

Слово «этикет» стало общеупотребительным уже в XVII веке. Дело было так: однажды (во времена правления французского короля Людовика XIV) на одном придворном приеме гостям раздали карточки, на которых перечислялись приемлемые правила поведения. От их французского названия (*etiquette*) и произошло слово «этикет», а позже оно вошло в языки многих стран.

И древние вели себя прилично

Правила хорошего тона (стремление «вести себя прилично») существовали уже у древних. Так, в «Одиссее» Гомера, в египетских и римских рукописях упоминаются подобные правила. Отношения между мужчинами и женщинами, начальниками и подчиненными, средства общения, прием чужаков были строго регламентированы. Нарушение правил влекло за собой исключение из социальной группы.

Чем двусмысленнее ситуация, чем больше опасность быть непонятым, тем важнее регламентировать отношения между людьми. Поэтому не случаен перенец этикета - дипломатический этикет. Уже древние греки придавали большое значение межгосударственным отношениям, они активно развивали дипломатический этикет, создав сложную цепь необходимых ритуалов.

КАК ВОЗНИК ЭТИКЕТ?

Затем возник придворный этикет. Каждая правящая династия создавала вокруг себя сложный церемониал с определенной степенью торжественности. На основе придворного этикета, только в более простой форме, сформировался общегражданский этикет.

Имейте в виду!

Многие современные правила поведения первоначально имели совсем другой смысл (как правило, они берут свое начало из всевозможных ритуалов, которыми была пронизана жизнь древнего человека). Некоторые этикетные нормы прошлого изменились так, что сложно найти их



Требования этикета не являются абсолютными: условия их соблюдения зависят от места, времени, обстоятельств.

исторические корни. Другие просто исчезли, как исчезли и породившие их явления. Но на развитие этикета все принятые в разные времена нормы поведения наложили отпечаток.

Считается, что современный этикет насле-

дует все лучшее из обычаев прошлого. Но!.. Следует помнить об известной относительности требований этикета. Часто бывает, что поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть вполне уместным в иных условиях.

Вспомним, почему мужчина должен идти по улице слева от женщины. Всего лишь двести-триста лет назад мужчины имели правило носить на левом боку оружие - саблю, шпагу или кинжал. Чтобы это оружие не задевало женщину, идущую рядом, мужчина вставал слева от нее. Теперь такая помеха при променаде с дамой возможна лишь среди военных. Но обычай тем не менее сохранился для всех.

Практически нет народа, который не сделал бы свой вклад в мировую сокровищницу этикета, пусть и в соответствии со своими представлениями о добре, справедливости, человечности. Но даже самое строгое следование безликим схемам поведения не есть корень истинно правильного поведения, главным всегда остается искреннее, радушное и доброе отношение к людям. Ведь если все мелочи этикета не подкреплены внутренней воспитанностью и высокой нравственностью, то вряд ли от этикета будет много пользы окружающим людям.

КАК ВЕСТИ СЕБЯ В ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТАХ?

Сегодня редко можно наблюдать картину, когда, стоя возле открытой двери, двое уговаривают друг друга: «Пожалуйста, проходите» - «Нет, пожалуйста, проходите вы». Обычно, когда нас пропускают вперед, мы проходим без излишних церемоний. И это правильно.

Традиционно мужчина пропускает вперед женщину; младший уступает дорогу старшему; подчиненный - начальнику. Из двух людей равного возраста, занимающих одинаковое положение, первым проходит тот, кто ближе к двери.

Если перед вами двухсторончатые балансирующие двери, то женщина, идущая впереди, берется за ручку правого крыла и притягивает ее к себе, стоящий за ней мужчина перехватывает ручку и придерживает дверь, женщина проходит, за ней мужчина. Левое крыло двери следует оставить в распоряжении людей, идущих навстречу. Если вы привели в дом гостя, первой входит хозяйка, за нею гость. Если хозяин мужчина - первым входит гость. Ну а если он не знает дороги или за дверью темно? В таком случае хозяин входит первым, говоря: «Позвольте, я вас проведу» или: «Пожалуйста, за мной». Точно также следует поступить, если гость - женщина.

На лестнице

Раньше было принято, чтобы мужчина, поднимаясь по лестнице с женщиной, непременно шел впереди нее. В настоящее время определился несколько иной порядок: целе-

сообразно, и потому оправданно, чтобы мужчина стремился опередить даму только в тех случаях, когда лестница темная, крутая или шаткая. Если обстоятельства складываются иначе, впереди идет женщина. При спуске первым идет мужчина, за ним женщина. Если кто-то учтиво уступает вам дорогу, проходя мимо, либо слегка поклонитесь, либо скажите: «Благодарю вас». Если вы на узкой лестнице и навстречу идет пожилой человек, начальник или дама, нужно приостановиться и сделать небольшой шаг в сторону, пропуская идущего.

Когда на лестнице сталкиваются мужчина и женщина, идущие в разных направлениях, женщина не обязана отходить от перил, даже если это противоречит правилу «правостороннего движения»: стороны лестницы с перилами - привилегия слабого пола, пожилых и детей.

В лифте

Лифт - такая же «общественная территория», как улица или лестница, здесь можно не снимать головной убор. В лифте здороваемся с теми, кого приветствуем всегда. В автоматических лифтах женщина, если она едет без сопровождающего, сама нажимает нужную кнопку. Находящийся в лифте мужчина, если он стоит близко к панели, спрашивает остальных, какой этаж им нужен, и нажимает кнопки.

В магазине

В дверях магазина или учреждения прежде пропустите выходящих, а уж затем входите сами. В больших магазинах или других учреждениях массового сервиса мужчина может не снимать головной убор. Однако там, где клиент обслуживается индивидуально,

полезно не забывать вовремя снять шляпу и поздороваться с тем, кто будет вами заниматься.

Делая покупку в магазине, не стоит утомлять продавца мелкими капризами или затянувшейся нерешительностью. Подходя к кассе, нужно иметь наготове приблизительную сумму денег, необходимых для покупки, а не искать их в кошельке или карманах в последний момент. Не следует также медленно пересчитывать сдачу.

Надежда АДЫЛБАЕВА.





Говорите комплименты. Это поможет вам приобрести много добрых друзей.

АЗБУКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Если вы занимаетесь бизнесом, проводите деловые переговоры и встречи, общаетесь с руководителями или сотрудниками других фирм или организаций, то вам необходимо знать деловой этикет. К тому же, эти знания могут пригодиться вам и в других жизненных ситуациях.

Вы встречаете деловых партнеров

Если вы встречаете своих гостей на вокзале, то места в автомобиле следует распределить следующим образом: на заднем сиденье, за водителем, садится самый почетный гость, рядом с ним - другой гость или гости, а на переднем сиденье, рядом с водителем, встречающийся. Первым в автомобиль садится наиболее почетный гость, затем следующий за ним по рангу и так далее.

Посетителей, как правило, встречает секретарь или сотрудник, отвечающий за подготовку данной встречи или переговоров.

В некоторых учреждениях и фирмах посетителей сначала проводят в помещение для ожидания, где они могут подождать, пока секретарь докладывает об их прибытии.

Будьте пунктуальны

Важным элементом деловой вежливости является пунктуальность. Назначая встречу у себя или отправляясь к партнерам, будьте максимально точны, старайтесь избегать опозданий и задержек. Если же все-таки вам пришлось повременить с приемом гостей, то проследите за тем, чтобы перед ними извинились от вашего имени, предложили сесть, выпить чашку чая или кофе, дали возможность ознакомиться со свежей прессой. Естественно, что за задержку с приемом необходимо еще раз лично извиниться при встрече.

Первое впечатление

Не рекомендуется принимать посетителей, сидя за столом. Вы произведете лучшее впечатление, если сделаете несколько шагов навстречу гостям или встретите их при входе в кабинет. Принимая посетителей или деловых партнеров, постарайтесь рассадить их максимально удобно. Особое

внимание следует уделить дамам, старшим по возрасту.

Обращайтесь к собеседнику по имени. Люди любят свое имя, им приятно его слышать. И напротив, игнорирование имени многими воспринимается как оскорбление. Принимая деловых партнеров, вполне допустимо положить перед собой их визитные карточки или просто список имен участников встречи.

Как начать разговор

Если это ваша первая встреча с собеседником (собеседниками), то уместнее всего начать разговор с взаимного представления и рассказа о своих организациях. Далее можно перейти к делу. Если вы уже знакомы с собеседником и речь идет о продолжении диалога, то хорошим началом может быть краткий обзор событий со времени вашей прошедшей встречи. Хорошей темой для начала деловой беседы может стать обмен мнениями об общей профессиональной теме. Важно построить разговор так, чтобы эта тема была близка к теме намеченного разговора и позволяла вскоре перейти к нему.

Чай, кофе?

Чтобы оказать внимание собеседнику, можно предложить чашку чая или кофе. Перед тем, как начнется беседа, поинтересуйтесь у гостей, что они предпочитают -

чай или кофе. Напитки подаются через пять-десять минут после начала беседы. Наряду с чаем и кофе посетителям можно предложить минеральную воду, сок или какой-либо иной прохладительный напиток - при этом желательно, чтобы он был охлажденным.

Основные правила беседы

Во время беседы основным правилом является безусловное уважение к собеседнику. Следует избегать стремления поспешно выставить «оценки» сказанному им. В то же время плохое впечатление оставляют и те, кто всегда готов немедленно согласиться с любым высказыванием. Умейте слушать, не навязывайте советов. Старайтесь концентрировать внимание на собеседнике, реагировать на сказанное им жестом, взглядом или ремаркой. Невнимательность может расцениваться как высокомерие и бестактность. Затянувшийся разговор можно прекратить под предлогом необходимости налить стакан воды, пополнить запас закусок на столе, позвонить по телефону и т. п.

Говорите комплименты

Комплименты любят все. Их использование поможет вам приобрести много добрых друзей, успех и уважение. Но фальшивый, «дежурный» комплимент способен обидеть собеседника, закрепить у него мнение о вас как о человеке двуличном и ненадежном. Основное правило - искренность. Будьте максимально дружелюбны и естественны. Не допустимо сделать один и тот же комплимент двум рядом стоящим людям.

Делая комплименты, соблюдайте чувство меры и такт. Принимая комплимент в свой адрес, кратко поблагодарите и дайте понять, что это вам приятно. Постарайтесь ответить добрым словом, в то же время не навязываясь на дальнейшую похвалу.

Прощайтесь быстро

Долгие прощания - лишнее время. Затянувшееся прощание одинаково неудобно для всех - и для уходящего, и для остающегося. По истечении отведенного для беседы или мероприятия времени следует уйти, кратко попрощавшись. Бывает так, что в знак уважения к гостям хозяин провожает их до выхода. Следует избегать искушения превратить этот жест внимания в продолжение переговоров. Прощаясь, можно договориться о новой встрече, передать деловой сувенир. Расставаясь с партнерами по переговорам, постарайтесь пожать им руки, сказать слова благодарности.



73-70-70



среда
воскресенье
вторник

19.30

7.30

четверг
понедельник

Целевая аудитория программы
«Орел: инструкция по применению»: активные жители с повышенной покупательской способностью от 15 до 45 лет.