

КНИГА-КОНСУЛЬТАНТ ЭТИКЕТ

ПОЛНЫЙ СВОД ПРАВИЛ СВЕТСКОГО И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Как вести себя в привычных и нестандартных ситуациях



§2. ПРАВИЛА ПРЕДСТАВЛЕНИЯ И ЗНАКОМСТВА

- мужчина, независимо от возраста и положения, представляется даме первым;
- первыми здороваются и представляются



В автомобиле

II. Значимость мест в авто по степени убывания статуса:

- 1) заднее правое — самое почетное место, его предлагают даме, старшему по возрасту или положению человеку;
- 2) заднее левое, за спиной водителя — второе по статусу место ...



младшие по статусу — старшим;

- первый здоровается женщина-подчиненная с мужчиной-руководителем ...

§7. За обеденным столом

...IV. За круглым столом

хозяин и хозяйка размещаются обязательно напротив друг друга, при этом хозяин сидит лицом к входной двери.

Соответственно, хозяйка — спиной к выходу. Всех гостей рассаживают, соблюдая очередность между мужчинами и женщинами.



§4. Деловые встречи и переговоры

12 ТРЕБОВАНИЙ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА К ПРОВЕДЕНИЮ ВСТРЕЧ



§8. Требования этикета к деловой одежде мужчин и женщин

от имидж-тренера **Татьяны БЕЛОУСОВОЙ**

Татьяна Вадимовна Белоусова
Этикет. Полный свод правил
светского и делового общения.
Как вести себя в привычных
и нестандартных ситуациях

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=6053675

Татьяна Белоусова. Этикет: Полный свод правил светского и делового общения: Как вести себя в привычных и нестандартных ситуациях:

АСТ, Астрель-Спб; Москва, Санкт-Петербург; 2012

ISBN 978-5-17-075410-6, 978-5-9725-2114-2

Аннотация

Как одеться на торжественный ужин? Как правильно пользоваться столовыми приборами? На какое место в автомобиле посадить важного гостя? Как рассадить партнеров для успешных деловых переговоров? Ответы на эти и многие другие вопросы, связанные с исключительными событиями и повседневным общением, вы найдете в этом справочнике. «Сложные» и «трудновыполнимые» правила этикета окажутся простыми и понятными, а следование им сделает вашу жизнь легче и приятнее. Книга написана известным имидж-тренером, стилистом и психологом Татьяной Белоусовой.

Содержание

Вступление	5
Раздел 1	7
Раздел 2	16
§ 1. В общественных местах	18
На улице	18
В транспорте	26
Конец ознакомительного фрагмента.	27

Татьяна Белоусова
Этикет: Полный свод
правил светского и
делового общения: Как
вести себя в привычных и
нестандартных ситуациях

Дизайн обложки: Юлия Межова Иллюстрации Елизаветы
Дмитриевой

Вступление

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

Николя де Шамфор

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

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

Во-первых, у этикета нет автора – правила никто не прописывает! Они существуют в культуре, возникают и исчезают в зависимости от изменений в жизни – социальных, экономических, политических. Следовательно, книги, вышедшие из-под пера различных авторов, могут иметь разночтения. Что поможет разобраться? Анализ разных источников! Буду польщена и признательна, если в круг исходных материалов для анализа (и для жизни!) войдут и мои книги (в каждой из них отведено место этикету). **Достоверность рекомендаций** можно принять, если в них есть **логический смысл**: вы увидите их реальную фактическую предпосылку

и почувствуете **психологический фактор**. Только они наполняют правило смыслом!

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

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

Жан-Жак Руссо

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

Раздел 1

Миссия этикета

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

Человечество так уж устроено, что любое сообщество всегда «обрастал» ритуалами – с доисторических времен и до наших дней. Люди во время общения всегда стремились выразить взаимное уважение и доверие, обозначить положение в обществе и готовность к сотрудничеству, и часто – вовсе не словами! Для этого служили невербальные знаки коммуникации. Можно было поклониться, обменяться рукопожатием, потереться носами, сделать три «ку» и прочее. В каждой этнической, или возрастной, или социокультурной группе всегда существуют определенные правила «хорошего тона», которые регламентируют поведение людей – мужчин и женщин, молодых и солидных, в браке или вне такового, на службе и в частной жизни. Это – наша реальность.

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

! Сейчас в международном сообществе *за норму*

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

Конечно, с развитием общества и техническим прогрессом ритуалы приличного взаимодействия людей претерпевают изменения. Когда новые технологии влекут за собой новые взаимоотношения, возникают и регламентирующие их новые правила. Например, компьютер, мобильная и интернет-связь быстро «обросли» весьма специфическими проявлениями хорошего тона.

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

Стив Круг

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

Пример первый. Молодой человек был приглашен на официальный обед. Дело происходило во Франции, в Париже, где символический язык столовых приборов используется весьма активно. У молодого человека была аллергия на рыбу, однако отказаться он счел неудобным (!). Не зная правил сервировки стола (в частности, того, что расположение вилки поверх ножа на тарелке после трапезы означает «повторите, пожалуйста»), он не понимал, что происходит, когда ему принесли рыбу в четвертый раз. И он ее ел! Дальнейшие события развивались уже в реанимации.

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

Приглашенного охватила паника, он почувствовал себя неполноценным: его гардероб был в принципе не готов к приемам такого уровня, а словосочетание «черный галстук» окончательно поставило в тупик. Если бы он знал, что напугавшие его слова всего-навсего означают степень официальности приема, где галстук может быть любого цвета (но хорошего качества) или отсутствовать вовсе (если господин в жилете), то мероприятие доставило бы ему радость и удо-

¹ Black Tie – черный галстук (англ.).

вольствие от новых знакомств и возможностей!

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

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

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

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

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

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

положение.

Джонатан Свифт

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

Цель этикета – сделать общение между людьми комфортным.

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

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

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

Главное – чувствовать ситуацию и знать, КАК ПРАВИЛЬ-

НО.

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

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

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

В России, однако, большинство мужчин в глубине души остаются кавалерами, и дама рискует обидеть хорошего человека, достав после трапезы кошелек или карточку. Что же делать девушке, которой важно сохранить в отношениях с сотрапезником именно дружескую, партнерскую интонацию или определенную дистанцию? Ей лучше действовать в соответствии с основным принципом: если удобнее платить – плати (можно деликатно настоять на этом), если удобнее не платить – предоставь рассчитаться мужчине. Но не следует забывать: «кто девушку угощает, тот ее и танцует». Какими бы циничными ни казались эти слова, на уровне подсознания возникает именно это ощущение.

Главное, что демонстрируют приведенные примеры, – в каждом пункте правил этикета существует **фактическая предпосылка**, которая привела к его возникновению, а также **психологический фактор**, который наполняет этот пункт смыслом.

! Когда вы сможете **самостоятельно найти смысл** в каждом требовании **хороших манер**, вы овладеете тем самым **основным принципом**, и тогда отпадет необходимость заучивать длинные списки норм и правил поведения воспитанного человека.

Обычаи и условности – ваши друзья. Они очень

полезны.

Стив Круг

NOTA BENE

Виды этикета:

- **Военный.** Он подчинен строгой иерархии и субординации, жесткой дисциплине. Его исполнение обязательно для лиц, задействованных в этих отношениях, что всегда отражено в воинском уставе.

- **Придворный.** Характеризуется сложной системой взаимоотношений – протоколом. При каждом дворе существуют свои особенности. В Европе самый строгий двор – английский, но и ему свойственно смягчение некоторых требований с учетом современных реалий (например, в королевской семье появилась уже третья принцесса некоролевской крови). При каждом дворе в целях сохранения традиций или внесения допустимых изменений, для соблюдения визитерами правил имеется большой штат сотрудников – служба протокола.

- **Дипломатический.** Это не менее сложная и строгая разновидность этикета, которую обязаны освоить сотрудники всех уровней любой дипмиссии. Обязательно изучаются этнографические и культурные особенности страны пребывания. За исполнением всех требований следят специальные служащие – протоколисты.

- **Светский** (общественный, общегражданский). Понятие светский означает нецерковный. То есть

это правила взаимодействия людей, не связанных другими условностями (церковным или военным уставами), не принадлежащих к какому-либо двору или дипломатической миссии. Другими словами, для всех и всегда существуют правила светского этикета. Именно он включает в себя комплекс правил в деловых отношениях, который определяют как служебный этикет.

NOTA BENE

Раздел 2

Свод общих правил

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

Зачастую мы не склонны оценивать собственные манеры критически. К тому же между культурными людьми не принято делать друг другу замечания.

Первое правило этикета – не замечать оплошности другого человека.

И нередко мы остаемся в сладком неведении и заблуждениях относительно «качества» своего поведения: окружающие люди прилично «не замечают» оплошности – не поправляют нас. Следовательно, для уверенности в благопристойности манер нам необходимо ввести некие общие **критерии оценки**, которыми мы сможем «мерить» степень воспитанности и деликатности любого из нас. (Отмечу, что успех будет сопутствовать только тому, кто будет соответствовать всем позициям одновременно.)

! Хороший тон – это **УВЕРЕННОСТЬ**:

- в опрятности внешнего вида;
- в уместности одежды;

- в том, что рядом с вами удобно;
- в собственном поведении.

! Хороший тон – это УМЕРЕННОСТЬ:

- в соблюдении дистанции;
- в жестикуляции;
- в громкости голоса;
- в использовании парфюмерии.

*Быть слишком недовольным собой есть слабость,
быть слишком довольным – глупость.*

Бернард Шоу

§ 1. В общественных местах

Итак, в каждом правиле или требовании этикета есть повод и смысл, в основе которого – уважение друг к другу. Поэтому исполнение этикета, то есть **проявление уважения**, всегда имеет вектор, направление:

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

Вектор уважения может быть выражен как словами, так и действиями, в том числе **предупреждением возможной опасности**. Именно во избежание ее мужчина пропускает даму вперед не во все двери и не в каждой ситуации.

На улице

I. Мужчина идет слева от дамы, или начальника, или пожилого человека, так как положение «по правую руку» считается почетным.

Данное расположение людей в пространстве как проявление уважения и почета остается актуальным, однако современные условия мегаполисов диктуют более гибкий подход

и вариации в расстановках.

На улице, к сожалению, возможны неприятности: плотный и толкающийся встречный поток пешеходов, брызги из-под колес проходящего транспорта, в городах случаются обрушения лепнины и даже балконов (в старых городских районах), в зимний период нередко случаи падения огромных сосулес с крыш домов... Следовательно, мужчине (или любому другому лицу, ответственному за благополучие опекаемых) предстоит ориентироваться на месте – иногда, во избежание более серьезной опасности, чем нарушение этикетной субординации, вести свою спутницу слева от себя, игнорируя правило «правой руки».

Гуляя с дамой под руку, должно предоставлять ей постоянно ту сторону тротуара, где находятся дома, так как тут она менее подвергается толчкам и столкновениям с пьяными личностями. Впрочем, обязанность кавалера – предупредить всякую неприятность, в тесноте же он должен очищать дорогу своей даме, продолжать держать ее крепко под руку. Чтобы неожиданный натиск толпы не мог внезапно разлучить их, кавалер держится несколько впереди, закрывая даму своим телом.

Клеопатра Светозарская. Светский человек²

² Впервые издано в 1880 г. Переиздано в 1991 г. Подлинного имени автора установить не удалось.— *Примеч. авт.*

Если спутница ваша держит в руках какой-нибудь предмет, как, например, книгу, сверток нот или что другое, вы обязаны взять его и нести вместо нее, но, если она сильно этому воспротивится, хороший тон не позволяет настаивать, и в этом случае кавалер отвечает поклоном и покоряется воле своей дамы. Словесная борьба тут не уместна.

Клеопатра Светозарская. Светский человек

Любопытно: современные дамские сумки на ремне предполагают ношение их именно на правом плече (что видно по расположению застежки ремня), таким образом слева от дамы всегда освобождено место для ее спутника. На длинных ремнях мужских сумок и портфелей – ровно наоборот. Но если женщина предпочитает носить сумку именно с левой, «мужской» стороны? Тогда мужчина занимает место справа от нее осмысленно и деликатно принимает ее условие и ее удобство.

Прилично и грамотно подавать руку даме следует так.

Вариант первый, буднично-рабочий, осуществляется быстро и свободно: с легким полупоклоном руку **подают в слегка согнутом положении**, не акцентируя локоть и сопровождая жест коротким текстом, например: «Разрешите?..», «Вы не против?..» и пр.



Вариант второй, официально-торжественный:

1. Стоя лицом к даме, мужчина протягивает ей руку ладонью вверх: левую, если предполагает вести даму с правой стороны, или правую, если поведет даму слева от себя. Одновременно с движением руки звучит его устное предложение: «Окажите честь...», «Разрешите предложить вам руку...», «Можно быть вашим спутником?...» или нечто иное в зависимости от контекста ситуации.

2. Дама, выражая согласие, кладет свою кисть руки на протянутую мужчиной ладонь: левую кисть на его левую ладонь, правую – на правую.



Мужчина подает руку даме

3. Мужчина проводит поданную дамой руку через сгиб своей руки и кладет ее на локоть: левую руку на локоть своей правой, правую – на локоть своей левой.

! Не годится предлагать даме руку для поддержки тем способом, который почему-то весьма распространен: выпятив грудь и оттопырив руку таким кренделем, мужчины тычут в спутницу локтем: «Держись, мол, так и быть».

II. Лицу, сопровождающему на улице важную особу, человека старше себя по возрасту, или мужчине – женщи-

ну, **следует оберегать опекаемую персону** от возможных неприятностей – столкновений, падений, попаданий на его одежду брызг и грязи, от других малоприятных происшествий.

- Если же подобные неприятности произошли, необходимо **извиниться обеим сторонам** происшествия. И помочь ликвидировать его последствия.

- Однако не стоит быть чрезмерно навязчивым в проявлении заботы в отношении посторонних людей.

III. Двигаясь в потоке пешеходов, следует придерживаться правой стороны и средней скорости потока (аналогичное правило существует и у автомобилистов, мы уже упоминали родство правил дорожного движения с правилами этикета).

NOTA BENE

Из чего следует, что **нельзя**:

- идти навстречу потоку;
- неожиданно останавливаться;
- резко менять направление движения;
- стоять в потоке, рассматривая что-то или разговаривая.

IV. Если вы встретили знакомого, то следует отойти для беседы с ним в сторону, чтобы не создавать помехи оживленному движению пешеходов.

- **Если ваш знакомый идет не один**, то, прежде чем подойти, установите с ним зрительный контакт, именно ему должна принадлежать инициатива общения – возможно, ваше вторжение нежелательно.

Контакт взглядом – очень важный психологический фактор, с него в европейской культуре общения начинается любая коммуникация; прерывание контакта глазами подразумевает прекращение разговора или нежелание его продолжать.

Разговаривая с кем-нибудь, неучтиво становится к тому лицу вполоборота или лорнировать в сторону, а иные даже дают ответы, не глядя на того, кто делает вопрос.

Клеопатра Светозарская. Светский человек

- **Если ваш знакомый вас не видит**, то не следует громко окликать его, выкрикивать его имя и уж тем более хватать – за руку, за полу и т. п.

- **Не следует** устраивать знакомому допрос – куда, откуда, что купил и пр. Возможно, человеку такие расспросы будут неприятны (вторжение в частную жизнь).

- **Не следует** детально отвечать на вопрос «Как дела?», эта простая формула вежливости не требует подробностей.

- **Не следует оборачиваться** на кого-либо или показывать на что-либо пальцем.

V. На ходу НЕ КУРЯТ, НЕ ЕДЯТ и НЕ ПЬЮТ. Это – даже просто невкусно! К тому же можно испортить свою и чужую одежду. **Можно**, к примеру, в парке на скамейке выкурить сигарету (хотя не исключено, что эта слабость у нас скоро будет объявлена вне закона, как во многих странах Европы и в Америке).

VI. Нельзя мусорить на улице!

VII. Мужчина должен снять шляпу при входе в помещение и на улице:

- если ему нужно обратиться к кому-то, в знак приветствия или при разговоре;
- если он поднимает оброненный дамой предмет.

Впрочем, это правило сходит со сцены по причине практического отсутствия такого явления, как «мужчина в шляпе».

VIII. Если к вам обратились с просьбой уточнить адрес или чем-то помочь, обязательно откликнитесь, даже когда сильно спешите.

IX. В каждой беседе надо быть вежливым! Грустно, что об этом приходится задумываться все чаще. И на улицах, и в собраниях, в дружеском общении и в семье градус грубости заметно повысился. Резкие грубые интонации голоса

и нецензурные обороты можно слышать между молодой мамой и ребенком, в романтическом диалоге влюбленных или в разговоре приятелей. Они не ругаются, нет! Просто ТАК разговаривают...

Но как бы ни пытались окружающие не слышать и не реагировать на грубость – «экология эфира» нарушается, настроение портится.

ВСЕ хотят иметь дело с воспитанными людьми!
(Почему-то даже те, кто груб и хамоват.)

*Торжество разума в том и состоит, чтобы
уживаться с людьми не имеющими его.*

Вольтер

В транспорте

Городской транспорт – и общественный, и личный – является сейчас местом, где можно гарантированно получить скандал, травму, испорченные нервы, настроение и одежду. Наверняка все со мной согласятся. Кто же тогда создает подобные невыносимые условия?

Из документов о правах и обязанностях пассажиров
следует, что пассажиры должны:

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.