



ЭТИКЕТ

*Правильное поведение
в повседневной жизни*

Маартен Богартс

Маартен Богартс

Этикет: правильное поведение в повседневной жизни

Серия «Этикет и стиль: лучшие книги»

Текст книги предоставлен правообладателем

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=66995340

Этикет. Правильное поведение в повседневной жизни: АСТ; Москва;

2022

ISBN 978-5-17-145449-4

Аннотация

«Жизнь – это путешествие. Один шаг за другим. Мы стремимся быть лучшей версией самих себя и делаем все возможное, чтобы понравиться окружающим. Они влияют на наш выбор, наши идеалы и убеждения, иногда в лучшую, иногда в худшую сторону. Мы учимся через свой опыт: празднуем победы и преодолеваем боль, которую терпим, чтобы стать сильнее. Моя жизнь стала путешествием, которое продолжается до сих пор. С кучей впечатлений и эмоций, движущих вперед с каждым шагом. Нельзя понравиться всем, но можно нравиться тем, кому не все равно. Я обнаружил, что лучший способ получить комфорт – дать его. За эти годы я понял, что любовь и комфорт реальны только тогда, когда ими делятся. Так что теперь я делюсь своим сердцем, разумом и любовью, чтобы помочь вам почувствовать

подлинный комфорт внутри себя и с теми, кто вас окружает».

Маартен Богартс

Маартен Богартс работал батлером в разных королевских дворах, посольствах и частных резиденциях. Его обширная карьера и богатый опыт делают его частым советником высокопоставленных людей, ищущих комфорт, который нельзя купить за деньги. Весь его опыт основан на практической работе в самых престижных учреждениях. В этой книге автор с радостью делится с читателями своими знаниями.

В формате PDF A4 сохранен издательский макет.

Содержание

Эксперты	6
Предисловие автора	11
Предисловие Александра Александровича и Марии Александровны Пушкиных	17
Благодарности	19
Определение понятий «этикет» и «протокол»	22
Протокол	23
Этикет	25
Разница между этикетом и протоколом	26
Немного истории	27
Современный этикет	30
Три основных правила	35
Принцип вето	37
Основные правила	39
Порядок старшинства	48
Примеры поведения в разных ситуациях	53
Порядок приоритета в протоколе	77
Коммуникация	78
Зрительный контакт	83
Стопроцентное внимание	85
Конец ознакомительного фрагмента.	86

Маартен Богартс
Этикет
Правильное поведение
в повседневной жизни

*** * ***

© Текст. Маартен Богартс, 2022

© Оформление. ООО «Издательство АСТ», 2022

Эксперты

Коммуникация

- Анна Эрнстовна Валл, тренер речевой тренинговой компании IGRO, Санкт-Петербург.

Школа и университет

- Наталья Николаевна Седова, директор ГБПОУ «Московский колледж управления, гостиничного бизнеса и информационных технологий „Царицыно“».

Детский этикет

- Евгения Игоревна Пелецкис, психолог.
- «How to raise a gentleman» – Kay West.

Интернет, электронная почта и социальные сети

- Анна Эрнстовна Валл, тренер речевой тренинговой компании IGRO, Санкт-Петербург.

Этикет в транспорте

- Опрос независимых бортпроводников.
- ОАО «РЖД», Дирекция скоростного сообщения.
- Mosmetro (веб-сайт).
- Mosgostrans (веб-сайт).
- Сервис по заказу такси Gett – опросы с участием водителей.

Публичные выступления

- Анна Эрнстовна Валл, тренер речевой тренинговой компании IGRO, Санкт-Петербург.

Сожительство

- Евгения Игоревна Пелецкис, психолог.

Спортивный этикет

- Дмитрий Сергеевич Дубовенко, мастер спорта по бадминтону, вице-президент Khimki BC.

Внешний вид

- Доктор Карина Андреевна Богартс, врач-дерматолог, венеролог и специалист в области эстетической медицины.

Люди с инвалидностью

- «How to serve clients with a disability?» – ROOI Perspektiva in cooperation with the Business Disability Forum (UK) (booklet).

• Елена Викторовна Поле – директор Образовательного центра Благотворительного фонда «Даунсайд Ап».

• Лада Игоревна Талызина – педагог группы «Дневная занятость» Благотворительного фонда «Даунсайд Ап».

• Юлия Викторовна Лентьева – заместитель директора Центра сопровождения семьи Благотворительного фонда «Даунсайд Ап».

Религиозный этикет

• Раздел о буддизме был написан при поддержке и информации, предоставленной Еленой Валерьевной Леонтьевой, кандидатом исторических наук, буддологом, буддистом; Московский буддистский центр.

• Раздел об индуизме был написан при поддержке и информации, предоставленной Ананда Говинда Дас, брахма-

чари; Департамент по связям с общественностью Центра индийской культуры.

- Раздел об исламе написан при поддержке и информации, предоставленной Гузель Вафаевной Мубиновой, заместителем руководителя Департамента культуры Духовного управления мусульман РФ.

- Раздел об иудаизме написан при поддержке и информации, предоставленной Давидом Нисенгольцем, историком, преподавателем истории, культуры и традиций индуизма.

- Раздел о католицизме был написан при поддержке и информации, предоставленной священником Кириллом Горбуновым, генеральным викарием Римско-католической Архиепархии Божией Матери в Москве.

- Раздел о православии написан при поддержке и информации, предоставленной Вахтангом Владимировичем Кипшидзе, заместителем председателя Синодального отдела по взаимоотношениям Церкви с обществом и СМИ Русской Православной Церкви (Московский Патриархат) и Романом Сергеевичем Баранниковым, специалистом Информационно-аналитического управления Синодального отдела по взаимоотношениям Церкви с обществом и СМИ Русской Православной Церкви (Московский Патриархат).

Интимные отношения

- Евгения Игоревна Пелецкис, психолог.

- Первоначальное редактирование: Галия Мокаддэсовна Алеева.

Театр, концерты и выступления

- Lumen Music Appreciation (веб-сайт).
- Ирина Владимировна Шишкова, меццо-сопрано, солистка Мариинского театра, Лауреат международных конкурсов.
- Елена Бободжонова, организатор международных фестивалей, выставок и концертов.

Фастфуд-этикет

- Ресторан «Лепим и Варим».

Протокол

- Павел Павлович Попов, советник руководителя Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации, консультант компании IQ Protocol.

Первоначальное редактирование Галией Мокаддэсовной Алеевой для следующих глав.

- «Определение понятий „этикет“ и „протокол“».
- «Часть истории».
- «Три основных правила».
- «Порядок старшинства».
- «Столовый этикет».
- «Телефонный этикет».
- «Люди с инвалидностью».
- «Религиозный этикет».

Исследовательская поддержка Галией Мокаддэсовной Алеевой для следующих глав.

- «Транспорт».

- «Религиозный этикет».
- «Фастфуд-этикет».

Первоначальные переводы Никиты Максимовича Богомолова для следующих глав.

- «Порядок старшинства».
- «Столовый этикет».
- «Телефонный этикет».
- «Люди с инвалидностью».

Предисловие автора

Весь мир считает, что в России холодно, люди в этой стране всегда пьяны, а медведи ходят по улицам как обычные пешеходы. С самого детства отец говорил: «Ты никогда не поверишь во что-либо полностью, пока не увидишь сам». И вот в 2006 году я поехал в Россию, чтобы посмотреть, действительно ли все так плохо. Я провел почти целый месяц в разных городах, гуляя по улицам, встречаясь с людьми, открывая для себя жизнь в этой стране. Я не посетил ни одного отеля, бара или ресторана и жил только в частных апартаментах, при этом не говорил ни слова по-русски. Именно там и тогда я открыл для себя истинное русское гостеприимство, неподдельное тепло людей, которых мир считает холодными и бессердечными. Я ел только традиционную еду, приготовленную бабушками, рубил дрова в лесу, а впервые посетив баню по-черному, думал, что вот-вот умру. Пожив там месяц, я понял, что в этой стране и людях есть нечто большее, чем многие думают, и пора разрушить стереотипы, которые формировались десятилетиями. Я хотел узнать страну поближе, а потому переехал в Россию.

Мне потребовалось около двух лет, чтобы освоить русский язык и довести его до хорошего уровня. Я не пользовался учебниками и не посещал никаких занятий. Мне помогала только моя переводчица, которая в первое время го-

това была от стыда провалиться, когда я сам пытался что-то сказать, но практика помогла овладеть языком, и поэтому я говорил все лучше и лучше.

Люди иногда спрашивают: «Сложно ли выучить русский?» Мой ответ всегда таков: «Все зависит от...» Изучать язык намного проще, когда вы находитесь в стране его происхождения и окружены людьми, которые говорят только на этом языке. Мотивация также является важным фактором, как и преданность делу. Сложность зависит только от ограничений, которые мы накладываем на себя, поэтому я просто жил в России и наслаждался всем, что она давала мне.

С языком пришла культура. По моему скромному мнению, нельзя познакомиться со страной или ее народом, если не жить и не работать там. Поэтому я путешествовал, видел очень красивые места и разговаривал со многими интересными людьми. В те замечательные годы я начал осознавать кое-что, что только чувствовал, но не мог объяснить во время своей первой поездки в Россию в 2006 году. Многие стереотипы о русских на самом деле находили свое подтверждение на улицах: люди не улыбались вам сразу, во время праздников употребляли много алкоголя, а в небольших городах или деревнях, которые ближе к природе, дикие животные действительно могли ходить по улицам. Тем не менее я также замечал, что люди переставали хмуриться и раскрывались, если приблизиться к ним и поговорить хотя бы дольше пяти минут. Каменное лицо было лишь прикрытием, и, по-

общавшись с человеком, можно было увидеть и почувствовать его внутреннюю доброту и теплоту. Это заставило меня задуматься: если люди могут быть такими теплыми, гостеприимными, любопытными, смешными и громкими, в их истории тоже должно быть много хорошего.

До того как я переехал в Россию, я работал дворецким и менеджером по хозяйству в разных и очень интересных местах. Я служил в трех королевских семьях, одном из крупнейших посольств в Европе, меня приглашали в качестве консультанта на очень значимые мероприятия. Во всех этих местах протокол и этикет были жизненно важны, так как от этого зависел образ приглашающего человека. Узнавать об этикете из книг очень интересно, но действительно значимый опыт я получил, работая с реальными королями, королевами, дворянами, главами государств и т. д. В той среде все идет естественно, все происходит «просто по правилам», другого варианта нет. Эти многочисленные ценные переживания заставили меня понять, что этикет не скучная тема, которую нужно изучать в школе, а потом можно забыть, — это образ жизни. Задача этикета только одна — комфорт для всех. Два синонима — этикет и комфорт — такие простые слова, которые так много значат в реальной жизни. Если не изучать вещи, а жить по определенным ориентирам, можно по-настоящему найти комфорт с собой и окружающими. Благодаря опыту работы в частных хозяйствах я понял, что этикет повсюду и это ключ к мирной совместной жизни.

Александр Александрович и Мария Александровна Пушкины – прямые потомки Александра Сергеевича Пушкина. Как и другие русские аристократы, их бабушки и дедушки бежали из России в 1917 году, осев в Бельгии. Мы познакомились через нашего общего друга, который видел мою большую любовь к России и сказал, что эти два человека смогут помочь мне полюбить ее еще больше. И они не разочаровали. Я всегда интересовался дворянством прошлых веков не столько из-за денег и власти, которые они могли иметь, сколько из-за того, что большая часть обычаев в современном гостеприимстве родилась во времена, когда аристократы устраивали обеды и мероприятия, и там гостеприимство и обслуживание проявлялись в лучшем виде. Пушкины многому научили меня, благодаря им я узнал историю русского этикета. Подробнее об этом я расскажу в главе, посвященной истории этикета и протокола. С Александром Александровичем и Марией Александровной мы провели много замечательных моментов вместе, до сих пор общаемся, и я всегда считал их своими русскими родителями, а Россию – вторым домом.

Вернувшись в современную Россию, живя и работая здесь, я все больше и больше замечал, что многие на самом деле были довольно вежливыми. Люди в транспорте и не только уступали свои места пожилым людям или детям, предлагали помочь совершенно незнакомому человеку под-

нести тяжелую сумку вверх по лестнице, мужчины не пожимали руку женщине, если она не инициировала действие, и т. д. Все эти и многие другие примеры показывают, что в каждом отдельном человеке в России есть следы старой русской аристократии. И хотя в общественном транспорте не так много людей улыбаются или разговаривают с незнакомыми людьми, они все равно знают основные принципы этикета. Это в их крови, это и есть настоящая русская душа.

Сегодня я наслаждаюсь холодной русской зимой так же, как и теплым летом, и все еще выглядываю каждый день в окно своей квартиры, надеясь увидеть настоящего медведя, гуляющего по улицам. Россия стала частью меня, как и ее народ. Я вижу так много настоящих русских, полных любви и эмоций, вижу пожилых и молодых, счастливых и грустных – огромное количество людей в огромной и абсолютно замечательной стране!

В то же время я чувствую, что глубоко внутри мы все одинаковые, теплые и добрые, и нам нравится находиться рядом с людьми, похожими на нас внутренне и внешне. Вот почему я написал эту книгу. Не рассказывать «русским», как они плохо себя ведут, что у них нет манер и что другие люди лучше. Мы, русские, безусловно, хороши, и эта книга написана для того, чтобы мы все стали еще лучше. Записывая некоторые основные принципы, касающиеся поведения за столом или в транспорте, при общении с другими, в школе, в театре и т. д., я намерен предложить инструменты, которые

могут понадобиться любому человеку, чтобы подарить комфорт другому и получить его взамен.

Три основных правила этикета и протокола никогда до этого никем не были описаны или озвучены. Они являются результатом моего многолетнего изучения, служения и практического опыта, а теперь их сможет использовать каждый. Неслучайно я публикую эти правила первым в России. Это делается целенаправленно, чтобы люди стали вежливее и получили возможность жить более комфортной жизнью. Я не ожидаю, что кто-то прочитает всю книгу за раз. Она написана как руководство, с которым можно ознакомиться в любой момент, когда у вас возникнут сомнения в том, как правильно поступить в определенной ситуации. Это опора для личностного развития, потому что хорошие манеры и правильное поведение облегчают наш путь вперед.

Я искренне надеюсь, что книга вам понравится. Я вложил в нее свое сердце и душу, поскольку думаю, что именно так должен делать человек, если у него есть страсть и он в нее верит. Я верю в великий русский народ и его потенциал, и эта книга – мой вклад в ваш успех. Единственное, что вы должны сделать сейчас, – открыть свое сердце и быть счастливыми.

Маартен Богартс

Предисловие Александра Александровича и Марии Александровны Пушкиных

Люди часто ошибочно думают, что вежливость – это синоним принужденности. Со временем она становится потребностью. И можно смело утверждать, что вежливость не только не усложняет жизнь, а, наоборот, упрощает ее, устанавливая между ее последователями отношения, отражающие то уважение, которое каждый человек должен проявлять к другому, и то удовольствие от осознания, что тебя уважают. Этот набор условностей, определяющий общественные отношения, раньше назывался учтивостью. Сегодня мы предпочитаем говорить о соблюдении приличий, что представляет собой результат изысканности, разработанной веками, которая стала сегодня проявлением культуры и определенно-го вкуса. Но прежде всего это выражение желания не ранить другого неприятным словом или жестом, которое подвергло бы испытанию его деликатность.

Со временем некоторые правила видоизменились или даже исчезли, другие же, наоборот, укоренились, так как причины их истока не стали иными. Они логично отражают то уважение, которое мы проявляем к другим, и имеют то преимущество, что тот, кто следует им, со временем системати-

чески формирует свои чувства согласно тем формам, которые он себе навязывает. Значит, стараться быть вежливым – это лучший способ показать деликатность своих чувств.

Наш большой друг, Маартен Богартс, описывает именно эти правила в своей примечательной книге. Несмотря на относительно молодой возраст, наш друг предлагает российской публике свой накопленный профессиональный опыт в области этикета. Книга, несомненно, будет интересна и полезна как широкой публике, так и профессионалам.

Появление такого справочника по-русски далеко не случайно. Этот выдающийся специалист по этикету всегда интересовался Россией, ее культурой, обычаями. Проработав в России много лет, он впитал в себя всю особую атмосферу православной культуры. Будучи одним из самых активных администраторов Международного фонда имени А. С. Пушкина, он, так же как и мы, особенно ценит русскую литературу и, в частности, творчество нашего знаменитого предка Александра Сергеевича Пушкина.

Мы с неподдельным удовольствием предлагаем вниманию российского общества эту замечательную книгу об искусстве вежливости и уважении к другим.

Пусть сопутствует успех возрождению этикета в России.
Александр Александрович Пушкин,
Мария Александровна Пушкина

Благодарности

Написать книгу сложно. Это требует много времени, усилий, дисциплины и самоотверженности. Совмещение написания книги с управлением двумя компаниями, выполнением нескольких специальных поручений от наших уважаемых клиентов и партнеров и в то же время управление, что немаловажно, домашним хозяйством в собственном доме – это действительно требует от человека многого.

Иногда я встречаю людей, которые не понимают, зачем я написал эту книгу. «Какой смысл вкладывать столько времени и усилий?» – сказали бы они, и я хочу ответить на скептицизм с позитивом.

Я не чувствую, что прилагаю много усилий или теряю много времени. Я не чувствую, что работаю, я просто люблю то, что делаю. В этом мне помогают окружающие люди. Именно они вдохновляют меня и заставляют понять, что я поступаю правильно. Такие люди, как Александр Александрович и Мария Александровна Пушкины, Татьяна Ленская, специалисты, которых никто не знает, но которые делают невероятную работу, и частные клиенты, требующие все больше и все лучше с каждым днем. Спасибо всем вам за время, поддержку и искреннюю заботу о большой цели, к которой мы идем каждый день.

Я благодарен всем экспертам, которые помогли перечи-

тать различные главы данной книги и дали мне уверенность в материалах. Это такие люди, как Анна Валл, Евгения Пелецкис, Дмитрий Дубовенко и Павел Попов, а также все другие люди и организации, упомянутые на библиографических страницах книги. Написание книги с нуля, полностью из головы, – это очень интенсивный процесс со многими взлетами и падениями, но ваша поддержка, исправления, слова похвалы и ободрения дали мне эти приливы энергии, чтобы продолжать идти и заставлять вас гордиться так же, как я горжусь тем, что вы у меня есть.

Мои самые дорогие друзья, которые служат примером безусловной любви, – Даша Муханова, ее семья и друзья. Каждый раз, когда мы встречаемся, я чувствую счастье и радость.

Без прошлого не может быть будущего, и любой опыт положителен, если использовать его с умом. Без моих родственников я бы не пошел по тому же пути в жизни, и я бы не писал эти слова здесь сегодня, чтобы поблагодарить вас за то, кем я стал.

Но больше всего я хочу поблагодарить свою жену и детей. Они были и есть моим основным источником вдохновения и мотивации. Несмотря на все эмоции, трудности, неудачи и победы, они всегда оказывались рядом. С бесконечной мотивацией моя жена находилась возле меня, когда было тяжело, и радовалась, когда был успех, вдохновляла меня и отпускала из дома в мой секретный офис, подальше от мира, просто

чтобы я имел возможность написать эту книгу и поделиться с нашими соотечественниками тем, что мы разделяем между нами: комфорт и забота друг о друге, другими словами – любовь. Карина, спасибо тебе за то, что ты рядом со мной!

И последнее, но не менее важное: я также хочу поблагодарить вас, человека, который читает эти слова благодарности, потому что это показывает, что вы видите дальше обложки, и это как раз и есть этикет – смотреть дальше очевидного, чтобы мы все могли работать, жить и любить вместе.

Спасибо!

Определение понятий «Этикет» и «протокол»

Лучший способ понять – дать определение. Слова «этикет» и «протокол» используются в сочетании так часто, что они кажутся одним термином. Оба они связаны между собой, один поддерживает другого, и, конечно, один не может быть без другого. Наиболее эффективными определениями этикета и протокола являются следующие.

Протокол представляет собой ряд письменных правил и процедур, которые дают основу для работы в соответствии с установленными стандартами.

Они используются в определенных местах, с конкретными людьми, во время реальных событий и периодов времени.

Этикет – это поведение, которое считается правильным в определенных ситуациях. Оно также зависит от места, времени, случая и участвующих людей.

Протокол

Это слово, возможно, напоминает многим людям о королевской семье, президенте, посольстве. Это правда, что официальные представительства имеют протокольный отдел, который заботится о протоколе. Это означает, что они следят за тем, чтобы их работодатель соблюдал все предписанные правила для встречи, приветствия, порядок приоритета и многое другое. Этот отдел состоит из специалистов, имеющих высокую подготовку, квалификацию и опыт, так как они отвечают за надлежащий имидж и впечатление своего работодателя на встречах с любым собеседником. Учитывая важность офисов, в которых они работают, ошибки недопустимы, и поэтому абсолютно необходимо очень строгое соблюдение письменных протоколов.

На любом рабочем месте существуют правила и процедуры, которые должны соблюдать сотрудники. Как продвигать или продавать товар, как принимать гостей и как создать определенный продукт – это лишь несколько примеров процессов, строго конкретизированных в рабочих процедурах. Существуют процедуры, которые предназначены для обеспечения безопасности, например пожарные и эвакуационные процедуры, итеративные процессы, которые четко указывают, какой шаг должен быть сделан первым, а затем вторым, третьим и т. д., чтобы убедиться, что продукт или про-

цесс правильно сформирован. Контрольные списки помогают людям запомнить все части процесса и не забывать мелкие детали.

Все это примеры письменных правил и процедур на рабочем месте, которые также можно назвать протоколом.

Как бы это ни называлось, письменные правила и процедуры всегда являются основой лучшего понимания и эффективной работы. Без протокола не может быть согласованности и нельзя создать изображение, продукт или услугу с долгосрочными результатами.

Типы протоколов: дипломатический, государственный, королевский, деловой, церковный, спортивный.

Этикет

Существует множество стереотипов об этикете, которые являются абсолютно ложными. Примерами могут быть: подъем мизинца во время питья, необходимость пропускать женщину вперед на лестнице, размещение столовых приборов на тарелке для общения с официантом и т. д. Довольно часто правила этикета кажутся намного сложнее, чем есть на самом деле.

По сути, этикет – это правильное поведение, которое необходимо демонстрировать в определенных ситуациях, и оно всегда зависит от переменных, которые слишком многочисленны, чтобы их описать. Во-первых, речь идет о здравом смысле, о том, что создаст для всех вовлеченных сторон наиболее комфортные условия. Этикет используется все время и везде, даже настолько, что люди не всегда осознают, что они его используют: протягивают руку помощи нуждающемуся человеку, уступают свое место в общественном транспорте пожилому человеку или человеку с физическими особенностями, приветствуют человека при встрече, говорят с уважением, правильно одеваются по случаю и т. д.

Существуют следующие виды этикета: придворный, дипломатический, воинский, деловой.

Разница между этикетом и протоколом

Правила протокола не должны быть изменены, они жесткие и введены для поддержания руководящих принципов, которые люди должны уважать и соблюдать, поэтому целая группа людей может чувствовать себя комфортно.

Правила этикета зависят от присутствующих лиц, и это требует гибкости, ведь нужно убедиться, что каждый чувствует себя комфортно в рамках изложенных руководящих принципов. Правильное поведение смягчает шероховатости протокола, делая все гладким и приятным для всех. Этикет требует в любом случае гибкости от всех участников, потому что, если одна из сторон не знает или не понимает верного поведения, правильные процедуры не могут быть соблюдены.

Не может быть этикета без протокола, и ни один протокол не может работать без надлежащего этикета. Эти два термина связаны друг с другом. Они разные, но гармонично дополняют друг друга.

Протокол является подробным фундаментом, основой всего, этикет – нежный штрих, который добавляет элегантности.

Немного истории

С тех пор как человек появился на Земле, существовали правила и процедуры, которые помогли людям выжить и жить вместе. Когда мужчины охотились на крупных животных, они могли сделать это, потому что работали сообща в соответствии с серией предопределенных действий, в которых каждый человек имел свою роль. Строго придерживаясь правил, они могли приносить домой еду. Кроме того, младшие уважали старших, так как они были гораздо более опытными в жизни и могли рассказать замечательные истории о своих приключениях в дикой природе. Авторитет вождя не подвергался сомнению, а вождь заботился о своем племени.

Спустя века человечество эволюционировало и построило деревни, города, религиозные здания и памятники, которые были чрезвычайно грандиозны для своего времени, а некоторые поражают нас и по сей день. В те времена существовало четкое понимание того, кто в каком положении находится. Был богатый класс и бедный, были рабы. Хотя не все соглашались со своей жизненной позицией, они знали, чего от них ждут, и жили по законам, написанным главой государства и его правительством в те времена. В случае несоблюдения этих законов применялись суровые наказания, чтобы демотивировать людей действовать против правил, изложенных государством.

Человечество развивалось, некоторые места мира прогрессировали быстрее, чем другие, крупные города появлялись в непосредственной близости от рек, морей и дорог, так как они были ключом к развитию торговли и, следовательно, развитию города или страны. Природные ресурсы добывались в больших количествах и продавались на месте или более далеком расстоянии, что давало возможность путешественникам встречаться с различными культурами и лучше понимать обычаи соседних городов, стран или даже континентов. По мере формирования торговли развивался бизнес, и некоторые дворяне становились чрезмерно богатыми. Страны, которыми правили короли или императоры, колонизировали другие страны или вторгались в них, чтобы использовать их территорию или ресурсы в своих собственных интересах. Многие страны современного мира по-прежнему имеют сильное наследие со времен колонизации с точки зрения культуры и языка.

На протяжении всех этих времен, которые охватывают несколько тысяч лет, всегда были строгие правила, которым нужно было следовать в жизни, чтобы достичь чего-то. Будь то техника убийства мамонта, графики работы по построению пирамиды, правильное использование языка для продажи своих продуктов в стране, где люди отличаются от тех, что окружали продавца дома, или способы заставить людей жить вместе в период колонизации – все это и многое другое было возможно только потому, что имелась структура,

существовали правила, которые создали границы, понятные каждому. Люди могут двигаться вперед только в группе, когда у них есть структура, границы и направление, куда идти. Если все следуют правилам и ведут себя в рамках, они могут быть успешными. И так они и делали.

Самые элементарные правила протокола и этикета основывались на желании и стремлении выжить, защитить себя, окружающих, накормить близких и двигаться вперед вместе.

Современный этикет

Несколько великих империй жили благополучно в течение многих лет, но когда население мира росло, все больше и больше стран начали принимать свои нынешние формы. Крупные землевладельцы управляли территориями, как они считали нужным под суверенитетом своего короля или императора. Все больше людей принимало участие в социальных и культурных мероприятиях, и медленно, но неуклонно, шел рост правил, процедур надлежащего поведения, которые мы используем и по сей день, чтобы показать уважение, вежливость и создать комфорт. Примерно в середине XIX века правила протокола и этикета, которые мы используем сегодня, были созданы, разработаны, но самое главное – записаны. Важным примером этого могут быть Венские конвенции о дипломатических отношениях 1815 и 1961 годов и книги, опубликованные государствами по протоколу в части статей, согласованных в ходе этих конвенций.

Миф о том, что в Англии созданы все правила современного протокола и этикета, является ложным. Очевидно, что Англия когда-то имела свою империю по всему миру и была в состоянии реализовать и навязать много протоколов на обширной территории. Тем не менее французы также расширяли свои территории, как и другие народы на протяжении всей истории. Каждая страна имеет собственную историю,

некоторые из них повлияли больше, чем другие, вторгаясь в другие страны. Вместо того, чтобы определить, кто изобрел правила или протокол и этикет, или сказать, кто был лучшим в этом, следует изучить, как они развивались в стране, где проживает человек, и в каких кругах он проводит большую часть своего времени.

Последние несколько сотен лет были решающими в разработке известных на сегодняшний день правил этикета и протокольных процедур. Аристократией каждой страны были те, кто установил правила, например, званых обедов, послеобеденных чаепитий, охоты по выходным, посещений поместий друг друга и т. д. В те времена не было ни отелей, ни ресторанов, по крайней мере тех, в которые хотелось бы пригласить своих благородных гостей. Обстановка замков, дворцов и других больших домов была уже изысканной, но владелец всегда хотел произвести впечатление на своих гостей пышной трапезой, фантастическим обслуживанием и изысканными развлечениями. Было принято взаимно приглашать человека в гости и «возвращать ему удовольствие» от прекрасного времени, проведенного вместе. Поскольку никто не хотел быть хуже, чем товарищ или сосед, все стремились обеспечить себя самым лучшим, самым элегантным, самым изысканным, самым причудливым, чтобы сохранить высокий имидж в своих кругах богатых дворян и землевладельцев. Непрекращающаяся конкуренция привела к созданию очень высоких стандартов в обслуживании, гостепри-

имстве и, конечно же, протоколе и этикете. Поэтому фактом является то, что тогда были определены не только правила и процедуры, но и стандарты, которые используются в высоком гостеприимстве и по сей день.

Стили обслуживания, называемые «а-ля Француз», «а-ля Руссе» и «а-ля Англэз» (*à la française, à la russe, à l'anglaise*), напрямую вытекают из стилей обслуживания, используемых на очень высоких уровнях французскими, русскими и английскими аристократами в XVIII и XIX веках и, даже несмотря на то, что это стили старой школы, используемые сегодня в основном в королевских семьях или старой аристократии, ключевые элементы этих методов применяются почти в каждом отеле и ресторане.

То же самое произошло с методами, правилами, процедурами и манерами, которые были описаны тогда как этикет: манера говорить, вести себя, правильно приглашать человека, проводить мероприятия, приветствовать гостей, решать проблемные ситуации, воспитывать детей и т. д. Книги были написаны, чтобы поддержать молодых людей в обучении всему, что нужно знать, чтобы сохранить доброе имя и быть успешными в жизни. Эта часть совсем не изменилась, протокол и этикет по-прежнему используются в качестве инструментов для создания и поддержания хорошего имиджа человека или организации. Использование единых руководящих принципов обеспечивает структуру, которая позволяет избежать ошибок. Галантность все еще существует, хоть и в

более сдержанной форме, а в целом добрые и вежливые люди нравятся больше, чем грубые, агрессивные.

Независимо от того, насколько вам нравятся или не нравятся описанные правила и заранее описанные процедуры, мы используем их в нашей повседневной жизни в любой сфере, в которой работаем, или стране, в которой живем. Все эти правила, которые мы знаем сегодня, берут свои истоки примерно из последних пяти веков, а новые правила добавляются, когда возникают новые предметы или обычаи (телефон, компьютеры, социальные сети, туристические направления и т. д.). Знать все правила во всех категориях практически невозможно, но основы должны быть известны каждому, так как без них общество не может существовать и развиваться.

Правила протокола и этикета всегда имели одну цель – создать комфорт.

- Комфорт в том, что благодаря единым стандартам можно было учиться и взаимодействовать с другими.
 - Комфорт от осознания, что человек поступает правильно.
 - Комфорт в самоидентификации, которую все ищут.
 - Комфорт в проявлении взаимного уважения.
- И утешение от сочувствия, полученного, когда все находятся в сходной ситуации и настроении.

Правила существуют для того, чтобы дать и получить комфорт, так чтобы можно было расслабиться и наслаждаться компанией другого. Это инструмент, который объединяет

людей и соединяет умы и сердца. И так будет всегда.

Об этикете написано много книг и статей, тенденция последнего десятилетия состоит в том, чтобы популяризировать стереотипно скучную тему. Не все труды всегда так точны, как они должны быть, поскольку знания писателя исходят из практического опыта и исследований, а не теоретически приобретенной информации. Есть и книги по этикету, которые являются переводом книг из других стран. Если читатели на Востоке будут читать книгу, написанную на Западе и для Запада, даже на их родном языке, это будет малоэффективно, поскольку они будут изучать довольно много тем, которые противоречат их собственной культуре и обычаям. Поэтому рекомендуется консультироваться с книгами, написанными на родном языке и в своей собственной стране. Чтобы понять и проверить знания самопровозглашенных экспертов этикета и писателей, часто достаточно задать два вопроса относительно любого из сделанных утверждений:

- почему это правило существует? Что стало причиной его существования, почему было создано это правило?
- откуда оно появилось? Речь идет не о географическом местоположении, а о различных комбинированных факторах, которые сделали это правило таким, какое оно есть.

Три основных правила

Существует множество правил этикета, протокольных процедур и руководящих принципов, неисчислимых вариаций и исключений, и все они могут отличаться в зависимости от географического положения, культуры или религии региона, его истории и современных разработок. Практически на любом рабочем месте в любой профессиональной сфере есть процедуры, помогающие сделать работу эффективной, и очень часто существует корпоративная культура, которая диктует руководящие принципы поведения с коллегами, клиентами, партнерами и т. д.

Невозможно подвести итог всем верным правилам протокола и этикета, так как каждая ситуация отличается. Это могут быть факторы, которые заставят нарушить строгие правила протокола, или другой способ поведения из-за присутствия определенного лица или ситуации. В любой стране существуют миллионы правил. Есть сходство, но есть и вещи, которые могут показаться странными для иностранцев. Чтобы изучить все миллионы правил, потребовались бы годы, при этом нельзя забывать о человеческой интерпретации, которая может сделать написанные правила не совсем верными. Это осложняет изучение и корректное применение всех правил.

Есть и аспект взаимности к понятию этикета: если чело-

век соблюдает все правила и все делает правильно, это не значит, что другая сторона правильно примет все действия. Можно постараться жить по правилам протокола, но когда собеседник их не понимает и не может вести себя по тем же правилам, попытка идеальной ситуации провалится. Это так называемый принцип вето.

Принцип вето

На одном из моих первых курсов столового этикета я преподавал у группы из двенадцати дам, которые хотели знать больше о тонкостях правильного поведения за обеденным столом. В ходе этого мастер-класса затрагивались различные темы, и одна из них – как правильно задвигать стул. Конечно, это должен делать официант или мужчина, в компании которого находится женщина, но вопрос здесь иной: может ли дама или гость верно следовать этой процедуре? Когда я попросил, чтобы кто-нибудь мне показал, как это делается, девушка подняла руку. Она была личным помощником генерального директора большой компании и сказала, что знает все о протоколе. Отлично, это облегчало мне объяснения, так как она могла бы демонстрировать то, что я говорю, и делать это в то же время. По крайней мере я так думал. Объяснение того, как задвигать или отодвигать стул, занимает несколько минут, и поэтому не все идет так быстро, как когда это делается по-настоящему. Как только я отодвинул стул назад, чтобы просто объяснить несколько основных моментов, девушка увидела в этом знак и села. Поскольку стул был теперь дальше от стола, она села на передний край стула, явно испытывая неудобство. Потом девушка повернулась ко мне лицом и сказала: «Мне так неудобно сидеть». Это было довольно забавно, потому что последовательность еще даже

не началась, никаких действий с ее стороны не требовалось. Она так стремилась показать, что она знает, как это работает, что на самом деле продемонстрировала, что не знает. Таким образом, показательное выступление о том, как задвинуть и отодвинуть стул, провалилось. Мы смогли реализовать это на практике только после того, как освоили теорию.

Во всех аспектах протокола и этикета всегда есть по крайней мере две стороны: исполняющая и принимающая. Если одна из двух сторон не знает или не понимает надлежащие правила, в этом случае действие не может быть выполнено идеально.

Основные правила

С тех пор как появились люди, возникли определенные правила и процедуры, которые используются в различных ситуациях, для того чтобы люди знали, как вести себя в соответствии с культурой, в которой они жили. Правила современного протокола и этикета появились только после Средневековья. Независимо от того, какие страны и правила мы рассмотрим, в их основе лежат три базовых правила. Если вы можете понять и применить эти три правила для представления ситуаций, будет гораздо легче постичь правильное поведение.

Три основных правила этикета и протокола следует рассматривать как три семени, которые были посеяны более 500 лет назад. Из них выросли три гигантских дерева, где каждый лист символизирует другое правило или процедуру. Если понять корень всех этих правил (через логику и с ясным умом), можно достичь правильного поведения в современном мире.

Три основных правила этикета и протокола

1. Все правила созданы для того, чтобы провести различия между богатыми и бедными.
2. Мужчина защищает женщину.
3. Все люди – правши.

Важно иметь в виду, что эти основные принципы использовались при закладке фундамента современного этикета. Эти моменты были абсолютно нормальными и общими тогда, и даже если может показаться, что некоторые из них устарели сейчас, они по-прежнему очень актуальны, хотя, может быть, и в другой форме.

1. Различия между богатыми и бедными

Во времена, когда аристократы правили своими собственными землями и управлялись королем, императором или сувереном своей страны, многие люди считались бедными, поскольку у них было очень мало имущества и они работали каждый день, чтобы прокормить свои семьи и себя. Богатые – это те, кто владел землей, на которой эти бедные люди работали. Богатые не занимались тяжелым физическим трудом, а потому могли наслаждаться широким спектром развлечений и мероприятий, которые были немыслимы для бедных слоев населения.

Богатые часто смотрели на бедных свысока и не хотели быть связанными с ними, поскольку чувствовали себя выше «рабочего класса». В конце концов, богатые должны были поддерживать свою репутацию, они часто принимали гостей и при этом любили показать свое богатство и изысканность, проводя пышные обеды с изобилием еды и развлечений, организовывали охоту на своих обширных участках земли, развлекали концертами и чаепитиями и т. д. Когда

кто-то получал приглашение на мероприятие в одном месте, он также в ответном письме приглашал хозяина этого мероприятия к себе на званый ужин, исходя из условий надлежащего этикета. Очевидно, что после грандиозного события в соседнем поместье хотелось произвести впечатление на этих хозяев таким же или даже более впечатляющим событием, и поэтому возникала негласная конкуренция между богатыми людьми различных поместий. Все хотели произвести впечатление на всех и поэтому постоянно искали способы быть лучше, чем их друзья и сверстники.

Протокол стал письменным руководством, чтобы все поняли и использовали одни и те же формулировки в своих приглашениях, формы обращения к людям, правила за обеденным столом, порядок приоритета и т. д. Богатые очень строго соблюдали этот протокол, в то время как бедные слои населения не имели времени или ресурсов для того, чтобы сделать то же самое. Этикет – это способ поведения, правильный способ пройти через ситуации элегантно.

В те времена богатые имели хорошие манеры, с детства обучались протоколу и надлежащему этикету, а бедные считались плохо воспитанными, едва ли понимающими протокол. Протокол и этикет отличали две группы людей тогда, и они по-прежнему продолжают делать это и сейчас, хотя и в другой форме. Раньше «богатыми» считались те, у кого были хорошие манеры и понимание правил протокола, а «бедными» – те, у кого всего этого не было; в наше время мы можем

определить «богатых» как людей, которые имеют хорошие манеры, ведут себя должным образом и имеют знания определенных типов протокола. «Бедными» можно охарактеризовать тех, кто не имеет знаний или не заботится обо всем этом и действует или ведет себя невежливо или нечестным образом, вызывая, несомненно, дискомфорт у окружающих людей.

В настоящее время мы говорим не о богатых и бедных, чтобы указать количество денег или имущества, которое у них есть, а скорее о богатстве в отношении хороших манер и соблюдении правил и процедур. Если рассуждать таким образом, то сегодня богатые в материальном плане люди могут иметь худшие манеры, чем у богатых этикетом людей. Богатые и бедные сегодня – не о деньгах, которые у вас есть, а о том, сколько вы заботитесь о комфорте других и вашем собственном.

При попытке определить надлежащий протокол или этикет в конкретных ситуациях нужно помнить старый образ мышления, когда они были созданы, чтобы различать людей, называя их богатыми или бедными.

Вот несколько примеров современных правил, которые непосредственно вытекают из первого основного правила протокола и этикета.

- Во время еды мы всегда должны сидеть прямо и подносить пищу ко рту, а не наклоняться к тарелке. В старые времена бедные работающие люди ели обычную

пищу и ели ее очень быстро, так как были голодны после работы на улице весь день. Часто они использовали ложку, чтобы было удобнее есть. У «богатых» было гораздо больше времени, и даже несмотря на то, что им подавали много еды, они брали только небольшие порции, ели медленно и старались не испачкать свою модную одежду или не выставить себя в некрасивом свете, питаясь не по этикету. Поэтому они всегда сидели прямо и медленно подносили пищу ко рту.

- Если говорить о порядке приоритета на рабочем месте, то пол здесь не играет существенной роли. Как и прежде, «богатые» люди, будучи землевладельцами, позволяли «бедным» работать на своих землях, поэтому в ситуации, когда они встречались, «богатые» всегда пользовались приоритетом. Сегодня это правило по-прежнему проявляется в том, что на работе мы отдадим приоритет нашему менеджеру и что руководитель команды будет принимать решения, которым будут следовать другие, чтобы добиться успеха вместе.

- Большая часть современных правил, касающихся иерархии, вытекает из первого основного правила этикета и протокола. Например, человек с более высоким рангом будет говорить первым, принимать решение о рукопожатии или о передаче визитной карточки.

2. Мужчина защищает женщину

С тех пор, как появилось человечество, мужчины выпол-

няли более тяжелую работу, обеспечивая семью едой и жильем, в то время как женщины продолжали род, приносили доброту, заботу и тепло в семью. Женщины были и остаются очень важными для своих мужчин, если не самыми важными. Причина в том, что они не только давали любовь и тепло своим мужчинам, но и вынашивали младенцев и воспитывали детей. Уровень детской смертности, к сожалению, был очень высок, поскольку медицина была не так развита, а болезни или другие причины убивали большое количество людей в очень молодом возрасте.

Когда женщина могла хорошо заботиться о детях, у них было больше возможности, чтобы выжить. Очень часто семьи, особенно рабочего класса, имели большое количество детей. Без женщины все это было бы невозможно, поэтому мужчины всегда защищали самого ценного человека в своей жизни.

Сегодня мы все еще понимаем, что женщины очень важны в нашей жизни и они всегда будут заслуживать уважение мужчин. Они также очень активны и в профессиональной сфере, но есть правила в приоритетности, касающиеся мужчин и женщин, и эти правила не распространяются на корпоративную деятельность. Пол не имеет такого значения, как профессиональная иерархия. Именно она будет в приоритете, чтобы определить старшинство в профессиональных ситуациях.

При попытке определить надлежащий протокол или эти-

кет в конкретных ситуациях нужно помнить старый образ мышления, когда они были созданы, иметь в виду, что правила были сделаны, чтобы помочь или обязать мужчин заботиться о женщинах.

Вот несколько примеров современных правил, которые непосредственно вытекают из второго правила протокола и этикета.

- Мужчина должен открыть дверь для женщины.
- Женщина всегда должна стоять или сидеть с правой стороны от мужчины. Это связано с теми временами, когда мужчины носили сабли для защиты. Сабля висела с левой стороны, и самое безопасное место для женщины было справа от мужчины.
- Мужчина всегда войдет первым в здание или помещение, чтобы убедиться, что там безопасно.

3. Все правши

История всегда благоволила правшам. Во времена, когда были созданы правила современного этикета и протокола, люди, которые лучше владели левой рукой, не считались нормой. Хотя сегодня мы понимаем, что, если человек левша, это ничего не говорит о его уровне интеллекта, данное правило имело очень большое влияние и легло в основу всех правил протокола.

Во многих странах и культурах правая рука имеет очень большое значение; наиболее важный человек будет находиться справа от того, кто пригласил его, при рукопожатии

используют правую руку, во многих культурах и религиях именно правой рукой показывают религиозные символы, и мы можем даже видеть на примере многих языков, что слово «право» является синонимом позитивных терминов, таких как «истина», «права», «закон» и т. д.

Передача предметов от одного человека другому в большинстве случаев осуществляется правой рукой. Визитные карточки, подарки или продукты питания всегда лучше давать правой рукой. Протокол сервировки стола очень строго связан с этим правилом. Ни при каких обстоятельствах мы не должны накрывать стол по-другому для левшей, так как в протоколе говорится, что наши столовые приборы всегда должны быть размещены определенным образом. Левша может, согласно этикету, переложить столовые приборы слева направо перед их использованием.

Куда бы вы ни пошли, какого бы человека ни встретили в различной обстановке, чтобы быть уверенным, всегда или как можно чаще используйте свою правую руку, чтобы давать и получать предметы, и самое главное, старайтесь держать свою правую руку в чистоте все время.

Пытаясь определить правильный протокол или этикет в ситуациях, нужно помнить о старом образе мышления, когда они были созданы, зная, что правила были сделаны исключительно для правшей.

Вот несколько примеров современных правил, которые показывают большое влияние третьего правила протокола и

этикета.

- Универсальное рукопожатие во всем мире делается правой рукой.
- Принимающая сторона всегда будет размещать гостя с правой стороны от себя.
- Столовые ножи всегда будут размещены справа от тарелки.
- Во время коктейльного ужина или ужина на прогулке маленькая тарелка с едой всегда должна быть в левой руке.
- Официанты всегда должны держать подносы на левой руке, чтобы иметь свободную правую руку в случае, если им нужно что-то передать гостям.
- Почти все правила современного протокола основаны на том, что все люди правши и правые предшествуют левому.

Порядок старшинства

Есть много жизненных ситуаций, в которых один человек может помочь другому, например, поднести тяжелую сумку, надеть пальто, открыть или придержать дверь и т. д. Обычно в подобных случаях мужчина помогает женщине. Однако не исключено и обратное. Роли и порядок действий в каждой конкретной ситуации зависят от ряда факторов. Чтобы помочь или получить помощь, не обязательно думать об очередности действий или руководствоваться стереотипами. В этой главе разберемся, кто, кому и в каких ситуациях должен оказывать помощь.

Есть три параметра, определяющие приоритет одного человека перед другим. К ним относят:

- пол;
- возраст;
- статус.

Как люди из разных групп должны взаимодействовать друг с другом, отражено в таблице далее.

Порядок старшинства

	А	Б	
1.	Мужчина	Женщина	Пол
2.	Взрослый	Ребенок	Возраст
3.	Человек младшего возраста	Человек старшего возраста	
4.	Низкий статус/звание	Высокий статус/звание	Статус
5.	Лицо, предоставляющее услуги	Лицо, получающее услуги	

Социальные группы из столбца А должны быть более учтывыми по отношению к социальным группам из столбца Б. В пары могут объединяться только строки. В некоторых ситуациях порядок очередности не вызывает сомнений, в других – определить его довольно сложно. Например, если в офисе компании нужно кому-то открыть дверь, важно учитывать иерархию. Иногда статус может оказаться важнее, чем пол.

Чтобы поступить правильно, нужно оценить текущую ситуацию по двум позициям: местонахождение (где?) и цель (почему?). Например, мужчина должен открыть дверь женщине. Но если данная ситуация рассматривается в контексте офиса (где? – офисное здание, почему? – для работы), важна иерархическая структура компании. В данном случае статус взаимодействующих лиц предшествует полу.

1. **Пол.** Мужчина/женщина.

Это самая классическая форма в порядке очередности. Много лет назад, когда писались правила этикета и протокола, мужчины были теми, кто брал на себя инициативу и помогал, поддерживал и защищал женщин. Со временем статус женщины изменился, поэтому сейчас гендерные критерии не всегда определяют, кто имеет преимущество.

2. Возраст. Взрослый/ребенок.

Маленький мальчик не должен открывать дверь взрослой женщине. Если он сам проявляет желание, его стоит поприветствовать, но пока взрослые сопровождают ребенка, они должны максимально ему помогать. Всегда держите детей в поле зрения, особенно при прохождении через двери (в том числе автоматические), на движущихся объектах или в непосредственной близости от них (на эскалаторе и в общественном транспорте).

3. Возраст. Младше/старше.

Среди взрослых одного пола приоритетность действий зачастую определяется возрастом. Молодой человек может помочь пожилому, открыв ему дверь, уступив место или оказав другую помощь. Молодая женщина может вызваться помочь пожилому мужчине, если в этом есть необходимость. Иногда пожилые мужчины, оставаясь джентльменами в душе, пытаются помочь молодым женщинам, например, открывая дверь. В этом случае мудрым решением со стороны женщины будет принять услугу, вежливо поблагодарив за благородный жест. Отказ от такой помощи может

ранить чувства мужчины.

4. Статус, звание, титул. Старший/младший.

Статусы, звания и титулы бывают геральдическими, государственными, военными, профессиональными, иерархическими или личными.

- Геральдический титул является наследственным (король, принц, граф, барон и т. д.).

- Правительственные титулы получают на выборах в демократических государствах, они присваиваются в соответствии с законами и идеологией страны. Это может быть титул президента, сенатора, представителя народа, посла, первого, второго или третьего секретаря и т. д.

- Воинские звания напрямую связаны с рангом. Например, существуют такие звания, как генерал, лейтенант, майор, рядовой, кадет и т. д.

- Профессиональные звания – звания, полученные в результате достижения определенного уровня образования, присвоения ученой степени. Например, профессор, доктор, кандидат наук, судья, адвокат и т. д.

- Иерархические звания встречаются в корпоративной (основанной на четких принципах) или культурной структуре. Например, генеральный директор, управляющий директор, менеджер, руководитель, дирижер, первая скрипка, солист и т. д.

- Статусы бывают семейные, например, мать, отец, ребенок, бабушка и дедушка и т. д. В одной семье существует иерархия, которая определяется линиями,

объясняющими близость одного человека другому (так, в равном статусе находятся муж и жена, родители, брат и сестра, дети первой линии, бабушки и дедушки и т. д.).

5. Поставщик услуг/получатель

Принципы клиентоориентированности и правильного взаимодействия с покупателями лежат в основе работы многих предприятий. Если гостям понравился ресторан или отель, а также услуги, которые там были предоставлены, они, скорее всего, захотят вернуться. Поэтому при приеме гостей в заведении сферы услуг (в том числе в офисе и дома) принимающая сторона должна отдать приоритет гостю или клиенту, позволив ему пройти первым, и убедиться, что он чувствует себя максимально комфортно.

Примеры поведения в разных ситуациях

Если вы не знаете, как поступить, всегда задавайте вопросы «где?» и «почему?». Местоположение и цель взаимодействия подскажут, кто должен идти первым или у кого преимущество. Если есть сомнения, часто выручает приоритет по гендеру. Но в правительственной, профессиональной, военной или иерархической структуре пол не так важен, как статус. Таблица, приведенная выше, может служить ориентиром после того, как вы определили место взаимодействия и его цель. Термины «мужчина» и «женщина», используемые в примерах, можно заменить одним из терминов из таблицы «Порядок старшинства».

Узкий коридор или проход

Человек, который ведет другого, должен идти первым, поскольку путь впереди известен только ему. Если проход очень короткий, но узкий (например, между двух колонн), ведущий обязан следовать впереди. При движении всегда нужно держать руку слегка вытянутой по направлению к ведомому. Этот жест будет означать «пожалуйста, проходите вперед».

Дверь

Одно из самых известных и распространенных правил заключается в том, что мужчина должен открыть дверь женщине и позволить ей войти первой. Однако это заблуждение, так как суть правила немного иная: мужчина должен помочь женщине открыть дверь.

- Открытие двери к себе/от себя.

Мужчины, открывая дверь женщинам, не должны затруднить проход себе. Когда дверь открывается к мужчине, он должен потянуть ее и позволить женщине пройти. Если дверь открывается от мужчины, он должен полностью ее открыть и, не отпуская, пройти первым через дверь, а затем дать пройти женщине. Мужчина может удерживать дверь задней частью ноги, освободив обе руки, чтобы помочь женщине в случае необходимости.

Некоторые двери могут открываться в обе стороны, поскольку через них одновременно проходит очень большое количество людей. В данной ситуации лучшим решением будет пройти через дверь, толкнув ее и придержав, пока следующий человек не пройдет и не придержит ее для очередного, и т. д.

Неправильно открывать такую дверь на себя (люди часто так делают, потому что это удобнее), поскольку следующему человеку будет трудно схватиться за

распахнутую дверь и удерживать ее открытой для себя. Где бы вы ни были, всегда думайте о комфорте человека, идущего позади, ведь вам тоже приятна забота человека, идущего перед вами.

- Автоматические двери.

Офисные помещения, торговые центры, музеи и другие здания часто оборудованы автоматическими дверьми. Чтобы избежать неприятной ситуации, мужчина должен идти впереди женщины, вытянув по направлению к ее руке свою свободную руку, и убедиться, что дверь открывается вовремя. Когда дверь открыта, но женщине предстоит пройти до нее некоторое расстояние, мужчина должен держать руку открытой и поставить ногу на линию движения раздвижных дверей. В случае неисправности он должен удерживать дверь, пока женщина не пройдет. Если двери раздвигаются на слишком узкое расстояние, он может держать только руку на линии движения и быть готовым придержать дверь в случае ее неожиданного закрытия. Как только женщина пройдет, мужчина должен последовать за ней.

Кое-где встречаются автоматические вращающиеся двери. В этом случае стоит воспользоваться следующей комбинацией. Чтобы открыть дверь, мужчина протягивает руку к двери/датчику. Когда дверь открывается к нему, он не должен ее касаться, но может придержать задней частью ноги или одной рукой, вытянутой назад (лучше использовать руку, противоположную женщине), и позволить женщине

пройти первой. Если дверь открывается наружу, мужчина должен войти в дверь и удерживать ее задней частью ноги или рукой, вытянутой назад, пока женщина не пройдет через нее.

- Карусельные двери (двери разных размеров, автоматические или ручные).

Когда-то устанавливались только в роскошных отелях. Они имеют много преимуществ, поэтому часто используются в торговых центрах, офисных зданиях, гостиницах, на стадионах и в других местах, где требуется регулировать большие потоки людей.

Самое важное правило, касающееся автоматических карусельных дверей, заключается в том, что к дверным панелям нельзя прикасаться. Правила прохода через них такие же, как и для автоматических раздвижных дверей: мужчина активирует датчик и пропускает женщину, защищая ее от движущейся двери рукой и/или ногой.

Дополнительная сложность состоит в том, что дверь постоянно движется, поэтому, чтобы выглядеть элегантно, нужно действовать быстро и плавно. Если панель вот-вот закроется, нет необходимости спешить, чтобы быстрее пройти через дверь. Вскоре она снова откроется, не нужно рисковать блокировкой, дабы выиграть несколько секунд.

Проходя через вращающуюся дверь, мужчина предоставляет женщине наибольшее пространство (то есть внешний круг), а сам в это время маленькими шагами проходит по внутреннему кругу, стараясь не

ударить или не заблокировать дверные панели ногами.

Чем больше вращающиеся двери, тем больше людей поместится в один отсек. Во избежание блокировок необходимо следить, чтобы отсек не переполнялся.

Если карусельные двери неавтоматические, мужчина должен помогать женщине, вращая дверь. Когда в каждом отсеке могут разместиться как минимум два человека, они могут войти вместе, причем женщина должна следовать за мужчиной. Если отсек вращающейся двери слишком мал для двоих, мужчина должен толкнуть дверь и предложить женщине войти в открывшийся отсек, а затем проследовать за ней в следующий отсек, толкая панель перед собой. Для мужчины важно держаться за поручень в своем отсеке и смотреть вперед, чтобы видеть происходящее в том отсеке, где находится женщина.

Лестница

Движение по лестнице с партнером или детьми

Лестница – единственное место, где в определении приоритета движения пол всегда имеет значение. У этого правила нет исключений даже в присутствии партнера или детей.

Мужчина должен идти первым, так как он не должен иметь возможность смотреть на ноги женщины. Его рука должна быть всегда готова помочь женщине, или они могут держаться за руки, если это возможно, но оба этих случая не

меняют порядок приоритета.

Спускаясь по лестнице, мужчина также должен идти первым. Если женщина поскользнется и упадет, он сможет отреагировать быстрее, чем если будет идти позади.

В случае с детьми дело обстоит иначе. Первым в сопровождении взрослого должен подниматься самый младший. Поведение детей часто непредсказуемо. Они могут начать двигаться в разных направлениях, не осознавая опасность. Взрослый сможет быстро среагировать, если дети будут идти перед ним. Спускаясь, взрослый идет первым, а ребенок следует за ним. Таким образом взрослый сможет оглядеться, дабы убедиться, что все хорошо.

На лестнице ребенка нужно держать за руку. Если есть поручень, позволить держаться за него. Не стоит приучать ребенка к подъему/спуску за ручку: с возрастом он должен сам научиться подниматься и опускаться по лестнице, держась за поручни.

Лестницы бывают разных размеров, что немаловажно. Если лестница узкая и позволяет комфортно спускаться или подниматься только одному человеку, следует придерживаться вышеупомянутых правил. Если лестница широкая и позволяет комфортно двигаться вверх или вниз нескольким людям одновременно, можно спускаться или подниматься, идя в один ряд.

Если же вы оказались на широкой лестнице, например на красной ковровой дорожке на крупном культурном меро-

приятии, есть два способа подняться и спуститься вместе с вашим партнером.

- Под руку. Левая рука женщины опирается на согнутую правую мужчины. В этом случае пара будет подниматься и спускаться одновременно, ставя одну и ту же ногу на одну ступеньку в одинаковом темпе.

- За руку. Женщина может положить четыре пальца левой руки на вытянутую правую руку мужчины, но не должна сжимать ее. Так она сможет идти на одну ступеньку выше или ниже партнера, а он сумеет поддержать, если барышня оступится или поскользнется.

Движение по лестнице с незнакомыми людьми

В общественных местах лестницы, как правило, шире, чем в остальных зданиях. Они рассчитаны на то, что вы будете подниматься или спускаться рядом с другими людьми. Поскольку они вам не знакомы, правила очередности движения здесь не так важны. В ситуации, когда мужчины и женщины идут по лестнице навстречу друг другу, мужчины не должны рассматривать женщин сзади и обязаны смотреть строго вперед из уважения к ним.

Когда разные люди ходят по одной и той же лестнице вверх и вниз, у них должна быть возможность беспрепятственно пройти навстречу друг другу. Может возникнуть ситуация, когда по лестнице поднимается большая группа людей, а навстречу идут те, кто собирается спуститься. В таком

случае нужно двигаться как можно ближе к одному краю. Обычно люди используют правую сторону, однако в некоторых ситуациях, например в метро, лучше использовать левую часть лестницы. Независимо от ситуации нужно занимать только половину ширины лестницы.

Эскалатор

Эскалаторы могут представлять определенную угрозу из-за наличия движущихся частей. При подъеме или спуске рекомендуется держаться за поручень. Это поможет удержаться на ногах, если эскалатор внезапно остановится и вы (или окружающие люди) потеряете равновесие.

Стоять нужно с правой стороны, оставляя слева место для тех, кто спешит.

При использовании эскалатора совместно с другими людьми мужчина должен быть максимально вежливым, пройти первым, развернуться и помочь следующему за ним, протянув руку, если он не держится ею за поручень. Это те же правила, что и при подъеме/спуске по лестнице. Во время движения мужчина должен внимательно следить за теми, кто находится спереди и сзади, выбрав для себя такое положение, чтобы просматривались обе стороны. При этом одной рукой он должен держаться за поручень, а другой (при необходимости) придерживать женщину за руку. Сходя с эскалатора, мужчина должен располагаться слева от женщины. Ес-

ли ей нужно будет начать быстро двигаться вперед, он сможет взять ее за левую руку своей левой рукой, а правой придерживать за талию.

Дети должны держать сопровождающего взрослого за руку, а также держаться за поручни, если им позволяет рост. Правила входа и схода с эскалатора для них такие же, как для взрослых.

Траволатор

Траволаторы устроены так же, как эскалаторы. Разница лишь в том, что они движутся горизонтально или слегка наклонены, чтобы быстрее преодолеть длинный путь. Их устанавливают в аэропортах и других местах с большим потоком людей. Поскольку траволатор – движущийся объект, как и эскалатор, процедура входа или схода для него аналогичная.

Лифт

К любому движущемуся объекту, в том числе к лифту, следует подходить с осторожностью. Несмотря на то, что лифты прошли долгую эволюцию, они до сих пор представляют собой большую коробку, спускающуюся и поднимающуюся по длинной шахте.

Мужчина должен первым нажать кнопку вызова лифта.

Когда дверь откроется, он входит первым, чтобы убедиться в безопасности. Женщина следует второй, а мужчина в это время придерживает дверь, держа руку перед датчиком. Если дверь лифта достаточно широкая, мужчина может поставить одну ногу внутри лифта, а другую – снаружи. Таким образом дверь автоматически заблокируется, и женщина сможет безопасно зайти в лифт.

Выход из лифта происходит в обратном порядке, поэтому, как только дверь откроется, мужчина должен придержать ее изнутри и позволить женщине выйти первой.

В офисе, торговом центре, аэропорту и т. д. не всегда есть возможность позаботиться о всех, кто вместе с вами заходит в лифт. В таких случаях в первую очередь нужно уделить внимание членам вашей группы или компании. Неизвестные люди должны будут помочь себе сами. Если у вас есть возможность позаботиться о других, нужно ею воспользоваться. Таблица «Порядок старшинства» поможет подстроиться под ситуацию.

Еще пару моментов, касающихся правильного использования лифта.

- Если вы простудились или больны, старайтесь избегать лифта и других небольших помещений, где есть люди, чтобы не допустить распространения бактерий или вирусов.
- Подниматься на лифте только на один этаж невежливо по отношению к другим людям, которым

приходится двигаться дальше. Это не касается людей с ограниченными возможностями или родителей с колясками, но в остальных случаях правило таково: если ваши ноги исправно работают, поднимитесь на один этаж по лестнице.

Транспорт

Автомобиль

Гости или пассажиры должны садиться в автомобиль первыми. Водитель открывает машину и удостоверяется, что у всех есть доступ к дверям, расположенным рядом с сиденьем, которым они будут пользоваться. Маленьким детям всегда нужно помогать садиться в машину и проверять, хорошо ли пристегнут ремень безопасности. Как только пассажиры окажутся внутри, водитель может сесть на свое место, завести машину и начать движение.

По прибытии первыми из машины выходят пассажиры. В это время водитель глушит двигатель и проводит другие заключительные мероприятия. Перед тем как закрыть машину, он должен проверить, все ли вышли, а также нет ли в салоне забытых вещей.

Профессиональные водители всегда открывают дверь своим пассажирам, следя за тем, чтобы они находились в безопасном положении, когда садятся в машину или выходят из нее. Самый важный пассажир должен сидеть на заднем си-

денье по диагонали от водительского места, второй по значимости – позади водителя, а третий – рядом с ним. Такой порядок приоритета учитывается, если автомобилем управляет профессиональный водитель, а не когда авто используется в частном порядке.

Во время движения всегда следует соблюдать правила дорожного движения и отдавать приоритет тем, кто имеет на это право в соответствии с законом.

Такси

Мужчина должен заказать такси и помочь женщине сесть в него. Если женщина желает сесть на заднее сиденье, она должна занять место, ближайшее к тротуару. Когда женщина сядет, мужчина должен обойти машину и сесть рядом с ней. Если женщина или мужчина путешествуют в одиночку, они должны сидеть на заднем сиденье ближе к тротуару. Багаж в машину должен загрузить мужчина или водитель такси.

Общественный транспорт

Все виды общественного транспорта ходят по расписанию. К сожалению, оно иногда не соблюдается из-за пробок и форс-мажоров. Стоит учитывать, что городской транспорт может отправиться от остановки раньше по каким-то непредвиденным обстоятельствам, и не опаздывать.

Прежде чем зайти в транспорт, необходимо пропустить всех, кто из него выходит. Не нужно пытаться проникнуть

внутри, когда люди выходят. Такое поведение может вызвать дискомфорт или стать причиной конфликта.

В любом транспортном средстве мужчина должен уступать место женщинам, пожилым людям, лицам с ограниченными возможностями, пассажирам с детьми и беременным женщинам в соответствии с таблицей старшинства.

Автобус, троллейбус, трамвай

На остановках этих транспортных средств пассажиры должны выстраиваться в очередь, чтобы те, кто прибыл раньше, смогли первыми зайти в салон и выбрать себе место. Мужчина должен помочь женщине сесть в транспорт, предложив ей (если это необходимо) левую руку для поддержки и держа правую руку за ее спиной на случай, если она потеряет равновесие. Рука, которую мужчина держит за спиной женщины, не должна ее касаться. Как только женщина окажется внутри, мужчина должен проследовать за ней. Пассажиры, путешествующие в одиночку, могут помогать женщинам, детям и пожилым людям. Важно, чтобы другие пассажиры не мешали помогающему вовремя встать и занять место у двери.

Мужчина должен выходить из транспорта первым, чтобы убедиться в безопасности. Выходя, он должен протянуть руку, которая ближе к женщине, на случай если ей потребуется опора для сохранения равновесия. Женщина не обязана брать мужчину за руку, особенно если они незнакомы, но

мужчине ее все равно стоит протянуть. В ситуации, когда один мужчина хочет помочь другому, он должен выходить вторым и вытянуть руку так, чтобы казалось, что он желает обезопасить путь первого выходящего, но не держать его за руку. Если по какой-то причине выходящий пассажир нуждается в дополнительной поддержке, он может слегка схватиться за предплечье стоящего впереди человека.

Метро

Некоторые вагоны метро оснащены автоматически открывающимися дверями, другие имеют специальную кнопку для открытия дверей. В любом случае, когда дверь открывается и пассажиры заходят, мужчина должен протянуть левую руку даме, а левую ногу поставить в вагон, приглашая женщину войти. Его правая рука должна располагаться за спиной дамы, но не касаться ее, а правая нога должна находиться на перроне, пока женщина не зайдет в вагон. При выходе из вагона эту же процедуру нужно осуществить в обратном порядке. На случай, если двери преждевременно закроются, одна нога мужчины должна стоять в вагоне, а вторая – на перроне, пока женщина выходит.

В быстро движущихся транспортных средствах, таких как метро, в час пик описанные процессы должны происходить быстро и плавно. Поэтому ничего страшного, если кто-то окажет женщине помощь, находясь с правой стороны вагона, а не с левой, если это не мешает другим пассажирам.

Оказавшись внутри вагона, отойдите от двери. Переместитесь в свободную зону, чтобы пассажиры, идущие за вами, имели возможность беспрепятственно попасть в вагон.

Поезд

Многие железнодорожные вагоны спроектированы так, что в них сложно забраться. При наличии посадочной платформы стоит придерживаться такой же очередности, как если бы ее не было.

Садясь в поезд, женщина проходит первой. Если платформа и вагон находятся на одном уровне, мужчина должен протянуть левую руку внутрь вагона, предложив женщине войти, а правую держать позади нее так, чтобы не касаться спины. Всегда обращайтесь внимание на расстояние между платформой и вагоном и любезно предупредите женщину о нем.

Когда платформы нет или она очень низкая, попасть в вагон сложнее. В этом случае мужчина, держась за ручку рядом с дверью, ставит левую ногу на среднюю или нижнюю ступеньку. Левая рука помогает ему сохранить устойчивое положение, а правой рукой он должен взять женщину за руку и помочь ей подняться, слегка потянув к себе. Женщина не должна касаться руками ступеней или двери вагона.

Если это безопасно, мужчина может стоять внутри вагона. Он не должен потерять равновесие, упасть на женщину или упустить ее, если рука дамы вдруг выскользнет из его руки. Предпочтительно, чтобы мужчина стоял снаружи и помогал

женщине войти.

Выходя из поезда, мужчина должен идти первым, женщина следует за ним. На платформе, находящейся на одном уровне с вагоном, мужчина должен первым выйти из вагона и подать руку женщине. Если платформы нет или она очень низкая, выйти из поезда можно двумя способами.

1. Мужчина держится за ручку на боковой стороне двери левой рукой, а левую ногу ставит на одну из верхних ступеней. Женщина должна выходить из вагона задом, держась левой рукой за плечо или шею мужчины, а мужчина – за правую руку женщины. Во время спуска ее левая рука будет скользить по его правой руке, и, как только это станет возможным, мужчина должен согнуть правую руку, чтобы дать женщине возможность крепче держаться.

2. Мужчина должен выйти первым и встать перед открытой дверью. Женщина, стоя на верхней ступеньке, слегка подается вперед, а мужчина обнимает ее за талию и помогает спуститься.

Корабль

Судна бывают разных размеров. Правила посадки и высадки напрямую зависят от параметров.

Большие яхты или катера качаются не так сильно, как маленькие, но, поднимаясь на борт, мужчина все равно должен убедиться, что женщина благополучно зашла, не поскользнувшись и не упав.

Небольшие лодки часто неустойчивы. Поэтому в них первым делом садится мужчина: он должен найти лучший способ сбалансировать судно. После установки баланса ему нужно позаботиться, чтобы лодка находилась максимально близко к берегу и женщине не пришлось делать широкий шаг. Мужчина, следя за собственным равновесием, должен протянуть женщине руку и помочь подняться на борт. Как только дама оказалась на борту, мужчина должен твердо встать на обе ноги (или присесть, если лодка небольших размеров), следя за тем, чтобы женщина находилась в равновесии и могла сесть (или стать) в безопасном положении.

При выходе те же действия повторяются в обратном порядке. Чтобы обеспечить безопасность женщины, мужчина должен привести лодку в устойчивое положение и проследить, чтобы она находилась близко к берегу. Затем ему нужно протянуть руку женщине, чтобы помочь ей сойти на берег.

Правила, касающиеся приоритета на яхте и на берегу, одинаковы.

Самолет

Будь то коммерческий или частный самолет, посадка происходит в одинаковом порядке. Обычно подается рукав или мобильная лестница. Поднимаясь по лестнице, мужчина должен идти первым, но, достигнув двери самолета, обязан пропустить женщину вперед. Это связано с тем, что пол са-

молета считается более устойчивым, чем рукав или лестница. Выходя, мужчина должен следовать первым, чтобы проверить, безопасен ли трап, а затем обязан помочь женщине, протянув правую руку, чтобы она держалась за нее при выходе. Это правило уместно, если вы путешествуете парой или компанией. Оно не распространяется на всех пассажиров.

Небольшие частные самолеты оснащены трапами, убирающимися в корпус и считающимися частью самолета. В этом случае женщина должна первой подняться по трапу и зайти в самолет. При выходе из самолета первым спускается мужчина и ждет женщину у трапа, протягивая правую руку, чтобы она держалась за нее при спуске.

При возникновении непредвиденной ситуации мужчины всегда должны идти первыми. В экстренных случаях женщины обязаны первыми уходить от опасности.

За столом

Женщина должна сидеть справа от мужчины. Если за одним столом сидит группа людей с равным количеством мужчин и женщин, места, занимаемые представителями разного пола, должны чередоваться. Женщина, сидящая справа от мужчины, имеет больший приоритет перед тем, кто сидит слева от него. Если пол не является главным критерием при рассадке гостей, человек, имеющий более высокий статус, должен сидеть справа от человека с более низким статусом.

Таблица старшинства поможет определить порядок рассадки.

На официальном обеде мужчина должен поприветствовать женщину, сидящую справа, а женщина – мужчину, сидящего слева. Затем с приветствием можно обратиться к соседу, сидящему по другую сторону.

Женщина, приглашенный гость или человек более высокого статуса всегда должны получать лучшее место, с которого, например, открывается красивый вид на комнату, улицу и т. д.

На улице/вне здания

На прогулке женщина должна идти справа от мужчины. Это вытекает из правила, согласно которому мужчина обязан защищать женщину. Однако это же правило может иметь исключения, поскольку опасность может исходить с разных сторон. Если правая сторона опаснее левой, мужчина должен занять положение между женщиной и опасной зоной, а женщина должна идти слева. Двигаясь по тротуару, мужчина должен идти ближе к проезжей части.

Самый красивый вид должен открываться именно женщине, поэтому, если нет опасностей, женщина должна идти по той стороне, с которой можно наблюдать наиболее живописный вид.

По тротуару люди двигаются в обоих направлениях. Те,

кто идут позади, могут захотеть обогнать вас, не выходя на проезжую часть и обходя грязь или канаву на тротуаре. Поэтому тротуар всегда нужно мысленно делить пополам и держаться правой стороны. Люди, идущие навстречу, не будут о вас спотыкаться, а те, кто захочет обогнать, смогут спокойно это сделать. Люди, которые привыкли ходить быстро, раздражаются, если вынуждены замедлять шаг из-за тех, кто двигается медленнее. Поэтому нужно следить за тем, что происходит позади вас. Всегда думайте о том, что кто-то может идти сзади и, возможно, захочет вас обогнать. Если ваша компания занимает все пространство на тротуаре, то хотя бы один человек должен ненадолго оглянуться назад, чтобы убедиться, что другие пешеходы не заблокированы.

Если тротуар слишком узкий, чтобы разделить его на две части, можно идти рядом друг с другом, но, когда навстречу идет другой человек, нужно выстроиться в одну линию. В этом случае мужчина должен идти первым. После того, как другой человек пройдет, снова можно идти рядом. На узком тротуаре еще важнее знать, что происходит за спиной, дабы иметь возможность вовремя среагировать. Чтобы сделать это правильно, женщина может пройти вперед, а мужчине стоит держаться правой стороны тротуара, дабы прохожий смог обогнать вас слева. Как только он пройдет, вы снова можете идти рядом.

Всякий раз, когда кому-то нужно пройти мимо вас или обогнать вас, а мужчине и женщине нужно идти в одну ли-

нию, мужчина всегда должен быть ближе к приближающему человеку.

Даже когда тротуар пуст, не следует использовать всю его ширину. Если вы идете с детьми или более чем с двумя спутниками, следите, чтобы с левой стороны было достаточно места для встречных людей или тех, кто хочет вас обогнать.

Если вы хотите обогнать пешеходов, идущих по тротуару, но не можете это сделать из-за нехватки пространства, предупредите их, слегка покашляв, прежде чем подойти на близкое расстояние, или скажите «извините» при максимальном приближении. Они поймут, что нужно уступить дорогу. Поскольку это они перекрыли вам проход, они тоже должны ответить извинениями, сказав, например, «прошу прощения», «извините», «простите» или что-то в этом роде.

Ожидание в очереди

Нам приходится стоять в очереди на кассе в магазине, в почтовом отделении, на автобусной остановке и т. д. Этот список может быть длинным, но концепция и основные правила почти всегда одинаковы.

- В очереди мы стоим за человеком, который пришел до нас, а тот, кто пришел после, стоит за нами.
- Мы не должны пытаться обогнать одного или нескольких людей, отвлекая тех, кто стоит спереди, и занимая их место.

- Если открываются другие пункты обслуживания (например, дополнительная касса в супермаркете), человек, стоявший в очереди ближе всего к ним, может стать первым в новой очереди. Следующие места занимают люди, стоявшие за ним, и т. д. Каждый в очереди решает сам, оставаться в изначальной очереди или примкнуть ко вновь образованной. Здесь важно, чтобы люди распределялись по очередям в том порядке, в котором стояли в первой очереди. Если человек, стоявший последним в старой очереди, займет первое место в новой, он проявит неуважение к другим людям.

- По мере того, как очередь становится длиннее, люди, ставшие в нее последними, не должны создавать неудобства другим посетителям. Они должны занять такую позицию, чтобы никому не мешать. Например, если очередь вытягивается перпендикулярно входу в вагон поезда, она может растянуться на всю ширину платформы и окажется препятствием для пассажиров, ожидающих посадки. В этом случае пассажиры, выстроившиеся в очередь, должны прижаться к вагону, оставив хотя бы половину платформы свободной.

- Невежливо пристально смотреть на человека, который стоит в очереди перед вами, заглядывать в экран его смартфона, подслушивать разговор, рассматривать продукты, которые он оплачивает, изучать экран банкомата, которым он пользуется, сплетничать или говорить об этом человеке за его спиной с тем, кто вас сопровождает, и т. д. Все примеры неприемлемого поведения можно свести к

одному правилу: не поступайте с другими так, как вы считаете недопустимым по отношению к себе.

- Спрашивать, кто последний в очереди, приемлемо. Это можно делать в любое время, особенно когда точно не ясно, кем заканчивается очередь. При выходе из очереди нужно попросить человека, стоящего позади, занять ваше место. Предупредите впереди стоящего человека, что вы собираетесь отлучиться. Уходя, оцените время, на протяжении которого будете отсутствовать, сообщите об этом человеку, стоящему сзади, и постарайтесь вернуться в обозначенный срок. Недопустимо, чтобы сразу два стоящих подряд человека уходили, предупредив об этом следующего человека в очереди. Эта информация будет слишком обременительной для него. Если покидаете очередь, проинформируйте человека, стоящего за вами.

- Ответственное лицо или организация вправе принять иные правила формирования очереди. Например, могут применяться талоны. Тогда люди будут обслуживаться в соответствии с указанными в них номерами. Может использоваться порядок живой очереди (например, при регистрации в аэропорту). Людей могут распределять на несколько очередей в зависимости от времени прибытия и цели визита (например, в банке, где различные операции выполняются на разных стойках и в разных офисах; в этом случае по времени, указанному в талоне, можно будет определить, кто пришел первым, кто должен обслуживаться раньше других) и т. п.

- Пожилые люди, люди с ограниченными возможностями, беременные женщины и (в исключительных случаях) дети могут получить приоритет в очереди, если этого захочет последний стоящий в ней человек. Он может предложить занять свое место. Например, если пожилому человеку трудно стоять в очереди, ему можно помочь, попросив того, кто стоит впереди, пропустить пожилого господина вперед. Таким образом, пожилой человек проявит уважение к людям в очереди, а другие проявят уважение к нему, пропустив его на свое место.

Относитесь к людям так, как хотите, чтобы они относились к вам. Если стоите в кассе супермаркета с полной тележкой продуктов, а человек позади вас хочет оплатить только один или два товара, пропустите его, поскольку вам потребуется больше времени на обслуживание.

Порядок приоритета в протоколе

Встречи чиновников высокого уровня и их представителей регламентируются строгим протоколом. Кто выше по рангу? Кто обязан первым протянуть руку? Где проводится мероприятие? Если вы работаете в этой сфере, то должны руководствоваться специализированной литературой и не забывать, что практика – лучший учитель.

Пару основных правил помогут получить общее представление о некоторых ситуациях.

- Самый важный гость всегда сидит справа от человека, проводящего мероприятие.

- Наследственные титулы и должности имеют приоритет перед выборными, они разделены на несколько уровней и иерархически структурированы.

Например, у короля преимущество перед президентом, поскольку он унаследовал свой титул, а президента избрали.

- Гостевая сторона всегда имеет преимущество перед принимающей. Например, если король принимает президента, последний, будучи гостем, имеет преимущество.

- В кадре принимающая сторона всегда должна располагаться справа. То есть гость всегда должен находиться справа от хозяина.

Коммуникация

Коммуникация – это взаимодействие между двумя или несколькими отдельными личностями, как правило, для передачи сообщения друг другу. Слова могут быть очень мощными, но язык тела и другие невербальные инструменты общения могут повлиять на то, как воспринимаются сообщения.

Для того чтобы обеспечить уважительную беседу, очень важно знать основные правила общения. Принцип обращения к другим так, как человек хочет, чтобы относились к нему самому, является одним из самых важных с точки зрения межличностного общения. Эта глава посвящена уважению в отношениях с другими людьми при личном общении при помощи слов и знаков.

Всегда есть одна сторона, которая отправит сообщение, и другая, которая получит его. Без одного из этих двух не будет связи. Именно поэтому в слове «сообщение» и есть приставка со-, имеющая значение «вместе». Принимающей стороной почти всегда будет человек.

Общаясь в той или иной форме, принимающая сторона получает не только информацию, но и чувства и эмоции, которые формируют представление об обсуждаемой теме или о человеке. Поэтому крайне важно, чтобы стороны отправки использовали правильные слова, язык тела и другие внеш-

ние факторы, чтобы убедиться, что принимающая сторона будет иметь информацию и представление именно так, как отправитель хотел, чтобы это воспринималось.

«Поступай так, как проповедуешь» – это известная поговорка, которая указывает на то, что нельзя просто сказать великие вещи о себе и в то же время показать обратное. Каждый человек является магнитом для единомышленников. Иногда можно заметить, что многие люди из своего прямого круга друзей имеют схожие жизненные ситуации, проблемы, интересы и т. д. Некоторые люди встречают один и тот же тип партнера каждый раз, а другие не могут понять, почему одни и те же вопросы повторяются снова и снова.

Многие из этих вопросов имеют отношение к самому человеку и к тому, как он показывает себя миру, другими словами, как человек общается с миром. Если человек внутренне счастлив, мотивирован, заботлив и т. д., то к нему будут привлечены другие единомышленники. Обратное также имеет значение, когда не столь мотивированные, усталые или несчастные люди привлекают своих единомышленников. Сознательно и подсознательно мы все ищем самоидентификации.

Общение на этом уровне гораздо глубже, чем просто лицо и язык тела человека. Иными словами, если человек говорит, что он счастлив, это не делает его счастливым автоматически. Это должно исходить изнутри, и все аспекты жизни должны отражать это чувство счастья. Нельзя претендовать

на звание эксперта, когда на самом деле еще много предстоит узнать. Межличностное общение – это честность с самим собой, в первую очередь умение слушать свои истинные чувства и эмоции и действовать в соответствии с ними. Никаких поддельных образов, поддельных шоу, только подлинные эмоции и действия.

Каждый человек ищет уважение, принятие и сочувствие в повседневной жизни. Мы чувствуем, что получаем эти эмоции через общение, и в то же время можем послать те же чувства. Для того чтобы получить их, нужно их также дать. Правильное общение, как вербальное, так и невербальное, является ключом к личному имиджу, работе, досугу, жизни.

Однажды я покинул одну встречу, и у меня предстояла вторая встреча менее чем через час. Это было время обеда, поэтому я хотел быстро перекусить, чтобы не разбудить медведя в животе перед следующей встречей. Я остановился перед киоском, который продавал хот-доги, и ждал своей очереди, пока дама передо мной не сделала свой заказ. Продавец спросил меня, что я хочу, и я заказал обычный хот-дог. В это время дама передо мной спросила: «У вас не найдется какая-либо мелочь для меня?» Я посмотрел на нее и вдруг понял, что она бездомная. Я ответил ей: «Нет, у меня нет никакой мелочи для вас. Но вы хотите поесть?» Она ответила «да», и я заказал еще один хот-дог для нее. Ожидая, пока хот-доги приготовятся, бездомная дама начала говорить со мной, почти плача: «Знаете, это так сложно, я живу на улице,

у меня ничего нет, кроме пенсии, я потеряла паспорт, и милиция меня постоянно останавливает, и я им не нравлюсь, и...» Она в основном объясняла трудности в своей жизни в тот момент. Когда она закончила говорить все эти вещи, я посмотрел на нее и сказал: «Я понимаю, это действительно должно быть очень трудно жить так», и в тот момент ее напряженное лицо, казалось, расслабилось, она выдохнула глубоко и на губах у нее появилась крошечная улыбка. Хот-дог был готов, я пожелал ей хорошего здоровья и пошел на следующую встречу.

То, что произошло за эти пару минут, было очень важно не только для бездомной дамы, но и для меня лично, потому что я получил несколько ценных уроков об общении и восприятии. Если бы я предложил деньги даме и ушел, я бы ничего для нее не сделал. Деньги не помогают в подобных ситуациях. Несмотря на то что женщина была очень грязной, я понял, что она все еще человек, у которого были некоторые проблемы в жизни, приведшие ее к такой ситуации, но это не делает ее менее особым человеком, чем кого-либо другого.

Одна из основных потребностей, которую человек может обеспечить, – это питание и кров, и когда я предложил ей еду, это было похоже на базовое чувство принятия. Слушая ее историю, не перебивая и не глядя в сторону, я проявил уважение к ней. В конце концов, на тот момент мы были людьми, стоящими в одной очереди и ожидающими наши хот-доги. И после того, как она рассказала свою историю, я

проявил к ней сочувствие, которого она, возможно, не получала в течение длительного времени. И в этот момент ее боль стала немного меньше, всего за несколько минут она почувствовала себя понятой, что она была не одна.

Общая боль становится в два раза меньше, общая радость – в два раза больше, и все это произошло через надлежащее общение.

Зрительный контакт

Первый контакт во взаимном общении осуществляется глазами. Это часто служит индикатором того, что последует вербальное общение или что будет дан знак. Взгляд как бы прокладывает дорогу, по которой к адресату отправятся слова. Взгляд – это приглашение к коммуникации. Принявший взгляд дает безмолвное согласие на следующий уровень контакта – обмен словами. И наоборот: отведенный взгляд отклоняет приглашение к общению. Настаивать и упорствовать в этом случае не надо.

Официанта в ресторане не следует звать при помощи голоса, а необходимо просто смотреть. Хороший официант заметит ищущий взгляд гостя и поймет, что ему что-то нужно. Когда кто-то на улице смотрит на нас, мы чувствуем это и оглядываемся назад, чтобы понять, чего хочет этот человек. Может быть, он или она хочет что-то сказать. Глаза очень важны в устной коммуникации. Зрительный контакт показывает, что человек слушает, внимателен к своему собеседнику и готов общаться, он помогает лучше понимать невербальные сообщения, дает представление о чувствах другого человека.

Вспомните, как ведет себя маленький ребенок, когда мы общаемся с ним, но заняты своим делом и не смотрим ему в глаза – он ладошками возьмет нас за лицо и повернет к себе.

И ведь он пока еще ничего не знает о важности зрительного контакта! Сама природа коммуникации диктует ему так сделать, поскольку взгляд направляет слово.

Не смотрите прямо в глаза никому дольше, чем три секунды сразу. Долгий зрительный контакт считается нарушением личного пространства и времени и поэтому должен быть установлен только с вашим партнером по жизни или с человеком, который может стать этим особенным для вас человеком. Также не существует необходимости в постоянном зрительном контакте во время разговора; нужно смотреть в глаза в течение первой доли секунды тому, кто говорит, смотрите прямо рядом с лицом человека и не смотрите через человека на что-то дальше за ним.

Регулярно смотрите в глаза на долю секунды, чтобы показать, что вы говорите с этим человеком или внимательно слушаете.

Глаза важны, но мимика сопровождает общение. Имейте в виду, что ваши глаза и лицо многое говорят о ваших чувствах и намерениях, поэтому всегда будьте честны и добры, иначе вы можете привлечь не единомышленников, а нечестных людей.

Стопроцентное внимание

Никто действительно не хочет стопроцентного внимания. Полное, пристальное внимание от одного человека будет означать, что этот человек может видеть все недостатки, трудности и интимные темы помимо всех положительных вещей. Такое внимание предназначено только для партнеров или очень близких друзей и родственников, но от большей части людей в своей жизни никто не хочет получать слишком много внимания.

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.