

Патрик Кинг

Негласные правила общения и этикета

Как вызвать симпатию в любой
социальной ситуации



Патрик Кинг

**Негласные правила общения и
этикета. Как вызвать симпатию
в любой социальной ситуации**

«Библос»

2023

УДК 316.6
ББК 88.53

Кинг П.

Негласные правила общения и этикета. Как вызвать симпатию в любой социальной ситуации / П. Кинг — «Библос», 2023

ISBN 978-5-6049561-2-0

Говорите «спасибо» и «пожалуйста». Не стойте как столб у двери. Поздоровайтесь и улыбнитесь. Не спрашивайте про зарплату. Это негласные социальные нормы, и соблюдать их не так уж и сложно, правда? Если вы их знаете, конечно. Хотите узнать, какие социальные ошибки вы совершали и как их исправить? Тогда эта книга для вас. Перед вами справочник для жизни в современном обществе. Вы когда-нибудь задумывались, почему некоторые люди сверлят вас взглядом или почему вам не перезвонили? Скорее всего, вы нарушили негласные правила общения. Это не мелочи! Каждая ваша ошибка отталкивает людей и отбивает у них желание вкладывать время и силы в общение с вами. Научитесь находить общий язык с каждым и производить благоприятное впечатление. Легко и непринужденно вы сможете произвести позитивное впечатление на любого человека. В книге рассмотрены следующие темы. • Этикет в общественных местах. • Принципы светской беседы, приятной и доброжелательной. • Как правильно представиться: простые правила. • Золотое правило взаимоуважения. • Как воздержаться от непрошенных советов и не навязывать свое мнение. • Личное пространство: что это? • Как исправить социальные промахи и ошибки, а также разрешить конфликтные ситуации. Проверенные методы помогут вам контролировать впечатление, которое вы производите на окружающих. В формате PDF А4 сохранён издательский дизайн.

УДК 316.6
ББК 88.53

ISBN 978-5-6049561-2-0

© Кинг П., 2023

© Библос, 2023

Содержание

Часть I	7
Глава 1	7
Приветствия	8
Представления	9
Глава 2	12
Тротуары	12
Двери	12
Лифты	13
Конец ознакомительного фрагмента.	14

Патрик Кинг

Негласные правила общения и этикета. Как вызвать симпатию в любой социальной ситуации

Patrick King
Unspoken Social Rules & Etiquette
(Un) common Sense, & How to Act

By Patrick King
Social Interaction and Conversation Coach at
www.PatrickKingConsulting.com

© 2023 by Patrick King
© Студия Артемия Лебедева, иллюстрация и верстка обложки, 2023.
© Ольга Поборцева, перевод.
© ООО «Библос», 2024

Часть I

Как устанавливать контакт

Обращайтесь с людьми вежливо и по-доброму – не потому, что они этого заслуживают, а потому, что вы не можете иначе.

Николь Уортон

Глава 1

Приветствие и представление

Возможно, вы думаете, что этикет – это что-то жутко старомодное, и в современном обществе, где высоко ценятся индивидуальное личностное самовыражение и аутентичность, требование соблюдения социальных норм поведения безнадежно устарело как наследие того периода истории, когда личность подавлялась, и теперь пришла пора решительно с этим покончить. Но если вы сейчас читаете эту книгу, значит, подозреваете, что это не так – и никогда не было так.

Люди по своей природе – существа социальные. Но весь парадокс состоит в том, что социализация не всегда дается легко и без усилий. Соблюдая социальные правила, мы все заключаем негласный договор – вести себя в обществе определенным подобающим образом. Да, эти правила никогда не записывались черным по белому (хотя вот при дворе короля Франции Людовика XIV гостям вручались карточки с указанием правил поведения), этому не учили в школе, но все мы понимаем, что они таки существуют – особенно когда мы их нарушаем!

В последующих главах мы не только изучим вполне реальные и очень важные правила, скрепляющие воедино нити, из которых соткано общество, но и посмотрим, как именно применять их на практике в мире, полном неясностей, сумеречных зон и людей, далеких от идеала. Может ли человек прожить без всех этих негласных социальных норм? Возможно. Но, дочитав эту книгу до конца, вы обнаружите, как сильно выиграете от овладения искусством следования этикету. Став мастером социального общения, вы значительно упростите и обогатите свою жизнь, получая вдобавок поощрения и награды со всех сторон. **А еще вы увидите, что эти правила не только не ограничивают самовыражение и процветание личности, а напротив, способствуют им.**

Если вы хотите нравиться, легко общаться с окружающими, умело устранять недопонимания и конфликты, тогда читайте дальше.

На протяжении всей человеческой истории наши цивилизации и культуры имели единое представление о том, как начинать любое общение с другим представителем человеческой расы: нужно первым делом поздороваться! Викторианская эпоха создала целое искусство приветствий и знакомств, придавая огромное значение тому, что, как, кому и в каком порядке следует говорить. В наше время менее строгого отношения к культуре поведения имеется гораздо меньше правил по поводу того, как приступать к установлению контакта в социуме.

Но правила есть всегда.

Может показаться, что в этой главе декларируются максимы в духе Капитана Очевидность. Но печальная правда заключается в том, что очень многие думают, будто у них все прекрасно с этим базовым и фундаментальным навыком... и ошибаются раз за разом. **Знаете, в чем самая главная ошибка? Просто забыть поздороваться.** Да, даже если вы по жизни застенчивы или считаете себя интровертом, нервничаете или у вас сегодня плохой день. Да,

даже если смущаетесь и не знаете, как и кого поприветствовать. Да, даже если люди первыми повели себя грубо.

Любое приветствие и представление – это возможность выказать уважение другому человеку и создать о себе приятное впечатление. Именно поэтому говорят, что первое впечатление очень важно – потому что это действительно так! Но люди забывают об одном: первое впечатление – это не только шанс показать, кто вы есть. Это еще и возможность элегантно дать понять, что вы стремитесь составить определенное впечатление и о другом человеке.

Имеет смысл остановиться на этом моменте чуть подробнее. В древние времена встреча с чужаком была ситуацией редкой и довольно опасной, поэтому тон общения, заданный в первые несколько мгновений, имел огромное значение и во многом определял дальнейшие отношения. **Самая первая задача в любой социальной ситуации – сформировать атмосферу взаимного уважения, понимания и добрых намерений.** Вы сигнализируете собеседнику, что вы хороший, они тоже хорошие, и вы хотите, чтобы ваше общение тоже проходило хорошо. Это акт цивилизованной благожелательности и добрых намерений.

Конечно, человек, с которым вы встретились на коктейльной вечеринке, вряд ли явился прямиком из племени, вышедшего на тропу войны, и, возможно, не станет бросать в вас бумеранг, если вы его оскорбите. Однако первый контакт для нас важен ничуть не меньше, чем для наших далеких предков на заре рождения человеческого рода.

Приветствие – это признание чьего-то присутствия в вашей жизни. Оно также дает право на это присутствие и устанавливает рамки общения, которое должно состояться. Можете представлять, что вы обводите особым, временным магическим кругом пространство вашего взаимодействия.

Хорошие манеры – это человеческий эквивалент невербальных ритуалов, которые совершают животные, взаимодействуя друг с другом в дикой природе. Этикет – это вовсе не выдуманное искусственное изобретение недавних времен; нет, это естественное воплощение наших **прирожденных инстинктов самосохранения, принадлежности к группе, выживания и взаимодействия.**

Не поздоровавшись с другом, вы заденете его чувства и вызовете недопонимание, потому что не признали факт присутствия близкого человека в вашей жизни. Иными словами, это будет ощущаться как оскорбление... да это и вправду так и есть. Пренебрежение должными приветствиями сродни игнорированию чьих-то важнейших базовых потребностей в вовлеченности и социальной принадлежности. Если вы не поприветствуете незнакомого человека, это вызовет очевидные смысловые коннотации – вы намеренно не хотите начертить тот самый временный круг, не опускаете воображаемое «оружие» и не даете никакого знака, что хотите познакомиться или включить его в свою социальную сферу, то есть оставляете его в категории потенциальных врагов и чужаков.

Надлежащие приветствия и представления могут казаться чем-то неважным, не влекущим за собой нежелательных последствий. Но если вы поведете себя неправильно, это в буквальном смысле наложит печать на все последующие отношения с людьми. Если вдуматься, все очень серьезно!

Приветствия

Есть два вида приветствий.

Неформальные приветствия

Неформально поприветствовать можно словами или жестами. Классические варианты – «привет», по-английски – «хай». В ряде местностей говорят «эй» или «хей». Обычно при

этом называют человека по имени и улыбаются. Кое-где придерживаются определенной степени официальности, говоря «доброе утро», «добрый день» и «добрый вечер». У детей и подростков есть собственные приветственные нормы, но взрослым людям не стоит пользоваться такими выражениями, потому что они, как правило, слишком неформальны и неприятны большинству людей.

Формальные приветствия

Иногда требуются формальные приветствия. В деловой среде сотрудники могут общаться непринужденно между собой и более формально – с начальством. Если на официальном приеме гости должны приветствовать принимающую сторону, даже те, кто хорошо знаком друг с другом, обмениваются рукопожатиями или поцелуями, если это принято, делают какое-то вежливое замечание и отходят. Официальное приветствие – это «здравствуйтесь» вместо «привет» или «хай». Подобные приветствия обычно краткие, но всегда дружелюбные и искренние. Соблюдайте негласные правила поведения. Это выгодно для вашей репутации.

Руководства по этикету проводят различие между этими двумя типами приветствий, но самое важное то, что у них общего: аутентичность, присутствие и намерение. Формальное оно или неформальное, но приветствие – это намеренная пауза и кивок в знак того, что вы признали присутствие другого человека. Нельзя спешить; нельзя, чтобы приветствие воспринималось как что-то неважное. В следующий раз, приветствуя кого-то, сделайте намеренную паузу, пусть всего на несколько секунд, и на это время искренне погрузитесь в атмосферу теплоты.

Такой момент присутствия и неторопливости и есть сама суть приветствия. Если вы все сделаете правильно, вам, скорее всего, простят все остальные просчеты. Держите в уме следующее.

- Поднимаясь, чтобы поприветствовать того, кто вошел в комнату, вы демонстрируете уважение. Есть общее правило: если можете – встаньте. Это требуется, если вы приветствуете кого-то, кто старше вас, кого вы встречаете впервые, кому принято выказывать уважение, например, религиозного деятеля или человека с высоким положением в обществе.

- Всегда пожимайте руку, глядя в глаза. Если вы протягиваете руку, а другой человек нет, сделайте вид, что он просто не заметил вашего жеста, опустите руку и забудьте о рукопожатии. (Следует иметь в виду, что возможность рукопожатия сильно зависит от культурных традиций. Не во всех культурах это принято, так что, если не уверены, сначала постарайтесь осмотреться и понять, как поступают остальные.)

- Поцелуи, объятия и другие подобные выражения привязанности – это для членов семьи и близких друзей. С осторожностью прибегайте к таким приветствиям при случайных знакомствах, поскольку это может вызвать дискомфорт у человека, с которым вы знакомитесь. С другой стороны, если кто-то неожиданно решил вас так поприветствовать – смириться!

Итак, подведем краткий итог: самое лучшее приветствие – это то, в котором мгновенно чувствуются душевное тепло и принятие. Улыбнитесь, признайте факт присутствия человека рядом и постарайтесь создать ощущение искренности, пребывания в едином пространстве. **Правила этикета требуют инициировать определенный совместный эмоциональный опыт – сконцентрируйтесь на этом ощущении, и вам будет гораздо проще понять, как надо поступить.**

Представления

Существует множество правил, как нужно представляться людям, но есть единственная ошибка, которую ни в коем случае не следует допускать, – это когда люди, не знакомые друг с другом, не считают нужным представиться. Ошибки в установленных порядках, словах и про-

изношении выглядят не так грубо, как ожидаемое, но не последовавшее дружелюбное отношение от тех, кто вообще вас не знает. Если вы когда-либо оказывались в такой неловкой ситуации, то хорошо представляете, как это любезно со стороны окружающих ее не создавать!

Представление имеет двоякую цель. Во-первых, люди узнают, как кого зовут. Во-вторых, незнакомцам становится проще и комфортнее общаться. Если вы совершили ошибку, самое лучшее, что тут можно сделать, – это продолжить общение, тут же постаравшись улыбкой сгладить ситуацию. Запнувшись на полуслове, чтобы как-то все исправить, и привлекая к себе внимание, вы только усилите неловкость.

Вот некоторые базовые основы представления при знакомстве. Во-первых, всегда представляйтесь в новых обстоятельствах, будь то случайная встреча на несколько секунд или деловой обед на несколько часов. Представляясь в первый раз, вы берете контроль над встречей или контактом, проявляете инициативу и умение действовать напрямик – все это явные преимущества в деловых контактах. Порой люди чувствуют, что необходимость представляться их смущает или дается словно «из-под палки». Однако все как раз наоборот – возникает гораздо больше неловкости, когда вы поспешно вступаете в разговор, не удосужившись представиться. Пока не очерчен круг взаимодействия, непонимание более чем вероятно.

Всегда (и четко!) называйте свое имя и добавляйте несколько слов о себе. Например: «Доброе утро, мистер Доу. Я Гарри Смит из “Атлас Моторс”» или «Я Келли. Я училась с вашим братом!»

В более официальных или профессиональных ситуациях всегда представляйтесь «по принципу старшинства». То есть того, у кого статус ниже, всегда представляют тому, у кого он выше, сначала называя имя старшего. Например, младшего сотрудника представляют старшему. Точно так же клиенту представляют менеджера компании. Этот по видимости мелкий, но очень тонкий момент люди всегда запоминают, даже если кажется, что они ничего не заметили!

Клиенты и заказчики всегда считаются выше по статусу, чем сотрудники фирмы, даже если клиент по статусу ниже вашего коллеги. Например: «Миссис Высокий Статус, позвольте вам представить мистера Статус Пониже из нашего юридического отдела. Миссис Высокий Статус – вице-президент по кадрам».

Всегда называйте организацию или должность тех, кого вы представляете, и, если это уместно, давайте какую-то информацию о них. Например: «Марк Стивенс, позвольте вам представить Джона Доу. Он старший вице-президент в Сотовой компании АБВ, можете звонить ему, если вам понадобится что-то узнать о сотовых телефонах. Джон, Марк – президент “Стивенс Ассошиэйтс”, лучшей пиар-фирмы по продвижению продуктов в стране». Описательное представление нарушает неизбежное молчание, которое часто возникает, когда незнакомые люди пытаются угадать, чем занимается другой, и есть ли у них что-то общее. Озвучивая какую-то информацию, вы снимаете неловкость и помогаете завязать беседу.

Лицо с самым высоким статусом обычно представляет остальных. Регионального менеджера представляют главе компании, потом директору филиала и так далее. Если присутствуют клиенты, их представляют первыми. Представляя человека, всегда называйте его имя и фамилию, а также соответствующее звание. Даже близкого друга нельзя представлять остальным просто по имени. Это приемлемо только для детей. Если вы не уверены в том, как поступить, лучше соблюдать формальные правила и называть фамилию, пока человек вам однозначно не предложит называть его просто по имени (то есть самому лучше не просить об этом).

В менее формальной обстановке смотрите на контекст: кто выше кого в иерархии – очень тонкая штука, но все равно постарайтесь понаблюдать. Если, к примеру, ребенок приходит в гости к еще не знакомому родственнику, тогда представьте ребенка хозяину. Если же родственник приходит навестить ребенка к нему домой, возможно, лучше будет представить ребенку новую родню. Но имеет ли место деловая встреча или совместный отдых, формальная или

неформальная ситуация, хорошим тоном будет подать какой-то знак, от которого будут отталкиваться участники церемонии знакомства, чтобы не теряться в догадках, как поддержать разговор. «Это Джим. Он у нас большой любитель кино, так что, думаю, у вас найдется, о чем поговорить!»

Наконец, всегда старайтесь знакомиться. Никаких исключений! Это относится и к мужчинам, и к женщинам, и к деловым ситуациям, и к социальным.

А теперь давайте поговорим о том, чего не делать. Никогда не проявляйте заносчивости типа «Я мистер Доу!» или «Я доктор Доу!» (это похоже на провозглашение тоста в честь самого себя), никогда не принимайте факт знакомства за приглашение к фамильярности. Если вы видите человека в первый раз, следует называть его или ее по званию с добавлением фамилии, пока вам не предложили называть друг друга по имени.

Никогда не «знакомьте» людей. Когда вы кого-то кому-то представляете, правильно делать так: «Мистер Доу, позвольте представить вам мистера Такого-то». А неправильно: «Мистер Доу, хочу, чтобы вы познакомились с мистером Таким-то». Старайтесь в ответ на представление не отвечать просто «привет» или «хай». Нужно всегда называть имя человека, с которым вас знакомят (то есть «Здравствуйте, миссис Мартин»). Всегда уместно будет добавить какое-нибудь вежливое замечание, например: «Я очень хотел встретиться с вами».

Улыбнитесь, сконцентрируйтесь на ощущении тепла, контакта и уважения, а если в чем-то не уверены, обращайтесь внимание на сигналы, которые подают вам люди.

Глава 2

Этикет поведения на публике

Социальный этикет включает в себя все те мелочи, к которым мы прибегаем, чтобы избежать крупных последствий в будущем! Каждый раз, когда между людьми возникает взаимодействие, оно несет в себе зародыш трений или недопонимания. Этикет – это проверенный временем набор правил, с помощью которых мы такую возможность сводим к минимуму. Возможно, вы будете удивлены, читая в книге по социализации о некоторых нормах этикета, – какое отношение тротуары и двери имеют к успеху в обществе? Но если вам когда-либо приходилось попадать в неловкие ситуации, когда вы с кем-то сталкивались, наступали кому-то на ногу или ругались из-за места в автобусе, то вам известно, что наше поведение в общественных местах – это неотъемлемая часть социального взаимодействия!

Тротуары

Если только вы не живете в сельской местности и не собираетесь прожить там всю оставшуюся жизнь, то вам так или иначе придется столкнуться с множеством людей, протискивающих сквозь толпу по узким тротуарам и пешеходным дорожкам. Но если каждый будет следовать некоторым правилам этикета и взаимной вежливости, то все попадут туда, куда им надо, гораздо быстрее. Держите в уме несколько советов.

Совет 1. Держитесь правой стороны. Воспринимайте тротуар как проезжую улицу. Не выходите на встречную полосу!

Совет 2. Руку с девайсом – вниз, глаза – вверх! Зависание в смартфоне – лучшее средство попасть в аварию и гарантированный способ сделать так, чтобы все прохожие вас возненавидели. Вы можете наткнуться на другого пешехода... или, хуже того, на машину или автобус.

Совет 3. Сохраняйте темп движения. На людных тротуарах всегда устанавливается своего рода стандартная скорость передвижения. Держитесь ближе к зданиям, если вам надо что-то найти в сумке или ответить на сообщение, иначе вы точно на кого-то натолкнетесь! А еще лучше найти укромный уголок, скамейку или боковую улочку и спокойно уйти с дороги тех, кто спешит по своим делам.

Совет 4. Сохраняйте строй на марше! Если вы движетесь большой группой, то разбиться по четыре-пять человек и занять весь тротуар – значит причинить беспокойство другим пешеходам или помешать им. Если вам приходилось тащиться за такой беспардонной компанией, то вы знаете, какое раздражение это вызывает!

Двери

Каждый раз, попадая в пробки на дорогах (любых), прислушайтесь к внутреннему голосу. А он тихо шепчет: подключите этикет и поймите, что вокруг вас вообще-то есть и другие люди!

Совет 1. Помогите тому, кто идет за вами. Если в дверях образуется затор, правило вежливости гласит: придержите дверь для того, кто идет за вами, – и движение сразу ускорится. Но есть исключения. Если человек, идущий за вами, отстает, то вы создадите больше сложностей, держа ему дверь, пока он будет еще пять минут до вас добираться; да и человека вдобавок смутите.

Совет 2. Если вы подходите к двери, которая открывается «на себя», откройте ее и пропустите вперед человека, который идет вместе с вами. Если вы джентльмен и вас учили открывать двери дамам, так и поступайте, только не превращайте свое поведение в шоу невиданного благородства, за которым должна немедленно последовать бурная благодарность и похвала.

Как бы вы себя ни вели, не увлекайтесь игрой «Сначала вы! Нет, вы!». Если вам предлагают пройти первым, быстро поблагодарите и пройдите.

Совет 3. Если вы подходите к двери, которая открывается «от себя», откройте ее, войдите первым и придержите дверь для своего спутника. Если вы откроете дверь и будете ждать, пока все зайдут, то можете оказаться в дискомфортной ситуации из-за физической близости с другими людьми.

Совет 4. Если вы видите, что у человека заняты руки или ему по какой-то иной причине трудно открыть дверь, скажите что-то любезное, например: «Давайте я открою нам дверь».

Совет 5. Если вы встречаетесь с кем-то на работе, выйдите из кабинета или из-за стола и поприветствуйте посетителя. Проведите его в кабинет или комнату для встреч и откройте ему дверь. Когда встреча закончится, проводите посетителя до двери и откройте ее, чтобы он мог выйти. Не забудьте, что выходить из кабинета нужно после своих гостей. То же делается и для ваших личных гостей у себя дома.

Совет 6. Никогда не думайте, что людям у вас дома комфортно просто потому, что вы близкие друзья. Незнакомые дома всегда кажутся незнакомыми. Жизнерадостно заявить «Чувствуйте себя как дома!» и предоставить гостям устраиваться самим – это признак лени. Откройте двери, пригласите людей зайти, а потом покажите, куда именно им проходить. Стандартная «экскурсия по дому» делается не из желания похвастаться, а чтобы люди смогли сориентироваться. Представьте, что вы «представляете» их своему дому!

Лифты

Совет 1. Заходя в лифт, вставайте справа, подальше от дверей, чтобы другие могли зайти вслед за вами.

Совет 2. Когда лифт приходит, не заходите, пока не выйдут все желающие (это относится и к общественному транспорту тоже).

Совет 3. Если вам это не слишком неудобно и неловко, придержите двери для других пассажиров, желающих войти. И не просите людей в переполненном лифте придержать вам дверь, пока вы бежите. Пусть они едут!

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.