

# Не кладите смартфон на стол

**Автор:**

[Дороти Джонсон](#)

Не кладите смартфон на стол

Дороти Джонсон

Лив Тайлер

KRASOTA. Этикет XXI века

Хорошие манеры – важное вложение в ваше будущее: они позволяют чувствовать себя комфортно в любой ситуации, помогают обрести уверенность в себе и быстро сделать хорошую карьеру. В этой книге основательница Вашингтонской школы протокола эксперт по этикету Дороти Джонсон рассказывает о самых важных правилах поведения: на собеседовании, при знакомстве, приветствии, на работе, в электронных средствах общения, в ресторане, на деловых и светских мероприятиях, за столом, в путешествии. Особый бонус – стильные и ироничные комментарии Лив Тайлер, внучки Дороти Джонсон. Эта книга – must have для достижения успеха.

В формате a4.pdf сохранен издательский макет.

Дороти Джонсон, Лив Тайлер

Не кладите смартфон на стол

Правила этикета, которые помогут вам всегда быть на высоте

Dorothea Johnson and Liv Tyler

MODERN MANNERS: TOOLS TO TAKE YOU TO THE TOP

Copyright © 2013 by Dorothea Johnson

Foreword and anecdotes copyright © 2013 by Liv Tyler

Illustrations copyright © by Julia Rothman

All rights reserved. Published in the United States by Potter Style, an imprint of the Crown Publishing Group, a division of Random House LLC, a Penguin Random House Company, New York.

This translation published by arrangement with Potter Style, an imprint of the Crown Publishing Group, a division of Random House LLC and with Synopsis Literary Agency.

© Крупичева И.Ю., перевод на русский язык, 2014

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2015

\* \* \*

Посвящается Памеле Иеринг,

президенту и директору Вашингтонской школы протокола

## Предисловие

Люди часто удивляются, узнав, что моя бабушка – признанный во всем мире эксперт по этикету. Думаю, это потому, что моя семья больше известна как рок-н-ролльная, чем как семья Рокфеллера. В каком-то смысле это правда. Я выросла в замечательной и эклектичной семье, за что благодарна судьбе. Но в моих отношениях с бабушкой было нечто особенное. То, чему она меня научила, оказало глубокое и длительное влияние на меня. То, какой я стала сейчас как личность и профессионал, во многом заслуга моей бабушки.

Девочкой я часто ее навещала. У нас была забавная традиция: мы устраивали «девичник». Я всегда испытывала восторг от этого. В то время я была настоящим сорванцом с царапинами на коленках и громким голосом. Мое внимание ни на чем долго не задерживалось. Бабушка раскладывала на моей кровати блузку и юбку и говорила со мной о том, как важно заботиться о себе, о том, какими мы являем себя миру. (А еще были секреты красоты и домашние рецепты! Их я приберегу для другой книги).

В такие дни бабушка водила меня в музеи, театры или на концерты. Но больше всего я любила, когда мы с ней отправлялись в Bloomingdale's<sup>[1 - Американская сеть универмагов.]</sup>. Мы ходили по магазину, разглядывая мебель, новинки макияжа и модные вещи (это было в 1980-е годы, так что там было на что посмотреть). Иногда мы покупали обновку для меня. Затем шли в кафе 40 Carrots, где нас ждал ланч и кусок морковного торта на десерт. Я так хорошо все это помню: обстановку, официантов с широкими улыбками, готовыми принять наш заказ. Мне было всего семь лет, и я, разумеется, думала только о восхитительном куске морковного торта.

Но пока мы ждали торт, бабушка успевала показать, как нужно вести себя за столом. Она подсказывала мне, смеялась вместе со мной, порой рассказывала интересные истории – например, откуда взялись салфетки и как правильно ими пользоваться.

Эти истории и то, чему меня учила бабушка, остались со мной. В том, как она это делала, было что-то уникальное. Она была невероятным учителем, потому что я даже не подозревала о том, что бабушка меня учит. Но каким-то образом я усваивала ее уроки и никогда их не забывала. Когда мы проводили время

вместе, я замечала, что бабушка – не такая как все: у нее были грация и предупредительность, природная элегантность и подлинная страсть к новым знаниям, удивительное внимание к деталям и невероятная мудрость. Я обращала внимание на то, что отношение бабушки к людям всегда вызывало цепную реакцию, и люди в свою очередь обращались к ней с почтением и добротой. Создавалось ощущение, что ее поведение пробуждает в них самые лучшие черты. Бабушка часто говорила мне: «Лив, детка, всегда выбирай верхнюю дорогу, потому что на нижней слишком много людей». Я так много узнала от нее во время этих встреч за ланчем.

Недавно я оказалась на крупном официальном мероприятии в Нью-Йорке. Покачиваясь на невероятно высоких каблуках, затянута в красивое, но очень узкое платье, в котором было трудно дышать, я села за элегантно сервированный стол. Посмотрев на лежавшие передо мной приборы, подумала: «О боже, что я буду делать со всеми этими вилками и какая из тарелочек для хлеба моя?» Закрывает глаза, подумала о бабушке и вспомнила наши «девичники». Затем сделала глубокий вздох и решила, что справлюсь, ведь я не раз бывала на таких мероприятиях.

И в эту секунду все то, чему учила меня бабушка, всплыло в моей памяти. Это был своего рода автопилот. Я расслабилась и смогла получить удовольствие от вечера, точно зная, что сумею поддержать разговор с моим соседом по столу и не возьму случайно его кусок хлеба.

После этого вечера на меня снизошло озарение. Я представила, что держу в руках своего рода ящик с инструментами. В нем были уроки и примеры, которые давала мне бабушка на протяжении всей жизни. Теперь я могла воспользоваться ими при необходимости.

В этой книге вы найдете те уроки, которые дала мне бабушка, и многое другое. Даже сегодня я продолжаю у нее учиться. Бабушка всегда говорила мне: «Лучше знать и не нуждаться в этих знаниях, чем нуждаться в том, чего не знаешь». Думаю, она права! Это простое и ясное руководство поможет вам показать себя с наилучшей стороны. Пользуйтесь им, и я обещаю, что вы заметите разницу в том, как вы сами себя ощущаете, и в том, как люди относятся к вам и ведут себя с вами в вашей личной и профессиональной жизни.

## Вступление

Жизнь – это сцена, и играют на ней не только профессиональные актеры. У каждого из нас своя роль как у профессионала, члена семьи или друга. Вне зависимости от роли, наша игра всегда становится лучше благодаря хорошим манерам. Этикет – это не пустая формальность, манеры – это возможность быть вежливыми, просто проявив чуточку доброты по отношению к другим людям.

Хорошие манеры придают определенный лоск, который поможет вам завоевать доверие ваших коллег по бизнесу. В современном жестком деловом мире одной компетентности недостаточно. Способность ладить с людьми и позволить им чувствовать себя комфортно жизненно необходима для вашего успеха.

Эта книга предназначена для молодых профессионалов, которые только начинают свою карьеру. Также она пойдет на пользу и тем, кто уже достаточно давно на деловой арене, но хочет быстрее и выше подняться по карьерной лестнице. Более того, «Современные манеры» помогут вам увереннее чувствовать себя в обществе.

Не отказывайтесь от хороших манер! Они важны, и в них нет ничего сложного или пугающего. Как только вы их приобретете, они станут естественной частью вашей личности. Люди часто напрягаются, когда слышат слово «этикет», потому что этикет предполагает наличие правил и люди опасаются, как будет оценено их знание этих правил. Но в данном случае совершенство не является нашей целью. Мы просто хотим помочь вам чувствовать себя легко в любой ситуации, чтобы окружающим было комфортно с вами. Хорошие манеры – это удачное вложение, так как они станут для вас ценным бизнес-инструментом.

Мы с Лив приглашаем вас присоединиться к нам и стать послом доброй воли в деле продвижения вежливости и доброты в окружающем нас мире.

### 1. Знакомство и приветствие

Ни в чем другом мы не открываемся настолько, как в нашей манере знакомиться и приветствовать.

ИОГАНН КАСПАР ЛАФАТЕР,

швейцарский писатель, богослов и поэт

Манеры улучшают качество повседневной жизни

На работе важны ваша квалификация и опыт, однако не забывайте о том, что вас будут оценивать и по тому, как вы ведете себя и работаете в команде.

Ваша манера взаимодействовать с людьми может произвести положительное впечатление. Продемонстрировать уважение и интерес к тем, с кем вы встречаетесь, сохраняя при этом любезный тон, – это самая важная цель знакомства и приветствия. Не имеет значения, где вы находитесь, существуют универсальные манеры, которые помогут вам уверенно чувствовать себя в профессии и в обществе. Первое рукопожатие может быть началом успешных деловых отношений или дружбы.

Встаньте, пожалуйста!

Мужчинам и женщинам следует встать, чтобы познакомиться с теми, кто подошел, и поприветствовать их, вне зависимости от пола подошедшего человека. Так поступают на деловых и общественных мероприятиях, официальных или повседневных. Правило этикета, по которому женщина могла остаться сидеть, устарело. На рабочем месте женщины и мужчины должны занимать одинаковое положение, и если вы не встанете при встрече, то это будет означать, что вы считаете себя более важной персоной. Такое поведение могут считать высокомерным, оно выражает неуважение к другому человеку

и самому себе.

Когда клиент/посетитель или тот, кто выше вас по служебной лестнице, подходит к вашему рабочему месту, вы встаете и выходите из-за своего стола и делаете то же самое, когда они уходят. Этим вы даете понять вашему гостю, который может не являться вашим постоянным посетителем, что вы полностью сосредоточены на нем и уважаете его. Если в ваш кабинет часто заходят коллега или начальник, вы можете остаться сидеть.

Если на встрече присутствует много людей, то встают и приветствуют вошедших только те, кто ближе всего к ним. Если вы сидите в ресторане и не можете встать, то по крайней мере наклоните голову или слегка привстаньте, чтобы не показаться грубым.

Лив о том, что нужно встать

Когда ко мне присоединяется друг, будь это даже самая непринужденная обстановка, бар или ресторан, я всегда стараюсь встать, чтобы поздороваться и обнять его или обменяться рукопожатием. Человек почувствует себя комфортнее и поймет, что ему рады.

**ОБЯЗАТЕЛЬНО** извинитесь, если вы сидите и не можете встать: «Рада вас видеть, Роберт. Прошу меня простить, что не могу встать, здесь немного тесновато».

**ОБЯЗАТЕЛЬНО** научите ваших детей вставать, чтобы приветствовать взрослых и других детей. Если эта привычка появится у них в детстве, они не забудут ее и во взрослой жизни.

**НИКОГДА** не оставайтесь сидеть, если вы можете встать и поприветствовать человека.

Исключения из правила

Пожилой человек может не вставать, если не хочет этого делать.

Человек с травмой или инвалид может не вставать, если ему трудно стоять.

## А ВЫ ОБ ЭТОМ ЗНАЛИ?

Во всех культурах есть ритуалы приветствия. Они существенно различаются по всему миру. Китайцы и японцы прижимают руки к бокам и кланяются. Индусы складывают ладони в молитвенном жесте и склоняют голову набок. Маори в Новой Зеландии трутся носами. Французы целуются в обе щеки. В западной истории приветствия менялись в зависимости от образа жизни и ценностей. Например, в греческом обществе женщины играли второстепенную роль, и мужчины выполняли довольно забавный ритуал. Встретившись с другим мужчиной, правой рукой они обхватывали друг друга за предплечья, а левой рукой касались собственных яичек. Возможно, это было символом честности. Действительно, слово testify (свидетельствовать) происходит от слова testicle (яичко). В добиблейские времена мужчины клялись не на Библии, а на своей мужественности (да-да, на своих яичках).

## Зрительный контакт

Зрительный контакт – это выражение искренности и уверенности в себе. Он также говорит другому человеку, что вы его внимательно слушаете. Разница между человеком, активно вовлеченным в беседу, который смотрит на вас, когда слушает, и человеком беспокойным, который избегает смотреть вам в глаза, поразительна. В первом случае собеседник явно заинтересован, в другом случае он выглядит незаинтересованным. Когда вы встаете, чтобы поздороваться с человеком, обязательно смотрите ему в глаза. Если вы к этому не привыкли, то поначалу, возможно, почувствуете себя неловко, но зрительный контакт – это уважение к другому человеку.

Нормальный зрительный контакт занимает от 40 до 60 процентов времени. Если он меньше 40 процентов, то вы будете выглядеть незаинтересованным,



застенчивым и не достойным доверия. Если смотрите прямо в глаза собеседнику более 60 процентов времени, то внушаете страх и сомнения. Сфокусируйте взгляд на точке между бровями, чуть выше носа.

## Лив о зрительном контакте

Я думаю, что зрительный контакт – это секретное оружие политиков и кинозвезд. Есть что-то безусловно мощное в человеке, который смотрит вам в глаза и действительно слушает. Такой человек запоминается надолго.

Еще подростком я встретила с Джонни Деппом. Как и большинство девочек, была от него без ума. И больше всего мне запомнилось то, что он смотрел мне прямо в глаза и казался очень внимательным. На несколько коротких мгновений я почувствовала себя так, будто была единственной девочкой в мире. Никогда не забуду эту встречу, и все благодаря зрительному контакту. Прodelайте это в следующий раз, когда встретитесь с новым клиентом или знакомым, и посмотрите, что произойдет. Пусть недолго, но постарайтесь действительно слушать вашего собеседника.

**ОБЯЗАТЕЛЬНО** смотрите человеку в глаза, когда обмениваетесь с ним рукопожатием или приветствуете его.

**ОБЯЗАТЕЛЬНО** будьте оживленным и иногда кивайте в знак согласия. Однако не стоит постоянно кивать головой, как китайский болванчик.

## Язык тела

Язык тела играет важную роль в нашем профессиональном имидже. Когда мы разговариваем, беседуем, едим или веселимся, наши жесты говорят громче слов. Представьте себе, что кто-то сказал вам комплимент, отвернувшись от вас, или критикует вас и смеется. Средство общения – язык тела – может изменить смысл слов и заставить вас почувствовать себя отвергнутым или не в своей тарелке.

Но правильные жесты помогут вам почувствовать себя комфортно.

Язык тела – это и ваша поза, которая передает ваше настроение и отражает ваш уровень уверенности в себе. Когда вы сидите, держите спину прямо. Когда стоите, стопы поставьте примерно на ширине плеч, правая ступня чуть выдвинута вперед по отношению к левой. Равномерно распределите вес на оба бедра, чтобы ни одно из них не выдавалось вперед. Колени должны быть расслабленными, не напряженными. Такая поза позволяет вам при необходимости сделать легкое движение.

Вы легко можете подчеркнуть свое присутствие с помощью спокойного и естественного языка тела. Чем меньше вы полагаетесь на ненужные жесты, тем более уверенным в себе будете выглядеть.

Лив о языке тела

Язык тела меня завораживает. Как актриса, я особенно чувствительна к мелким жестам или смене позы, которые могут полностью изменить впечатление, которое вы производите на других людей. Каждый раз, когда я бываю на деловой встрече, вспоминаю мою бабушку, которая напоминала мне о необходимости следить за своей позой и не жестикулировать слишком много.

## ПРАВИЛЬНЫЕ ПОЗЫ

**ОБЯЗАТЕЛЬНО** держите руки свободно опущенными по бокам тела. Правая рука должна быть свободна для рукопожатий. Если у вас бокал с напитком, держите его в левой руке, чтобы ваша правая рука не была влажной и холодной.

**ОБЯЗАТЕЛЬНО** уважайте личное пространство других людей. Расстояние между вами и собеседником должно быть не менее 45 сантиметров.

**ОБЯЗАТЕЛЬНО** держите руки при себе во время деловых встреч. Недопустимы любые прикосновения, кроме рукопожатий.

## НЕПРАВИЛЬНЫЕ ПОЗЫ

НИКОГДА не стойте, уперев руку в бедро. Эта поза выражает ваше скептическое отношение к словам собеседника, вызывает негативное отношение к вам, и люди мгновенно занимают оборонительную позицию.

НИКОГДА не делайте шаг вперед, если ваш собеседник сделал шаг назад. Вы нарушаете его личное пространство.

НИКОГДА не складывайте руки на груди. Эта поза выражает сопротивление.

НИКОГДА не стойте в позе «фиговый листок», то есть не скрещивайте прямые руки перед собой, чтобы получилась длинная буква V. Вы будете выглядеть застенчивым и неуверенным в себе.

НИКОГДА не кладите руки в карманы. Люди будут гадать, что вы там прячете.

НИКОГДА не суетитесь. Не переминайтесь с ноги на ногу, не раскачивайтесь взад и вперед, не трогайте руками лицо или волосы. Этим вы только усилите ваш стресс и будете отвлекать окружающих вас людей.

## Представление

На современной деловой и социальной арене любой человек, которого представляют другому человеку, должен быть готов встать, улыбнуться, пожать руку и отвечать уверенно. Несмотря на то, что представление стало повседневным явлением, это простое действие может заставить вас нервничать. А что, если я неправильно запомню фамилию человека? А что, если я первым представлю не того человека? Хотя представление может показаться непростым делом, попрактикуйтесь, и вы почувствуете себя увереннее. Тогда вы сможете сосредоточить внимание на каждом человеке, с которым вас знакомят, не будете казаться неуверенным или нервным и сможете завести новые знакомства.

## Деловое представление

Деловой этикет отличается от социального, так как требует учитывать пирамиду власти на службе. В деловом представлении действуют строгие правила, кого кому следует представлять в соответствии с неофициальной иерархией. Человек, который занимает самое высокое положение в компании, всегда будет иметь приоритет по отношению к остальным работникам, вне зависимости от пола или возраста.

Следует ли вам называть имена или ограничиться только фамилиями? В данном случае действуют правила компании. В некоторых корпорациях исполнительного директора называют «Боб Смит», тогда как в других «мистер Смит».

В любой деловой ситуации представляйте нижестоящего человека вышестоящему. Сначала назовите фамилию важного человека и представьте ему или ей других людей. Никогда не говорите: «Познакомьтесь с...» Следует использовать оборот «Позвольте представить вам...».

## ФОРМАЛЬНОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

Правила деловых представлений основаны на неофициальной иерархии (т. е. зависят от уровня полномочий). В деловой этикете пол не играет никакой роли, поэтому он не влияет на порядок представления. Человека с меньшими полномочиями представляют человеку с большими полномочиями вне зависимости от пола или возраста. В шоу-бизнесе наиболее высокое положение занимает самая большая звезда, поэтому ее фамилию произносят первой.

## ПРАВИЛА ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

- Сначала обратитесь к человеку, обладающему максимальными полномочиями, а затем представьте ему остальных.
- Пользуйтесь оборотом: «Позвольте представить вам...» и придерживайтесь порядка представления.
- Каждого человека представляйте по фамилии с добавлением слов мистер, мисс, миссис или звания.
- Представляйте «младшего по званию» сотрудника «старшему по званию».

Пример: «Доброе утро, мисс Дойл. Позвольте представить вам мистера Хопкинса из нашего финансового отдела. Мисс Дойл – наш новый вице-президент по связям с общественностью».

- Сотрудника вашей компании представляйте клиенту. Клиенты считаются более важными персонами, чем любой сотрудник вашей компании, даже если клиент моложе, чем ваш коллега.

Пример: «Мисс Хилл, позвольте представить вам мистера Долана, директора по специальным программам из нашего нью-йоркского офиса. Мисс Хилл – наша клиентка из Сиэтла».

- Представляйте сотрудника вашей компании равному по положению сотруднику другой компании.

Пример: «Джон Смит, позвольте представить вам Хелен Маркс, мою коллегу. Джон – офис-менеджер в компании «Хьюз Девелопмент».

## А ВЫ ОБ ЭТОМ ЗНАЛИ?

Известный зоолог доктор Конрад Лоренц выяснил, что у большинства животных, «даже у безответственных ворон, есть правила протокола и поведения. Вороны рассаживаются на проводах по порядку справа налево с минимальными криками и хлопанием крыльев».

## НЕФОРМАЛЬНЫЙ – ПОВСЕДНЕВНЫЙ ДЕЛОВОЙ

Сегодня в США во многих деловых ситуациях принято обращаться друг к другу по имени. Тем не менее разница в возрасте, в культурном уровне или личные предпочтения до сих пор играют свою роль, и эта роль часто остается неясной до первого представления.

Взвешенный подход имеет свои преимущества. Даже если человек при представлении называет того, кого он представляет, по имени и фамилии, используйте в обращении мистер/миссис и фамилию. Подождите, пока человек сам не предложит вам обращаться к нему по имени. Старомодно? Может быть, но чем вы рискуете? Тем, что ваш новый знакомый решит, что у вас отличные старомодные манеры? Альтернатива более печальна: вас будут считать человеком с дурными манерами. Быть старомодно вежливым намного лучше, чем быть слишком непринужденным.

Лучше знать и не нуждаться в этих знаниях, чем нуждаться в том, чего не знаешь.

ДЖЕК ВАЛЕНТИ, бывший президент Ассоциации кинокомпаний Америки (Motion Picture Association of America)

ОБЯЗАТЕЛЬНО добавляйте к представлению что-то такое, что позволит продолжить разговор.

Пример: «Мэри Дойл, позвольте представить вам Джона Хопкинса из отдела расчетов. Джон, Мэри – наш новый вице-президент по связям с общественностью. Как и вы, она любит бегать по утрам».

## ДЕЛОВЫЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

ДА

ОБЯЗАТЕЛЬНО четко и ясно называйте имя и фамилию каждого человека.

НИКОГДА не представляйте вышестоящего сотрудника нижестоящему. Этим вы нарушаете порядок представления.

ОБЯЗАТЕЛЬНО смотрите на человека, когда произносите его (ее) фамилию. Вы будете выглядеть уверенно.

НЕТ

НИКОГДА не произносите имена подряд, а потом в обратном порядке: «Мэри Дойл, Джон Хопкинс. Джон Хопкинс, Мэри Дойл».

НИКОГДА не указывайте на одного человека, потом на другого, когда называете их фамилии, так как они и так уже знают, кто такие. А вы тем самым даете понять, что нервничаете.

НИКОГДА не командуйте людьми, когда представляете их друг другу: «Боб Холл, пожмите руку Тому Беккеру» или «Боб Холл, познакомьтесь с Томом Беккером».

ДОЛЖНОСТНЫЕ И ОФИЦИАЛЬНЫЕ ЛИЦА, ДИПЛОМАТЫ

Согласно международному дипломатическому протоколу, женщин и мужчин представляют главам государств, королевским особам, послам, посланникам, возглавляющим дипломатические миссии и деятелям церкви вне зависимости от пола или возраста. В этом случае действует то же правило негласной иерархии, что и в официальном деловом этикете. В каждом случае фамилию высокопоставленного лица называют первой, а потом уже называют фамилию того человека, которого представляют.

Конец ознакомительного фрагмента.

notes

Сноски

1

Американская сеть универмагов.

----

Купить: [https://tellnovel.com/ru/dzhonson\\_doroti/ne-kladite-smartfon-na-stol](https://tellnovel.com/ru/dzhonson_doroti/ne-kladite-smartfon-na-stol)

Текст предоставлен ООО «ИТ»

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию: [Купить](#)