

БЕСЕДА НА ТЕМУ: «ЭТИКЕТ В ПОВСЕДНЕВНОЙ КУЛЬТУРЕ»

Этика межличностного общения

Сущность общения выражается в том, что оно является важнейшей особенностью человеческой деятельности, заключающаяся в субъект – субъектном отношении одного человека к другому на основе взаимного признания «самости» и самооценности.

Выделим следующие **основные черты общения:**

- общение предстает как деятельность; она заключается в отношении одного человека к другому; эти отношения должны носить субъект – субъектный характер, иными словами, в них вступают равные субъекты, «Я» и «Ты» здесь – цель друг для друга;

- общение устанавливает не только информационную, но и личностно-экзистенциальную, субъективную связь между людьми при сохранении индивидуальности общающихся сторон: каждый признает за другим его уникальность и неповторимость, его право быть самим собой и ждет того же от него;

- предполагается проявление творчески-импровизационного характера общения, выявляющего глубинные качества субъекта – его свободную активность, способность порождать новые смыслы, преодолевать стереотипы поведения;

- общение симметрично ибо предполагает функциональное равенство участвующих в нем лиц как субъектов единой совместной деятельности;

- важнейшей отличительной чертой общения выступает его биологичность.

Таким образом, общение – это деятельность, опирающаяся на потребности человека в человеке. Это и не столько роскошь, сколько необходимость, первичное условие бытия человека как человека и его включенности в социум и культуру. Общение осуществляется с помощью диалога, цель которого – установление понимания между людьми. Ценность межличностного общения определяется его полифункциональностью и глобальной значимостью в жизни человека и общества.

Выделим **ролевые функции общения:**

- Общение есть условие формирования и существования человека.

- Общение есть способ самовыражения человеческого Я.

- Общение – основное средство коммуникации. • Общение выступает основным средством управления людьми.

- Общение есть жизненная потребность и условие человеческого счастья. Эти функции дают возможность рассматривать общение как ценность в двух аспектах:

- как утилитарно-прагматическую ориентированную на достижение социально-значимых и личных результатов;

- как самооценность – общение ради общения, смыслом которого является самовыражение и духовное сопряжение людей, приобщающихся к духовным ценностям партнера и тем самым умножающих собственные ценности. Иерархия ценности общения дает основание выделить уровни его значимости:

- для себя – Я - значимость;

- для другого – Ты - значимость;

- для группы или общества в целом – Мы - значимость.

Главная задача общения – установление взаимопонимания. В связи с этим культура общения – система норм, принципов и правил. Это предполагает знание, понимание и соблюдение основных норм межличностного общения, включающих совокупные действия многих факторов: нравственных, психологических, социокультурных, «технологических». Но большей степени уровень культуры общения связан с нравственными установками, ценностями, коммуникативными идеалами и стереотипами – с тем, что составляет понятие нравственной культуры.

Отличительными чертами нравственной культуры того или иного общества или отдельной личности выступают:

- уважительное отношение к партнеру, сдержанность, вежливость, бережное обращение со словом, которое может глубоко ранить человека;

- ясность целей общения, готовность понять, оценить и принять суждения собеседника; постоянное самосовершенствование, подготовка себя к общению;

- соблюдение принципа толерантности, порождающего взаимное доверие и помогающего предупреждать и преодолевать конфликтные ситуации;

культура диалога, проявляющаяся в соблюдении следующих условий:

⊗ принципиальное равенство, автономность партнеров;

⊗ признание партнерами уникальности, «инаковости» друг друга, невозможности заранее предугадать позицию партнера по диалогу;

⊗ различие и оригинальность точек зрения, готовность услышать от партнера нечто, не входящее в наши представления или планы;

⊗ ориентированность каждого на понимание и правильную интерпретацию его точки зрения партнером;

⊗ ожидание ответа и его предвосхищение в собственном высказывании, взаимодополняемость позиций участников;

⊗ способность воспринимать другого как личность равного уровня.

Чем выше уровень нравственной культуры личности, тем выше культура общения, и наоборот: низкий уровень нравственной культуры, ее недостаточная развитость – порождает дефекты общения, болезненно сказывающиеся на самочувствии личности и атмосфере в обществе. Выделим следующие уровни, порождающие дефекты общения:

1. Нравственный вакуум – человек или не знает необходимых для общения норм и принципов поведения или попадает в ситуацию, когда его знания утрачивают смысл и «не работают» в новых условиях.

2. Отсутствие нравственной инициативы – человек занимает выжидательную позицию, ждет от другого заботы и внимания и только потом отвечает на них.

3. Нравственный камуфляж – стремление произвести хорошее впечатление, замаскировать отсутствие подлинной нравственной культуры.

4. Нравственный анахронизм – человек руководствуется отжившими нормами общения, не соответствующими ожиданиям окружающих и требованиям современной морали.

5. Нравственная регрессия – упрощение нравов, потеря достигнутого уровня в общении, сопровождающиеся неуважением к традициям, пренебрежением к опыту и заслуженным авторитетам, нежеланием давать оценку собственным поступкам, замечать, что они затрагивают интересы других людей.

6. Нравственная глухота – неумение и нежелание слышать.

7. Нравственный примитивизм – сделка с собственной совестью во имя личного интереса. Например, он проявляется в оправдании собственных недостатков, кичливости, чванстве своими заслугами, отстаивании прав на собственную исключительность и привилегии.

8. Нравственная нетерпимость характерна для авторитарного одномерного мышления, признающего единственную («свою») истину и правоту. Сопровождается подозрительностью, враждебным отношением к инакомыслию: политическому, идеологическому, культурному, религиозному.

Морально-психологические «барьеры» общения:

1. Барьер страдания - это и желание побыть в одиночестве («оставьте меня в покое»), и эгоизм (жаль себя), и зависть к чужой радости, и даже агрессивность.

2. Барьер гнева - возникает от обиды, неудовлетворенности, несправедливости. В этой ситуации человек часто «зацикливается» на первопричине своего гнева, ни о чем другом не может и не хочет говорить.

3. Барьер страха - может быть вызван разными причинами: страх ребенка перед наказанием, страх добросовестного работника перед невыполнением порученного задания; страх консерватора перед изменениями; страх лентяя перед работой и т.д.

4. Барьер стыда и вины - образуется при отрицательной самооценке своих действий по отношению к другому или при «неправильной» критике со стороны другого. Стыд - «своего рода

гнев, обращенный вовнутрь», заставляет человека уйти в себя, «самоугрызаться» или «самооправдываться». Но в любом случае общение затруднено.

5. Барьер установки - негативное восприятие кого-либо или чего либо на основе предшествующего знания или предубеждения. Отрицательная установка становится препятствием для непредвзятого доброжелательного отношения к другому человеку.

6. Барьер презрения – как правило, это результат воспитания или идеологических установок, связанный господствующими в обществе ценностями и идеалами. Часто возникает на базе предрассудков, бытующих в обществе.

7. Барьер отвращения, брезгливости - связан с психофизиологическими особенностями поведения людей: неприятными манерами, отталкивающими привычками, нарушением правил личной гигиены, несоблюдением «дистанции в общении».

8. Барьер настроения - может включать в себя все предыдущие, быть разной степени тяжести, иметь различные причины: межличностные конфликты, ссоры, нежелание пойти навстречу другому, обиды друг на друга, несбывшиеся ожидания, обманутые надежды, отказ в чем-то, на что рассчитывал.

9. Барьер речи - двойной барьер: это одновременно барьер «говорения» и барьер «слушания». Первый проявляется в нашем языковом бескультурье: недостаточный запас слов; невнятная, монотонная речь; дефекты дикции; отталкивающий (высокомерный, амбициозный) тон; отсутствие чувства юмора; незнание речевого этикета. Второй барьер правильнее было назвать «барьером неслышания», потому что препятствием к общению здесь выступает именно неумение слушать и слышать другого.

Среди социокультурных барьеров, определяемых общественным статусом, и культурным уровнем личности, особое место занимает маргинальность в общении. Маргинальность – это пограничное положение личности по отношению к какой-либо социальной группе, накладывающее определенный отпечаток на ее психику, поведение, образ жизни. В этой ситуации оказываются так называемые «культурные гибриды», балансирующие между доминирующей в обществе группой с ее культурными и моральными ценностями и «материнской» группой, из которой они выделились (ситуация неадаптированных мигрантов). Естественно, что подобная ситуация накладывает свой отпечаток и на культуру общения, порождая определенные порой трагичные, барьеры.

В основе маргинальности в общении лежит герменевтическое непонимание – невозможность прийти к общей точке зрения и взаимопонимание из-за того, что партнеры принадлежат либо к разным культурам, к разным типам, уровням и традициям одной культуры. И хотя общаются они на одном естественном языке, но договориться порой не могут, что объясняется различиями категориальных систем их мышления, когда смысл, вложенный в сказанное одним человеком, вызывает неадекватные ассоциации у другого (из-за различия в культуре и системе ценностей). Причем такое непонимание возникает не обязательно тогда, когда стороны враждебно настроены друг к другу или когда одна оказывается «правой», другая «неправой». Просто сигналы о добрых намерениях одной стороны в силу культурологических различий не улавливаются, не распознаются другой. В наибольшей степени маргинальность характерна для переходного типа культуры или для перехода личности из одного в другой тип культуры.

Феномен насилия в общении. Проявляется оно в неприятии права партнера на автономность, независимость, самость; в обращении к силовым приемам и методам давления; в использовании страха и принуждения. Насилие как принцип общения имеет определенные корни: социальные, психологические, нравственные. Социальные корни насилия в общении следует искать в особенностях XX в. Революции, войны, диктаторские и тоталитарные режимы и репрессии против личности и наций, терроризм – все это постепенно обесценивало человеческую жизнь, делало ее разменной монетой в политических играх «борцов за власть». Психологические основания насилия в общении убедительно раскрыл фрейдизм, показав, что насилие дает ощущение власти над другим, выступая своеобразным способом самореализации. Нравственными причинами насилия в общении являются, прежде всего, «протокультура» и «барьеры» общения, о которых говорилось выше. Кроме того, попустительствует насилию и анонимность моральной жизни, связанная с урбанизацией, которая скрывает от людского суда

беспредель творимый иными гражданами. Что касается области распространения насилия, то границ у него нет, проникая в самые разные сферы общения – в межличностные и семейные, групповые и межгрупповые, деловые и политические, профессиональные и др.

Противодействием такому положению может быть только принципиально иной подход – принцип ненасилия. Культура общения не существует в абстракции, в «чистом виде». Она реализуется и проявляется в различных сферах человеческой деятельности, в конкретных ситуациях жизни. Культура общения, от которой зависит, насколько комфортно мы чувствуем себя в обществе, как относятся к нам люди, основана на соблюдении определенных правил, именуемых этикетом. Эти правила регламентируют, что допустимо и приемлемо в данном обществе или в данной ситуации, а что нет. Этикет определяет лишь формы, «технику» общения, поэтому само по себе знание правил этикета недостаточно для того, чтобы считаться культурным, воспитанным человеком.

Поведение в обществе должно опираться на общие принципы и нормы морали, демонстрируя связь между этикой и этикетом, поэтому каждая проблема, связанная с этикетом, должна решаться в свете этических норм. Этикет распространяется на все сферы жизни: конкретные правила предписывают, как соблюдать гигиену, разговаривать, одеваться, вести себя за столом, в коллективе, семье, общественных местах, театре, на улице и т.д. Без соблюдения норм этикета невозможны межличностные, культурные, деловые и даже политические отношения, ибо нельзя существовать, не уважая друг друга, не налагая на свое поведение определенных ограничений.

Правила этикета

В процессе исторического развития изменялись эпохи, складывались новые культуры, но сохранялись общечеловеческие ценности, созданные предыдущими поколениями: не важное, второстепенное, мелкое отбрасывалось, выявлялось и сохранялось только главное, сущностное. В этикете сберегались универсальные, общепринятые правила вежливости, такта, корректности, которые облегчали, улучшали и украшали поведение человека.

Современный этикет базируется на моральных принципах гуманизма и коллективизма, которые способствуют взаимообщению, взаимопониманию между людьми. Отношения, в основе которых лежит гуманизм и коллективизм, – это отношения доброжелательности, уважительности, гуманности. Это отношения не эгоистичные, в которых люди не выделяют свое «Я», не думают только о собственной выгоде, а уважают мысли другого человека, проявляют заботу о ближнем, помогают ему и др.

Этикет, в основе которого лежат данные принципы, позволяет думать о том, чтобы уважение к человеку, забота о нем не превратилась в угоду для тех, кто нарушает эти нормы. Сегодня еще нередки случаи, когда нарушение общепринятых норм поведения встречает сочувствие некоторых «гуманистов», забывающих о том вреде, который они наносят чести и гордости других людей. Жалеть пьяного или трезвого хулигана – это означает не жалеть, не любить по-настоящему тех, кому он отравляет жизнь. Принципы гуманизма и коллективизма – составная часть ряда нравственных требований, которые постоянно преломляются в культуре взаимоотношений. Среди них, прежде всего, следует выделить: учтивость, вежливость, тактичность, скромность, точность.

Учтивость, основа которой заключается в добросердечии, – есть общая внимательность, предупредительность ко всем и каждому: это врожденное стремление, побуждающее нас относиться к каждому с тем уважением и вниманием, на которые он имеет право соответственно своему поведению и положению в обществе.

Основные правила учтивости:

1. Отвечать на приветствие.
2. Уступать дорогу женщинам и старикам.
3. О чем бы вы не рассуждали – не говорите с излишней горячностью и страстностью.
4. Избегать всякого рода неприличных слов и тривиальных выражений; речь должна быть приличной, приветливой, выбором деликатных выражений, но без педантизма.
5. Никогда ни спрашивать у женщин и стариков их возраст.
6. Нельзя быть учтивым без снисходительности.

7. Не говорите на иностранном языке в присутствии людей, которые его не понимают.

8. Не говорите неуважительно о какой-либо профессии.

9. Всякий спор или возражение есть неодобрение чужого мнения, следовательно, обнаруживать в разговоре это неодобрение надобно очень осторожно, чтобы не оскорбить самолюбия того, кого вы хотите оспаривать.

10. Умейте терпеливо выслушивать и такие мнения, с которыми вы, очевидно, не можете согласиться.

11. Никому не говорите таких вещей и таким тоном, за которые потом придется извиняться. Отсутствие учтивости, равно как и преувеличенная вежливость, считается недостатками: первое нас оскорбляет, второе нам тягостно и если первое указывает на человека грубого, то второе может заставить предполагать в человеке напыщенность и не искренность. Хотите иметь в себе неистощимый источник учтивости. Умейте владеть своей душой. Образуйте ее так, чтобы она печально сжималась, когда вам придется огорчить кого. Так тело наше сжимается, когда ему наносят рану. Такое счастливое образование души будет в вас источником истинной учтивости.

Вежливость – форма взаимоотношений с окружающими людьми (как знакомыми и близкими, так и незнакомыми). Суть вежливости – доброжелательность. Встречая человека, мы говорим «доброе утро», «добрый вечер», «добрый день». Прощаясь – «до свидания», тем самым как бы надеясь встретиться еще раз. Обращаясь к человеку с незначительной просьбой, употребляем выражение «будьте добры». Понятие добра органически входит в целый ряд общепринятых формул вежливости. Тем самым раскрывается связь настоящей вежливости с гуманизмом в том социальном смысле, которым мы наделяем данное понятие. Иногда в жизни возникают ситуации, когда мы вынуждены иметь дело с людьми, которые по тем или иным причинам не заслуживают уважения, но это не означает, что можно унижать их достоинство, разговаривать с ними грубо, неуважительно. Вежливость нужна даже тогда, когда мы говорим человеку неприятное, даже когда он этого и заслуживает.

Близкое вежливости понятие – **корректность**, которое имеет особый оттенок, позволяющий в разных ситуациях держать себя в рамках общепринятых правил поведения. Конечно, при разных правилах этикета поведение человека зависит от состояния его нервной системы, характера, темперамента. Каждый может оказаться в конфликтной ситуации на службе, в семье, в быту. Иногда конфликт возникает из-за разного понимания одних и тех же явлений нравственной жизни. Причем не всегда одни люди в конфликте действуют из аморальных соображений, а другие – из моральных. Такой подход был бы очень простым. Бывает и так, когда две стороны действуют из лучших нравственных побуждений, но их разное понимание, обусловленное традициями, воспитанием может вызвать разные оценки одних и тех же событий и поступков. Проявить корректность – значит сохранить достоинство, не опуститься до уровня невоспитанного обывателя. Требования корректности во взаимоотношениях отвечают интересам всех людей. В служебных отношениях корректность помогает избежать того, что вредит интересам дела, в личных взаимоотношениях она способствует взаимопониманию людей. Так французский писатель Вовенарг, так писал, что «истинная вежливость проистекает из сердца. Быть вежливым, не означает ли желание сделаться приятным своему ближнему, нередко собственным вкусам и привычкам. Поступая таким образом, не доказываем ли мы ему ясно, что его спокойствие и удовольствие дороже нам нашего собственного. Не обнаруживаем ли мы тем самым христианское чувство смирения и милосердия».

Вежливость в поступках то же самое, что грация в красоте. Она обнаруживается исполнением обычаев, принятых в обществе. Вежливость – есть выражение общественных добродетелей, если она истинна. Вежливость есть плод хорошего воспитания и привычка обращаться с людьми благовоспитанными. Ее внешним проявлением является внимание. Она всегда обуславливается учтивостью. Но вежливость иногда прикрывает своим покровом коварство, низость, лезть. Тактичность – это чувство меры, которое необходимо сохранять в беседе, в личных неслужебных взаимоотношениях, умение чувствовать грань, переступая которую мы можем незаслуженно обидеть другого человека. Она требует всестороннего учета всех обстоятельств, в том числе и психологического состояния человека, учета своеобразия его как индивидуальности. Тактичность включает в себя умение не замечать упущения другого человека. Тактичный человек не обращается к собеседнику с вопросом, который поставит его в

неудобное положение. Настойчивость, навязчивость, даже если они и вызваны наилучшими намерениями, например, оказать услугу, помочь, вызывают негативную реакцию. Чувство меры, которое позволяет выявить уважение к достоинству другого человека и вместе с тем проявить собственное достоинство – вот к чему сводится тактичность.

Скромность – неотъемлемая черта культуры взаимоотношений.

Скромный человек никогда не считает себя особенной, значительной личностью. Он не отказывается от самооценки, но всегда сопоставляет её с оценкой других людей. Скромность – это не самоунижение, отказ от достоинства, независимости, самостоятельности в поведении. Скромность человека проявляется в его умении быть самим собой и не играть какой-то не присущей ему роли. Вместе с тем настоящая скромность не должна опускаться до «зажатости» в поведении, но и не должна быть источником развязности. Органично соединяется с настоящей скромностью чувство собственного достоинства, умение в беседе, в манерах показать, что вы никому не позволите поставить себя в нравственном отношении ниже других. Со скромностью связана простота – качество, которое ни в коей мере не означает отказ от принятых в обществе норм этикета. Разрешить себе фамильярность или в одностороннем порядке перейти «на короткую ногу» с человеком, который занимает подчиненное положение – это совсем не означает простоту во взаимоотношениях. Иногда можно встретиться с таким пониманием простоты, когда духовный мир личности специально сводится до очень низкого уровня. Простота в общении помогает человеку легко, без особых усилий общаться с людьми разного социального и профессионального уровня. Это одно из качеств умения вести себя в обществе.

Одно из важных требований культуры взаимоотношений – *точность*.

Точность означает умение ценить свое слово, не бросать его на ветер. Если человек всегда выполняет то, что обещает, если всегда приходит в то время, на которое назначена встреча, значит, на такого человека можно положиться. Точно выполняя требования в деловых и служебных отношениях, в общественной жизни, человек не подведет целый коллектив, не сорвет выполнение важных заданий, не нарушит ритм производственной деятельности.

Простота, ясность и точность выражения своих мыслей, умение без особых слов сформулировать то или иное положение, чтобы оно не было двусмысленным – вот важнейшие условия культуры взаимоотношений.

Вежливость, скромность, простота, тактичность и т.п. в современном этикете всех стран мира – общепринятые нормы поведения. Вместе с тем нормы могут по-разному проявляться в поведении людей. Поэтому можно говорить о разном стиле поведения. Стиль поведения – это совокупность норм и правил поведения, 47 которые присущи данному индивиду в зависимости от его нравственных, эстетических, политических, профессиональных взглядов, интересов, его жизненной позиции. Стиль поведения зависит и от материальных условий жизни человека, поэтому в нем раскрывается социальная сущность личности.

Стиль поведения складывается на протяжении всей жизни и проявляется в общении, речи, поведении человека. Стиль поведения позволяет сделать вывод об интеллигентности, нравственном и эстетическом развитии человека, о его социальной и профессиональной принадлежности.

Стиль поведения проявляется в манерах человека. Слово «манера» в переводе с французского обозначает способ действия, способ, приемы обращения, то есть переводится почти так же, как и стиль, но относится к характеристике индивидуальных, единичных, отдельных особенностей поведения конкретной личности. Манеры в определенной мере указывают на характер человека и следуют за внешней оболочкой его внутренней природы. Они проявляются в вежливом, приветливом поведении, а настоящая и наилучшая вежливость та, которая опирается на искренность и проявляется в готовности способствовать счастью ближнего.

Хорошие манеры, стиль поведения не возникают сами по себе. Большое значение здесь имеет социальная микросреда, полученное в детстве воспитание. Овладеть общепринятыми манерами поведения можно лишь тогда, когда человек в этом искренне заинтересован, когда у него сложились соответствующие потребности, когда он занимается самовоспитанием. Если же человек не задумывается над формой своего поведения, то никакие кодексы, правила, не отзовутся в его душе, не произведут эффективного движения в его поведении. Чтобы быть культурным человеком, этого надо хотеть, к этому надо стремиться.

В жизни каждого молодого человека наступает время, когда для него становится важным то, как его воспринимают другие. Он начинает обращать внимание на себя. Таким образом, в человеке складывается или уже сложилось представление о себе, о том, каким он хочет быть, какой цели стремится достичь. На основе собственного опыта в нем безусловно сформируется какой-то идеальный образ личности, и при критическом самоанализе он, рано или поздно, поймет, что ему необходимо усовершенствовать свои манеры поведения. Молодежь в своем поведении не может руководствоваться только тем, что считается нормой в молодежной среде, – уже в ее возрасте необходимо усвоить общепринятые нормы общественного поведения.

Молодые годы – короткая пора в жизни, но именно в это время человек формируется на всю жизнь. Интерес к вопросам поведения определяется уровнем духовного развития. Этот интерес усиливается, когда человек понимает, что соблюдение правил поведения обеспечивает успех как отдельной личности, так и всего коллектива, всего общества. В условиях современного динамического развития общества изменения в области правил поведения осуществляются значительно быстрее. Люди воспитанные, культурные активнее и сознательнее овладевают новыми правилами социальных контактов, возникновение и развитие которых обусловлено не только уровнем международной духовной жизни, но и их глубоким общечеловеческим смыслом.

В современном мире сложились общие правила этикета, которые преломляются в разных сферах жизни людей и пронизывают все виды их общения:

уметь быть внимательным к людям во всех ситуациях, видеть и замечать все нюансы, проявлять внимание внешними знаками приличия, донося их до каждого;

вежливо обращаться с просьбой о какой-либо услуге и самому быть благодарным за услугу;

проявлять сочувствие человеку в его неудачах, разделять с ним радость успеха, проявляя это в соответствующих формах.

Предлагать человеку свои услуги и помощь в возможных формах:

беречь рабочее и свободное время других людей, не тратить его на бессодержательные, пустые беседы и ни в коем случае не заставлять человека ожидать тебя;

разговаривать на языке, понятном большинству присутствующих (всем), не допускать перешептывания в присутствии других или же разговора на непонятном для них языке;

не смеяться беспричинно в присутствии людей, не давать им повод думать, что вы смеетесь над ними;

стараться не замечать физических недостатков других людей, не разглядывать и не расспрашивать человека о них;

не допускать никаких угроз по отношению к человеку, в том числе физических действий;

быть терпеливым к мыслям других, их вкусам, не допускать унижения достоинства того, чьи вкусы не отвечают им;

терпеливо выслушивать того, кто говорит, не перебивать его и проявлять интерес к его мыслям;

не навязывать собеседнику тему разговора о себе как наиболее интересную, стремиться больше слушать и расспрашивать, чем говорить самому;

не подчеркивать своего участия в оказанной услуге, какой бы важной она ни была, не требовать взаимной услуги;

следить за своим внешним видом, аккуратностью, чистотой, помня, что неряшливость, неаккуратность, неуважение к себе – это форма неуважения к другим людям, пренебрежение его мыслям; не привлекать к себе внимание экстравагантностью своего внешнего вида.

Они выражают общую форму уважения к людям в целом. Но правила могут по-разному проявляться и дифференцироваться в зависимости от конкретных условий, ситуаций и характера общения. Но все это относится только к форме. Содержание во всех случаях должно раскрывать уважение, доброжелательность и внимание к людям.

В этикете нет «мелочей», точнее, он весь состоит из «мелочей», нанизанных на стержень вежливости, внимания к людям.

Начинается же этикет с определенного порядка и правил приветствий, обращений, представлений и знакомств.

Правила приветствия обусловлены «неравенством» в этикете, поэтому следует отметить, что первыми обязаны приветствовать: молодые – старших, входящие – присутствующих,

запаздывающие – ожидающих и т.д. В гостях в первую очередь приветствуют хозяйку и хозяина, после них – женщин (сначала – пожилых, затем – молодых), потом – более пожилых и старших по положению мужчин и остальных гостей. Большое значение при приветствиях имеет манера держаться. На человека, с которым здороваешься, следует смотреть прямо, с улыбкой. Крайне неприятное впечатление производит человек, который, протягивая правую руку для приветствия, левую держит в кармане, смотрит в сторону, вниз или продолжает разговаривать с другим человеком. Сидящий молодой человек, приветствуя женщину или старшего по возрасту и положению человека, должен обязательно встать. Если он приветствует лиц, проходящих мимо, не вступая с ними в разговор, он может не вставать, а лишь приподняться. На улице идущий мужчина первым кланяется стоящему. Женщина, идущая рядом с мужчиной, первой здоровается с женщиной, идущей или стоящей в одиночестве. Женщина первой приветствует мужчину, если она его обгоняет. Приветствуя знакомую женщину на улице, мужчина должен приподнять шляпу или кепку (но не берет, шапочку или зимнюю шапку). Если приветствие сопровождается рукопожатием, мужчина должен снять перчатку, а женщина может ее не снимать, поскольку перчатки являются частью дамского туалета. Однако варежку или теплую перчатку рекомендуется снимать и женщине. В лифте в присутствии дамы мужчины снимают головной убор.

Требования этикета необходимо соблюдать независимо от желания, настроения, психологического состояния в данный момент. Слова, с которыми люди при встрече обращаются друг к другу в знак приветствия, всегда должны быть дружелюбными и доброжелательными.

Формы обращения к другому человеку в современном русском языке, к сожалению, недостаточно корректны: у нас нет (или они малоупотребительны) таких форм обращения, как, например, в английском, французском и других языках.

Так, советское «товарищ» из обихода ушло, «гражданин» звучит слишком официально, «господин», «госпожа», «сударь», «сударыня» приживаются с большим трудом. И обращаемся мы друг к другу по «половому признаку» – «мужчина» и «женщина», что крайне вульгарно и неправильно. Грубо звучит привычка обращаться к посторонним со словами «папаша», «мамаша», «тетенька», «дяденька», «бабуся». Не следует называть так знакомых и за глаза. Не следует также обращаться к женщинам со словами: киса, зайка, рыбка и т.д. Такие слова можно употреблять только интимно, да и то лишь в том случае, если они приятны тому, к кому обращены. При обращении к незнакомому, малознакомому человеку или официальному лицу всегда следует говорить «Вы». Форма обращения «ты» выражает более близкие отношения с человеком. Принято, что члены семьи и родственники обращаются друг к другу на «ты» (обращение на «Вы» считается устаревшим). Часто форма «ты» употребляется между сотрудниками и коллегами. «Ты» указывает в данном случае на сплоченность и теплые товарищеские отношения. Взрослые говорят чужим детям «ты», пока они не становятся подростками; с 16 лет к ним обычно начинают обращаться на «Вы». Преподаватели говорят студентам и старшеклассникам официальное «Вы». Если же у педагога складываются с учащимися неформальные отношения, то «ты» может быть свидетельством не пренебрежения и высокомерия, а, напротив, близости и доверия. И конечно же, многое здесь зависит от тона: теплое «ты» может оказаться куда предпочтительнее холодного «Вы». Те же, кто в пылу ссоры переходит с «Вы» на «ты», стараясь тем самым унижить противника, ни в коей мере не показывают этим своего превосходства, наоборот, демонстрируют только несдержанность и невоспитанность. Правила хорошего тона предусматривают, как следует переходить с «Вы» на «ты». Переход на «ты» может предложить только старший младшему и начальник подчиненному. Между мужчиной и женщиной это правило условно. Разрешить говорить «ты» – право женщины, мужчина может только попросить о такой форме обращения. Молодой человек может попросить близких старших говорить ему «ты». При этом сам он продолжает говорить им «Вы». Если же старший разрешит обращаться к нему на «ты», то молодой человек должен принять это как знак доверия и соответственно вести себя.

Этикетные правила знакомства являются не менее сложными. Первый шаг к установлению знакомства – представление. Представляясь или представляя кого-то, обычно называют фамилию, имя, отчество, иногда – должность или звание. Существует ряд общепринятых правил,

которые необходимо соблюдать при представлении и знакомстве. Мужчина, независимо от возраста и положения, всегда представляется женщине первым. Младших по возрасту или положению мужчин и женщин следует представлять более старшим. При равном положении более молодой представляется более пожилому, мужчина – женщине, подчиненный – начальнику; один человек представляется паре, группе (даже женщина представляется супружеской паре первой).

Если мужчина в момент представления сидит, он обязан встать. Женщина может не вставать, за исключением тех случаев, когда ее представляют даме, которая старше ее по возрасту или положению. Когда в обществе одного человека представляют сразу несколькими, обычно громко называют его фамилию, имя. Представляемый, слегка кланяется всем. Для представления лучше прибегать к помощи посредника. Однако можно представиться и самому. Если кто-нибудь представляется Вам, в ответ следует назвать свою фамилию. Если кто-то знакомит двух людей, он должен сам назвать представляемых. Нельзя подвести их друг к другу и сказать: «Знакомьтесь». Это невежливо, так не принято делать. Если представляющий знакомит людей одного возраста и пола, он должен представить менее знакомого человека более знакомому. Членов семьи представляют, как правило, не называя их фамилий, например: «Леонид Петрович, позвольте представить Вам моего брата Евгения». Человек, которому представляют нового знакомого, называет свою фамилию и добавляет: «Очень приятно», «Рад с Вами познакомиться». Тот, кого представляют, говорить этого не должен. Новые знакомые, как правило, обмениваются несколькими словами, вступают в непродолжительную беседу. Инициатором такой беседы является человек, старший по рангу и возрасту, или женщина. После представления новые знакомые обмениваются приветствиями и в большинстве случаев рукопожатиями. Рукопожатие не должно быть слишком сильным или, наоборот, слишком слабым. Трясти руку или пожимать ее двумя руками неприлично. Первым подает руку тот, кому представляется новый знакомый. Подавать руку следует непосредственно перед рукопожатием, идти с протянутой рукой или обмениваться рукопожатием через стол не принято.

Если мужчину представляют женщине, то она сама решает, подавать руку или нет. Это ее право. Если женщина или старший, по положению, возрасту, не предлагает руки, следует слегка поклониться. Люди, которые были вовлечены в разговор, не будучи представленными друг другу, прощаясь, обмениваться рукопожатиями не обязаны.

В процессе приветствий, знакомств и представлений человек демонстрирует определенные манеры поведения, характеризующие этикетную культуру человека.

Манеры – это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция, мимика. Манера держаться – это такой же способ проявлять уважение к окружающим людям, как опрятная одежда, вежливое обращение в разговоре, тактичность. Хорошими манерами считаются скромность и сдержанность, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично обращаться с людьми. Хорошие манеры предполагают умение правильно держать свое тело, управлять своими движениями. Хорошие манеры диктуют нам, что не следует быть угрюмым или погруженным в собственные заботы. Будьте обходительны, приветливы. Не показывайте людям свое дурное настроение и плохие манеры.

Плохими манерами принято считать привычку громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, откровенную недоброжелательность к окружающим, пренебрежение к чужим интересам, беззастенчивое навязывание другим людям своей воли и желаний, неумение сдерживать свое раздражение, намеренное оскорбление достоинства окружающих людей, проявляющееся в бестактности, сквернословии, употреблении унижительных кличек и прозвищ.

Одно из главных требований к поведению человека – его естественность. Когда человек ведет себя неестественно, это всегда заметно со стороны, и он многое теряет. Истинное лицо человека – имидж личности – зачастую демонстрируют его жесты, мимика, движения, позы. Это так называемые невербальные средства общения (в отличие от вербальных – словесных), с помощью которых можно сказать гораздо больше, чем словами, даже когда сам человек этого не хочет. Еще Цицерон говорил своим ученикам: «Все движения души должны сопровождаться

жестами: кисти рук, пальцев, всей руки, протянутой вперед; ноги, ударяющей о землю; особенно богата мимика глаз.

Жесты подобны языку тела, который понимают даже дикари и варвары». Специалисты утверждают, что если с помощью слов передается 7% информации, с помощью звуковых средств (тон голоса, громкость речи и т.п.) – 38%, то с помощью мимики, жестов, позы – 55%. Иными словами, не столь значимо, что говорится, а как это говорится и что при этом делается. Наверное, каждый может вспомнить, как он сам прибежал к красноречивым взглядам и жестам или «читал» ответ на лице собеседника. И если говорит человек одно, а на лице у него написано другое, то большего доверия заслуживает выражение его лица.

Учитывая это, в процессе общения необходимо, с одной стороны, контролировать свои движения и мимику, с другой – уметь «читать» реакцию партнера. Для этого полезно знать язык жестов и мимики. Их смысл не всегда бывает одинаковым: необходимо учитывать общую атмосферу беседы, ее содержание. Наиболее информативны жесты. Они могут быть сигналом к окончанию встречи (например, готовность одного из партнеров встать из-за стола – корпус чуть наклонен вперед, при этом руки опираются на что-либо) или иметь противоположное значение и свидетельствовать о заинтересованности в беседе (рука находится под щекой, но не подпирает ее). Выделяется четыре типа жестов в зависимости от их предназначения. Первый тип – жесты-символы. К ним относится, например, довольно распространенный сегодня американский символ «ОК», передающийся с помощью большого и указательного пальцев, сложенных буквой «О», и означающий: «все хорошо», «все в порядке». Или известный всем знак победы, «виктории» – в виде латинской буквы V.

Жесты-символы неоднозначны: они могут определяться различиями в культурах, традициях, иметь разные смыслы. Во-первых, жесты в значительной степени ограничены рамками той или иной культуры: жест-символ, значимый в одной культуре, в другой может отсутствовать вовсе. Так, в ряде провинций Китая традиционный для россиян поцелуй расценивается не иначе как отвратительное поведение и даже преследуется по закону. Во-вторых, в различных странах и культурах для обозначения одних и тех же понятий используются разные жесты-символы. В Индонезии, например, чтобы продемонстрировать свои чувства любимой девушке, любимый должен... перегрызть ей брови. Причем не щипцами, а именно зубами. Жители острова Бали взаимные симпатии проявляют долгим стоянием друг против друга. Считается, что таким способом объекты обожания как бы растворяются друг в друге. У австралийских же аборигенов мужчине достаточно запустить руку подмышку возлюбленной, затем поднести пальцы к собственному носу: «Принимаю тебя вместе с твоим запахом», – означает сей странный для нас жест. В разных странах люди приветствуют друг друга по-разному. Египтянин отдаст вам честь, прикладывая ладонь ко лбу, эскимос ударит по голове и плечам, лапландец потрется своим носом о ваш, самозванец обнюхает вас, а полинезиец, обняв вас, потрет вам спину. Все это – обычаи приветствия. В былые времена китайцы, встречая друг друга, пожимали руки...самим себе. В наши дни этим жестом политические и государственные деятели приветствуют народные массы.

Не во всех странах жесты «да» и «нет» совпадают с нашими. В арабских странах, что-то отрицая, отклоняют голову назад и прищелкивают языком, в Японии покачивают кистью руки, в Болгарии кивают головой, как у нас для обозначения согласия.

В-третьих, один и тот же жест может иметь разные смыслы. Так, в некоторых арабских странах проведение по зубам ногтем большого пальца символизирует ограниченные финансовые возможности. В других же подобный жест выражает категорическое несогласие. Случайно прикоснувшись к мочке уха, вы можете нанести оскорбление испанцу. Помимо испанцев вы заденете честь грека, мальтийца и итальянца. Лишь португальцы прикосновением к уху хотят показать, что не расслышали сказанного. Если вы захотите обидеть голландца, приложив указательный палец к виску, как это делается у нас, то встретите обратную реакцию, так как отметите этим жестом большой ум собеседника. Если вы приложите указательный палец к веку, для итальянца это будет означать проявление доброжелательности, для испанца – недоверие, француз посчитает, что его принимают за лжеца, саудовец поймет, что кого-то вы принимаете за дурака, а сеньорита из Южной Америки подумает, что вы имеете на нее виды.

Второй тип жестов – жесты-иллюстраторы, используемые для пояснения сказанного, усиливающие и подчеркивающие ключевые моменты сообщения, в результате чего они лучше запоминаются. Наиболее типичный пример – указание направления рукой. Но жестикация не должна быть слишком интенсивной, иначе собеседники могут почувствовать себя неловко, хотя и не понимают причину своего неудобства и раздражения.

Третью группу составляют жесты-регуляторы, играющие важную роль в начале и в конце беседы. Один из таких жестов – рукопожатие. Это традиционная и древнейшая форма приветствия. Она говорит о многом, в частности, о дружелюбии и готовности к контакту. Важны интенсивность и длительность рукопожатия. Так, короткое вялое рукопожатие и очень сухие руки могут свидетельствовать о безразличии. Влажные руки говорят о сильном волнении. Долгое рукопожатие, сопровождаемое улыбкой, приветливым взглядом, демонстрирует дружелюбие. Но не стоит слишком долго задерживать руку собеседника – это вызывает смущение.

К жестам-регуляторам относится также дистанция между партнерами. Американцы, например, как и англичане, при разговоре предпочитают находиться на расстоянии вытянутой руки, немцу такое расстояние покажется явно недостаточным и он отступит на полшага назад. Напротив, итальянец и саудовец постараются сделать полшага вперед.

Четвертую группу составляют жесты-адапторы, сопровождающие обычно наши чувства и эмоции. Они напоминают детские реакции и проявляются в ситуациях стресса, волнения, переживания. Так, если человек расстроен, он может тереть мочку уха или одежду, а в затруднительных ситуациях чесывать затылок. Огромную роль в общении играет мимика – выражение лица человека. Но, пожалуй, наиболее универсальное из мимических средств общения – улыбка. Улыбка выражает радость встречи, говорит о дружелюбии и расположении, сопровождает слова приветствия. Некоторые психологи считают, что мы улыбаемся не только потому, что рады чему-либо, но и потому, что улыбка помогает нам чувствовать себя лучше и увереннее. Поэтому, как говорит герой фильма «Гот самый Мюнхгаузен», – «Улыбайтесь, господа...»

Другое сильнейшее «оружие» общения – взгляд. Он может быть жестким, колючим, добрым, радостным, враждебным и т.д. Небольшая задержка взгляда на собеседнике, особенно в конце встречи или в наиболее острые моменты, может означать: «я доверяю вам» (при этом взгляд сопровождается небольшим кивком) или «я не боюсь вас». Слишком частый отвод взгляда в сторону может свидетельствовать о том, что человек нервничает или разговор его мало интересует, и он старается его закончить.

Итак, жесты, мимика, улыбка, взгляд являются важными компонентами общения. Овладение ими помогает лучше разбираться в людях и их отношении к нам, а также поддерживать и устанавливать дружеские контакты. Но не менее значимы позы участников беседы. Они прежде всего отражают их положение: реальное или психологическое равенство или зависимость. Иногда собеседники занимают равное положение, но один из них стремится показать свое превосходство или, напротив, готовность подчиниться, что может и не совпадать с их статусом.

Допустим, один из собеседников присел на краешек стула, положив руки на колени, другой – развалился, положив ногу на ногу. Взаимоотношения этих людей легко «прочитываются», даже если не слышно, о чем идет речь: второй полагает себя хозяином положения, первый – подчиняющимся (при этом неважно истинное соотношение занимаемых ими позиций).

О стремлении быть ведущим в беседе могут свидетельствовать такие позы: одна рука на бедре, другая опирается на косяк двери или стенку; или голова чуть приподнята, руки сложены у талии. При желании же подчеркнуть согласие с партнером можно наблюдать своеобразное копирование его жестов. Так, если при дружеской беседе один из партнеров сидит, подперев голову рукой, то другой почти автоматически делает то же самое, как бы сообщая: «Я такой же, как и ты».

Особенно значимы поза, взгляд, улыбка человека в первые минуты знакомства. Еще не произнесено ни единого слова, а первая оценка собеседнику уже дана. Изменить ее впоследствии бывает очень трудно. Что же наиболее существенно в начальный момент общения? Прежде всего, необходимо показать заинтересованность в предстоящей беседе, открытость и готовность

к общению. Поведение, как уже говорилось, должно быть естественным, но от некоторых привычек все же следует отказаться.

Не следует принимать позу, характеризующую закрытость и агрессивность: насупленные брови, наклоненная вперед голова, широко расставленные на краю стола локти, сжатые в кулак или сцепленные пальцы. Не надевайте очки с затемненными стеклами, особенно при первом знакомстве. Не видя глаз собеседника, партнер может чувствовать себя неловко, поскольку значительная доля информации оказывается ему недоступной, и тогда доверительная атмосфера в общении может не возникнуть.

Присаживаясь и поднимаясь со стула, не производите шума. Стул не двигают по полу, а переставляют, взявшись за спинку. Не садитесь на край стула, не раскачивайтесь на нем. Привычки машинально качать ногой, «ерзать» на стуле, постукивать по ножке каблуком могут быть восприняты как невнимание или нежелание продолжать разговор. Во время беседы сидеть лучше всего прямо, не наклоняясь и не откидываясь назад, не облокачиваясь на стол. Для сидящей женщины наиболее приемлемая поза - колени вместе, ступни одна возле другой, голени повернуты слегка наискосок. Скрещивание рук на груди допустимо, но этот жест может быть воспринят собеседником как недовольство или желание прекратить разговор. Поднятые плечи или втянутая голова означают напряженность, производят впечатление замкнутости. Подпирать голову рукой при разговоре некрасиво: это может означать скуку или усталость. Для расположения собеседника лучше всего склонить голову набок: это создает впечатление, что человек внимательно слушает. В то же время, не стоит делать того, что может быть расценено, как затягивание времени, попытка уйти от ответа (закуривать сигарету, протирать стекла очков).

Интерпретация мимики, жестов, поз и других компонентов невербального общения не всегда бывает одинаковой: необходимо учитывать общую атмосферу беседы, ее содержание.

В целом же хорошие манеры предполагают личный выбор каждого человека: в одних обстоятельствах им следуют очень строго, в других - менее строго. Следует найти меру, чтобы не выглядеть неестественной куклой или истуканом. Для этого не надо запоминать сотни правил, достаточно одного – уважительно относиться к другим. Ведь в основе всех хороших манер лежит забота о том, чтобы человек не мешал другому человеку – за столом, на улице, в общественных местах, чтобы все чувствовали себя хорошо. Воспитывать в себе нужно не столько манеры, сколько то, что выражается в манерах: бережное отношение к миру, к людям, к природе, к вещам. Тем более, что знание правил этикета не является гарантией правильного поведения. Безукоризненное поведение выработает лишь тот, кто следует принятым в обществе правилам хорошего тона не только в исключительных обстоятельствах, «на людях», но и в обыденной жизни.

Одежда – одно из главных условий того, насколько хорошее мнение сложится о вас. Основой этикетной культуры в одежде является вкус. Если такт относится к области взаимоотношений людей друг к другу, то вкус определяет эстетическое отношение людей к вещам, что также является условием этикетной культуры. Одеваться со вкусом – это значит, проявлять внимание к окружающим. В повседневности, гораздо приятнее иметь дело с изящно одетыми людьми, чем с неряшливыми в отношении одежды. Конечно, мнения о том, что считать хорошим вкусом, могут расходиться, но в них есть и много общего. Именно хороший вкус всегда подсказывает человеку его собственный стиль - в одежде, причёске, макияже. Хороший вкус заставляет следовать моде, принаравливая ее к собственной внешности, характеру. Проявлением безвкусицы является слепое, утрированное следование моде. Французы говорят: «Элегантная женщина всегда одета по моде вчерашнего дня». Одежда должна быть опрятной, вычищенной и выглаженной, так как аккуратность и подтянутость в одежде часто ассоциируются с организованностью в работе, с умением ценить свое и чужое время. Расхлябанность, неопрятность в одежде - синоним суетливости, забывчивости.

Для мужчины наиболее распространенным видом официальной одежды по-прежнему остается костюм. Поэтому молодому человеку, работающему в офисе, или студенту желательно соблюдать следующие правила ношения костюма. Не надевайте одновременно костюм и спортивную обувь. С костюмом не носите сумку спортивного типа. Желательно носить необходимые вещи в дипломате, портфеле или папке. К костюму всегда надевайте галстук. Деловой костюм без галстука не носят. Исключение – спортивные пиджаки, которые могут быть

надеты прямо на футболку. Сорочка, надетая к костюму, должна иметь длинные рукава. Считается элегантно, если манжеты сорочки видны из-под рукавов пиджака на 1,5-2 см, а воротничок вы- 59 ступает над воротником пиджака на 1-1,5 см. Светлые костюмы носите днем – летом и весной, вечером же, особенно осенью и зимой, – темные. Наиболее распространенные цвета – темно-синий, различные оттенки серого.

В официальной обстановке пиджак должен быть застегнут (нижняя пуговица всегда расстегнута). Полностью расстегнуть пуговицы пиджака можно за столом или сидя в кресле. Вставая, необходимо застегнуть пиджак на верхнюю пуговицу. Черная обувь подходит к костюмам всех цветов, светлая обувь – ко всем, кроме черного и синего. Лакированные туфли носят только к вечернему костюму. Носки подбираются в тон костюму, но темнее. Они не должны быть слишком короткими.

Брюки должны быть такой длины, чтобы спереди чуть спускаться на обувь, а сзади доходить до начала каблука. Галстук должен быть светлее костюма и темнее сорочки, он не должен быть ярким или с пестрым узором. В завязанном состоянии он должен касаться нижним концом пряжки ремня. Черный галстук – знак траура. Галстук-бабочка для официальных торжеств или праздников надевается только к темным костюмам. Желательно иметь при себе два носовых платка. Первый, «рабочий» - в кармане брюк, второй, чистый, – во внутреннем кармане пиджака. Не кладите ручку, очки, расческу в нагрудный карман пиджака. Спортивный костюм предназначен исключительно для занятий спортом, не надевайте его в других ситуациях.

Сегодня требования к этикету в одежде становятся все более демократичными. Например, в служебной обстановке допустим спортивный и полуспортивный стиль в одежде: свитера, джинсы и т.д. Для офисов приняты рубашки с галстуком, с короткими рукавами и без пиджаков. Вошли в обиход политические «встречи без галстуков» на самом высоком уровне. Раньше подобное было просто немыслимо. Кроме того, мы привели правила ношения одежды (костюма) в официальной ситуации. Но в обыденной жизни, особенно для молодежной субкультуры, где так важно выделиться из общей массы и одновременно продемонстрировать принадлежность к «своей» группе, эти правила воспринимаются, как «из другой жизни». Однако знать их нужно, поскольку и для вас рано или поздно наступит эта «другая», взрослая жизнь, где соблюдение «правил игры» будет необходимым. А пока цвета, фасоны, линии и детали одежды определяются для многих из вас в первую очередь модой и принадлежностью к определенной группе (рокерам, рэйверам, скинхедам или хип-хопу). Но и здесь основные этикетные требования к одежде остаются в силе: это требования вкуса, стиля и меры.

Женщины пользуются значительно большей свободой в выборе фасона одежды и ткани, чем мужчины. Однако при выборе одежды и женщине следует придерживаться определенных правил. Основное правило, которое следует соблюдать всегда – это соответствие одежды времени и обстановке. Поэтому в дневное время не принято принимать гостей или ходить в гости в роскошных платьях. Для таких случаев надевают простое элегантное платье или платье-костюм. Слишком модные модели одежды подходят только молодым и стройным женщинам.

Цвет одежды подбирают, учитывая, что блондинкам больше всего подходит синий цвет; брюнеткам – желтый; розовый – людям с розовым оттенком кожи. Зеленый и желтый цвета, а также черный шелк подчеркивают бледность лица. Красный цвет подавляет естественный цвет лица. Следует избегать контрастных сочетаний цветов. Поперечные полосы на одежде не идут полным женщинам невысокого роста, а женщины высокого роста должны избегать продольных полос на одежде. Внешний вид деловой женщины (кстати, деловая женщина – это и студентка вуза, и сотрудница фирмы, и секретарь в приемной) также должен соответствовать некоторым требованиям.

Предпочтительно, чтобы ее одежда состояла из нескольких частей: костюм, юбка с блузкой и жилетом и т.д. (свитер нежелателен). Одежда должна быть однотонной, без ярких, кричащих расцветок (предпочтительные тона – синий, коричневый, серый, зеленый всех оттенков), не супермодной. Недопустима слишком обтягивающая, слишком открытая и слишком короткая одежда. В официальной обстановке длина юбки может быть не короче, чем до середины колена. Обувь должна быть элегантной, удобной, на не очень высоком каблуке. Деловая женщина всегда (независимо от времени года и погоды) носит колготки или чулки.

Вместе с тем деловая женщина – не «синий чулок». Она должна заботиться о своей привлекательности, это свидетельствует о внимании к себе и окружающим. Большое значение имеют прическа и макияж. Волосы должны быть чистыми, аккуратно подстриженными (очень длинные волосы убраны в прическу), макияж – умеренный, близкий к естественному, запах духов – едва уловимый. Если женщина носит очки, то они должны иметь соответствующую модную оправу. Очки вообще придают женщине деловой вид. Однако женщина в б1 затемненных очках, даже самых шикарных, не вызывает доверия.

Неотъемлемым атрибутом деловой женщины является атташекейс или сумка-портфель. В сумке всегда должен быть порядок, чтобы можно было быстро найти нужную вещь. Блокнот, ручка и прочие «мелочи» желательны хорошего качества. Там же должен находиться мобильный телефон: ношение его на поясе возможно только для мужчин. Особое внимание женщина должна обратить на шляпу, перчатки, туфли, сумочку и носовой платок. Желательно, чтобы они были подобраны в тон по цвету, одинаковы по качеству и соответствовали времени дня и сезону. На службе деловая женщина носит минимум украшений, которые должны служить поддержанию ее имиджа делового человека. Они могут быть и не очень дорогими: главное, чтобы они украшали женщину, а не свидетельствовали о ее финансовых возможностях. Например, считается дурным тоном носить бриллианты и другие драгоценности в деловой обстановке. Лучше предпочесть недорогие, но элегантные серебряные цепочки и другие украшения. Но деловой женщине не следует украшать себя и дешевой бижутерией.

И одежда женщины, и одежда мужчины в деловой обстановке должна быть не вычурной и не экстравагантной, а удобной, рациональной, элегантной. Одежда всегда должна подчеркивать интеллигентность, внутреннюю культуру, хорошие манеры человека.

Поэтому помните важнейшие правила современного этикета:

- будьте любезны, приветливы, доброжелательны;
- интересуйтесь другими, а не только собой;
- делайте все вовремя;
- говорите и пишите грамотно;
- одевайтесь со вкусом, соответственно случаю.

Этикетные нормы и правила – от приветствия до одежды – определяют, в основном, внешнюю форму «предъявления» человека человеку. Но это лишь преамбула, вступление к общению. Подлинное общение начинается и ведется в ходе беседы. Беседа начинается с выбора темы, а выбор темы, в свою очередь, зависит от многих факторов: от повода, по которому люди собрались, от культурного уровня собеседников, от общности их интересов. Тема разговора по возможности должна быть интересной для всех участвующих. Среди малознакомых людей можно завести разговор о кинофильме, спектакле, концерте, выставке, о прочитанной книге или последних научных достижениях. Обычно всех привлекают также политические события. Однако в условиях «всеобщей политизации» опасайтесь, чтобы разговор на эту тему не перешел в жаркие политические баталии. При выборе темы нужно считаться с человеком, с которым вы разговариваете, с местом, где вы находитесь, с настроением окружающих. Тому, кто любит закатом солнца, не рассказывают о планах работы, а обсуждающему план работы – о своей вчерашней вечеринке. Не жалуются в обществе или в присутствии третьего лица на свои сердечные дела или домашние ссоры, так как это может поставить собеседника в неловкое положение. Невежливо беседовать на тему, в которой кто-либо из присутствующих не может принять участия. Тактичный собеседник ведет разговор со всеми присутствующими, не отдавая никому явного предпочтения.

В обществе не рассказывают страшных историй и вообще избегают всего, что может вызвать тяжелые воспоминания или мрачное настроение. В комнате у больного не говорят о смерти, больному не говорят о том, что он плохо выглядит, наоборот, стараются его подбодрить. В пути, особенно в самолете, не рассказывают о воздушных катастрофах, в машине – об автомобильных авариях. За столом не говорят о вещах, которые могут испортить аппетит. Пищу, стоящую на столе, не критикуют и не рассматривают с неодобрением.

Правила ведения беседы. Хозяин дома или стола должен незаметно направлять беседу, стараясь завязать общий разговор и втягивая в него застенчивых гостей. Самому лучше говорить меньше. Хозяин следит за тем, чтобы разговор велся в рамках приличий. Шутка или анекдот,

сказанные кстати, вполне уместны, но при условии хорошего вкуса, остроумия и умения рассказывать. В компании недопустимы пошлости вне зависимости от того, в каком виде они преподносятся. Во время беседы не проявляют излишнего любопытства. Невежливо настойчиво проникать в чужие интимные дела. Это, как уже говорилось, бестактно. Поэтому, например, не принято спрашивать о возрасте женщины. Еще неприличней подшучивать над ее нежеланием говорить об этом. Об окружающих можно говорить только в корректном тоне. Каждый должен сам чувствовать, где кончается просто интерес к человеку и где начинается сплетня или того хуже – клевета. Ироничная улыбка, многозначительный взгляд, двусмысленная реплика нередко порочат человека больше, чем откровенная брань.

Умение выслушать собеседника – неперемное требование речевого этикета. Это, конечно, не означает, что нужно сидеть молча. Но бестактно прерывать другого. Поэтому, как бы вам не было скучно, вы должны запастись терпением, чтобы выслушать до конца мысль или рассказ другого. При разговоре вдвоем тоже нужно уметь слушать. Бывает, что приходится помолчать, когда чувствуешь, что твои слова могут разжечь страсти. Не стоит начинать горячий спор в защиту своего мнения. Такие споры портят настроение присутствующим.

Молодежь должна избегать споров со старшими. Даже когда старший действительно не прав, а молодой не сумел убедить его в своей правоте правильнее прекратить спор, перевести разговор на другую тему. Молодым людям вообще лучше подождать, пока старшие втянут их в беседу. В свою очередь, старшие должны давать молодым возможность высказаться, не прерывать их.

Человек, обладающий даром остроумия, должен использовать его тактично, не высмеивая окружающих, не подшучивая над ними. Не стоит специально «лезть из кожи вон», только чтобы сострить. По отношению к самоуверенному «всезнайке» хорошо воспитанный человек держится скромно и спокойно, делая вид, что не замечает его оплошностей. Если же необходимо поправить говорящего, стараются делать это деликатно, не обижая его, прибегая к помощи выражений типа: «простите, вы не ошиблись?». Ошибиться может каждый. Но тот, кто заметил ошибку другого, не должен говорить поучительным тоном.

Невежливо поправлять рассказчика грубыми фразами типа: «неправда», «вы ничего не смыслите в этом», «это ясно, как божий день, и известно каждому ребенку» и т.д. Ту же мысль можно выразить вежливо, не оскорбляя другого, например: «простите, но я с вами не согласен», «мне кажется, что вы не правы...», «я придерживаюсь другого мнения...».

Если все говорят на одном языке, невежливо говорить с кем-нибудь на другом. Если среди собравшихся находится человек, не владеющий местным языком, ему стараются перевести разговор. Невежливо также отделяться от общества с целью организовать отдельный «клуб». В компании не шепчутся, это воспринимается как оскорбление. Если нужно сказать что-либо важное, незаметно уединяются.

Беседуя с другими, не занимайтесь посторонними вещами, не читайте, не разговаривайте с соседом, не играйте с каким-либо предметом, не исследуйте потолок, не смотрите мечтательно в окно или блуждающим взглядом мимо собеседника. Такое поведение оскорбляет. К собеседнику нужно быть внимательным, смотреть ему в глаза, но не вызывающе, а спокойно и доброжелательно. Воспитанный человек не «расцветчивает» свою речь сильными выражениями, не бранится, не сплетничает, не перебивает других.

Не говорите слишком быстро, но и не растягивайте слова; не бормочите под нос, но и не кричите. Не подталкивайте при разговоре партнера локтем, не похлопывайте его по плечу, не трогайте его пуговиц и рукавов, не смахивайте с его одежды пылинки. Не жестикулируйте, не брызжите слюной. Громкий, привлекающий внимание смех неприличен.

Общение, как правило, протекает в определенных условиях, которые условно можно разделить на три группы:

- а) общение в узком кругу – в семье, наедине с другом или любимым человеком;
- б) формальное официальное общение на уровне деловых контактов – по работе или учебе, в различных учреждениях;
- в) общение на неофициальном уровне – домашние праздники, посещение и приемы гостей.

Все эти виды общения имеют свои правила этикета, которые в чем-то совпадают, в чем-то отличаются. Но если этикет общения «один на один» носит, как правило, неписаный характер и

диктуется в основном собственным тактом и интуицией, если этикет официальных отношений определяется уставами, правилами внутреннего распорядка и служебными инструкциями, то этикет неформальных «мероприятий» требует особых, практических рекомендаций.

Беседу на тему подготовила воспитатель ФГБУ ПОО «СГУОР» Сорокина Е.А.