕДПОСЫЛКУ** и очевидное внятное для всех **ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ**. Только они наполняют правило смыслом!

Когда вы сможете самостоятельно найти смыслы – логику и подтекст – в каждой рекомендации по хорошим манерам, вы овладеете тем самым *основным принципом*, и тогда отпадет необходимость заучивать длинные списки норм и правил поведения воспитанного человека.

ПРИМЕРЫ

- Времена, когда женщины стали активно участвовать в деловой жизни, наступили не так давно – всего сто лет прошло. Долгое время женщины не носили при себе личных, карманных денег даже в тех случаях, когда они у них были. Расплачиваться по счетам должен был мужчина из ее семьи.

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

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, партнерскую интонацию или определенную дистанцию?

Исходя из здравого смысла – я могу/готова заплатить сама. И совершенно не желаю попадать в некую зависимость, ведь «кто девушку угощает, тот ее и танцует». Какими бы циничными ни казались эти слова, на уровне подсознания устойчиво возникает именно это ощущение.

- Когда-то на семинаре «Деловая культура. Служебный этикет и протокол» одна из участниц, сотрудник протокольного отдела большой компании, рассказала о некой «методичке сверху» с рекомендацией высылать партнерам наборы визитных карточек с загнутым уголком, она интересовалась – верно ли это правило. Тогда я от души повеселилась,

увы, сейчас не до смеха.

Необъяснимым образом сия «методичка» охватила всю страну, проникла в интернет, тиражировалась до такой меры, что редактор петербургского телеканала предлагал мне эту «информацию» озвучить в эфире! Как важное правило этикета.

Рассмотрим его на втором «коромысле». В первом «ведре» – с точки зрения здравого смысла – элементарно неудобно в почтовом конверте размещать жесткие визитки с загнутым, топорщащимся уголком.

Со вторым «ведром» сложнее, потому как абсурднее. Подтекст – психологический символ – исчез более сотни лет назад! И сейчас только специалисты знают значение загнутого уголка. Загибали уголок карточки только при личном визите! И при чем тут конверт и почта? (Кстати, была разница – правый или левый уголок загибать при визите в дом по грустному или радостному поводу, создатели «методички» об этом не знали, не обозначили, какой же загибать.)

Рекомендации с загнутым уголком не выдерживают проверки ни логикой, ни подтекстом.

- Кстати, пример о встрече китайских делегаций на аэродроме северного российского города также прекрасно проверяется и вторым «коромыслом» (выше мы проверяли его первым «коромыслом» – удобно мне, удобно со мной). И если разобрать ситуацию вторым инструментом, очевидно, что

наполнение подтекста – строгое соблюдение иерархии гостей при посадке в авто – сильно затягивает и усложняет процесс погрузки, тогда как здравый смысл – быстро выполнить техническую задачу и увезти людей в тепло – явно будет в приоритете!

То есть всегда нужно искать равновесие между смыслами, **чтобы ритуалы вежливости не перевешивали логику.**

Список примеров можно продолжать. И даже уже приведенные выше сюжеты отлично проверяются этим «коромыслом». Губернатор, который приветствовал собрание из трех сотен человек – каждого за руку (немыслимо!), – впустую потратил время, свое и собравшихся, – *такими действиями обесценивается сам ритуал!* Когда «выражение почтения» перевешивает элементарный здравый смысл.

Или вспомним «рекомендации из Сети» относительно мобильного телефона: «перевернуть аппарат вниз экраном», вроде как бы «выражая уважение» к собеседнику и интерес к процессу. Исходя из *логики и искренней заинтересованности*, вы или вовсе не достанете телефон (если он не нужен), или будете его использовать в ходе разговора как обычный инструмент.

В каждой рекомендации этикета существует логическая предпосылка – здравый смысл, который привел к возникновению правила, а также психологический фактор – некий

символический подтекст, которые наполняют правило смыслом.

Между логикой и подтекстом обязателен баланс!

При нарушении равновесия между ЗДРАВЫМ СМЫСЛОМ и СИМВОЛИЧЕСКИМ – поведение будет либо глупым, либо манерным...

Векторы вежливости

Вежливость – это желание всегда встречать вежливое обращение и слыть обходительным человеком.

Ларошфуко

Еще один, третий инструмент – ВЕКТОР. В физике и математике вектор – это величина, которая характеризуется своим значением и направлением. В общении так же совершенно точно можно назвать направление – от кого кому, потом обратно, и «значение» – интонационное и смысловое содержание обращения: пинг-понг, пинг-понг...

– Дядя, это белый танец! Дамы приглашают кавалеров.

– А ты сам – дама, что ли?

– А это моё дело, персональное.

– Козёл ты, а не дама.

Диалог из к/ф «Афоня»

В моменте общения всегда кто-то первым «вступает», инициирует контакт. И его посыл – приятный или нет – вызывает ответную реакцию. (Соглашусь, бывает и на корректный запрос несимметричный ответ, и наоборот.) И далее опыт коммуницирования вступает в игру!

«Желание встречать вежливое обращение» – точно по словам Ларошфуко, не поверите, оказывают почти все люди. И далее мы будем говорить именно о ВЕКТОРЕ ВЕЖЛИВОСТИ – в прямом его смысле и действии.

Вектор проявления вежливости:

- младших – к старшим;
- мужчины – к женщине;
- подчиненных – к руководителю;
- поклонников – к кумиру.

Действие вектора вежливости на ритуале приветствий:

УСТНО первыми здороваются:

- младший – со старшим (по возрасту или по должности);
- мужчина – с женщиной;
- входящий (проходящий) – с присутствующими;
- поклонники – с кумиром.

РУКУ для приветствия предлагают:

- СТАРШИЕ – младшим!
- РУКОВОДИТЕЛИ – подчиненным;
- ЖЕНЩИНЫ – мужчинам;

- КУМИРЫ – поклонникам.

То есть на вежливый вектор:

УСТНОЕ «здравствуйте» от младших/мужчин/подчиненных – ЖЕСТОМ РУКОПОЖАТИЯ старшие/женщины/руководители вежливо отвечают, демонстрируя сближение и уважение (при условии желания).

Действие вектора вежливости при представлении:

- младших представляют старшим (логично, когда директору представляют нового сотрудника! наоборот – глупо...);
- мужчину представляют женщине (запомнить очень просто: даму не предлагают!);
- при равном положении (коллеги) очередность значения не имеет.

До сих пор в числе рекомендаций по правилам хорошего тона можно встретить такую:

женщина сама первой не представляется (исключение возможно только для замужней дамы, когда действие происходит в помещении, но не на улице).

Действительно, когда-то приличные барышни так и поступали (в отличие от неприличных, откуда и пошло определение «уличная женщина»). Однако сейчас положение женщин в обществе изменилось, уходят и устаревшие воззрения. Так, в деловом общении женщина может (иногда и обя-

зана!) представиться сама.

Равно и в светском общении, в силу различных новых социальных и демографических условий, культурных и ментальных изменений, женщине приходится рекомендоваться и представляться самостоятельно.

Следуя логике изменений, сейчас правильно поступать так:

- первыми **УСТНО** здороваются и представляются **МЛАДШИЕ** по возрасту/статусу – старшим;
- ответ на приветствие **СТАРШИЕ** предлагают **РУКУ**;
- **ПРИ РАВНОМ ПОЛОЖЕНИИ** первым здоровается (устно и, возможно, с предложением руки) и представляется лицо любого пола, если оно заинтересовано в контакте;
- первым здоровается – **УСТНО** – входящий (проходящий) вне зависимости от статуса;
- на мероприятиях (и между равными по статусу) еще пока выражают уважение дамам – мужчины устно здороваются и представляются первыми.



Вектор рукопожатия

Для уверенного взаимодействия европейский этикет предлагает: первоначально установить с партнером по предстоящему общению зрительный контакт. Это чрезвычайно важный психологический элемент и неременный атрибут общения – готовность к совместному проживанию момента, демонстрация открытости, установление взаимного доверия. Хорошее впечатление усиливают достойная осанка и открытая манера поведения.



Зрительный контакт важен

При любом взаимодействии уместно представляться по имени (отчеству) и положению, по характеру деятельности, если необходимо.

Эти рекомендации кажутся банальными, но как же часто люди вступают в разнообразные контакты, участвуют в дискуссии, задают вопросы на встречах оставаясь безымянными!

Этим они создают неудобство для обращения к ним, а равно проявляют и недостатки воспитания, и собственную неуверенность...

В современной России не существует пристойных безличных обращений, именно по этой причине представляться по имени – крайне необходимо!

Новые условия нашего существования и скорости диктуют отмену пышных реверансов, долгих путешествий и неспешных разговоров, но неизменным и необходимым условием общения остается уместная вежливость. И умение точно определять момент для ее проявления и границы допустимого.

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.