

## **ПАМЯТКА**

### **по соблюдению общепринятых норм и правил поведения**



Знание правил этикета и уровень культуры общения — важнейшие факторы, влияющие на имидж в целом. Для эффективного налаживания связей важно сделать любой разговор приятным для всех участников. Этикет общения — это условно принятые правила, которые заранее определяют уместные высказывания и поступки. Учтивая манера вести разговор и вежливое поведение способствуют личному успеху во всех начинаниях.

#### **➤ Основные правила общения**

В современной культуре правилам этикета уже не уделяется такого внимания как в прошлых веках. Общение не ограничено целым набором условностей и табу, однако вести себя учтиво, не допускать грубостей необходимо для лучшего взаимопонимания.

Установление социальных связей — сложный процесс, который требует четкого осознания своих действий, соблюдения личного пространства, понимания мотивов собеседника.

Особенно важным этикет общения становится для налаживания партнерских отношений в бизнесе, знакомств с новыми и контактов с малознакомыми людьми.

#### **➤ Этикет и ситуации**

Правила этикета, манера общения, уместные фразы могут меняться в зависимости от конкретной ситуации. С партнерами по бизнесу и друзьями не ведут себя одинаково. Есть темы, которые затруднительно обсуждать с незнакомцем; есть вопросы, которые по этикету не принято задавать при светской беседе. Важными становятся слова, рукопожатие, интонация, расстояние между собеседниками.

## ✓ Знакомство



Оказаться в незнакомом коллективе, быть представленным партнеру или необходимость самому обратиться к новому человеку – частые ситуации, когда непонятно, как себя вести. При знакомстве важно сделать удачным первое впечатление.

- Первым представляют человека младшего по статусу или возрасту. Мужчину – женщине, начальнику – рядового сотрудника.
- Если предстоит знакомство с группой лиц или парой, представиться необходимо первым.
- Когда названо имя, стоит приветливо произнести стандартную фразу: «Приятно познакомиться».
- Улыбка всегда скрасит первую встречу, когда она соответствует случаю. Неуместно улыбаться только, если знакомство происходит при трагических обстоятельствах.
- Важно правильное обращение: по имени стоит называть нового знакомого, когда он сам так представился. В ином случае уместным будет имя и отчество. По этикету в России фамилией человека называть принято только в госучреждениях, в иных обстоятельствах это обращение неприемлемо.
- После знакомства можно завести легкую беседу на общие темы.

## ✓ Приветствие

Приветствием начинается любое общение. При встрече по этикету всех стран мира люди желают хорошего дня или, как в России, здоровья. Приветствие определяет настроение последующего разговора. Бестактность, показательное превосходство или грубость может все испортить.

- В России по этикету приветствовать принято не только знакомых. Соседям по лестничной клетке, обслуживающему персоналу в магазине тоже будет приятно услышать вежливое «Здравствуйте!».
- Женщину первым приветствует мужчина, начальника – подчиненный, старшего – младший.
- После общепринятых фраз «Здравствуйте!» или «Добрый день!» принято назвать имя и отчество человека или просто имя человека.
- Очень уместным будет проявить искренний интерес к собеседнику.

- После приветствия наступает время рукопожатий, дружеских объятий или поцелуя руки. При тактильном контакте необходимо учитывать степень знакомства и близость отношений с собеседником, чтобы не нарушать личных границ. Не стоит обнимать человека, общение с которым происходит нечасто, лучше проявить тактичность и ограничиться рукопожатием.
- Когда встреча происходит в помещении, по этикету принято встать всем людям по положению ниже. Особенно это касается места работы.

#### ✓ Рукопожатие



Традиция пожимать руку по этикету происходит от рыцарей. Смелые воины при встрече протягивали свою ладонь без оружия в знак мира. Сейчас рукопожатием принято показывать искренность намерений, уважение, радость от общения, закреплять партнерские сделки.

- Женщина первой подает ладонь для рукопожатия, если считает такое приветствие уместным. Это правило касается и начальников.
- Сильно сжимать руку собеседника или интенсивно трясти ею не стоит. Достаточно уверенно обхватить ладонь и сделать пару небольших движений.
- Делать рукопожатие слишком кратким, поспешно выпуская ладонь, вытирать ее об одежду, обхватывать только кончики пальцев — явная демонстрация крайнего неуважения.
- Проявлением вежливости считается снять перчатку перед рукопожатием. Женщина подает ладонь без варежки только по желанию, проявляя симпатию.
- Жители Востока не поймут, если протянуть левую ладонь. Их традиции считают эту руку нечистой.

#### ✓ Ведение беседы



Приятный разговор не определяется только словарным запасом или эрудированностью участников. Чтобы беседа стала полезной, важна вежливость, умение слушать, тактичное отношение.

- Обращение «Ты» или «Вы» по этикету зависит от близости знакомства. Когда общение становится более тесным, человек сам предлагает называть его менее официально.
- Неприемлемо называть присутствующего человека местоимением 3 лица единственного числа. Это выглядит, как попытка вывести его из хода беседы.
- Запоминать имена всех присутствующих бывает затруднительно. При ошибке достаточно просто извиниться.
- Важным фактором является дистанция между собеседниками. Официальная встреча или знакомство требует расстояния минимум 2 вытянутые руки.



- Вежливость требует не перебивать собеседников и не вставлять замечания, особенно скептические. Не все могут выразить мысль сразу, стоит проявить терпение и спокойно выслушать.
- Слова-паразиты мешают нормально воспринимать сказанное и оставляют не лучшее мнение о культуре и образованности человека.
- Тема беседы — важная составляющая хорошего разговора. Сплетни и пустые обсуждения, жалобы на здоровье или финансовые трудности неуместны и оставляют негативные ощущения.
- Не стоит забывать про юмор. Это оживит беседу. Только надо стараться подбирать корректные темы для шуток. Недопустим юмор о религии, политике, не стоит унижать смешными высказываниями людей отдельной социальной группы.



- Активная жестикуляция утомляет окружающих. Стоит меньше вкладывать эмоций в движения при разговоре.
- В общении с незнакомыми людьми правила этикета не допускают обращения «женщина» или «мужчина». Это звучит фамильярно, лучше употреблять безличные формы предложения.
- Интонация много значит для восприятия сказанного. Повышать тон, громко возмущаться, демонстрировать пренебрежение — минимум невежливо.
- Ведение официальной беседы требует обойтись без ругательств. Те, кто считает жаргонные выражения и мат уместными, не всегда встречает понимание у серьезных образованных людей.



#### ✓ Вежливый отказ

Уметь вежливо отказать — очень важно для сохранения личного пространства. Проще сказать короткое «нет», чем после тратить силы на малоинтересные и бесполезные вещи. Этикет общения не требует кому-то помогать, если нет желания. Оправдать все надежды невозможно.





- Не стоит откладывать отказ. Лучше сразу показать негативное отношение к просьбе.
- Корректно объяснить причину отказа. Тогда человек не будет считать себя униженным.
- Чтобы подчеркнуть серьезность отказа, можно скрестить руки на груди. Такая закрытая поза может предупредить дальнейшие манипуляции.
- Нельзя высмеивать, высокомерно показывать свое пренебрежение или упрекать просителя.

#### ✓ Реакция на бестактные вопросы

Общение не всегда бывает приятным. Иногда от людей, далеких от соблюдения канонов этикета, можно услышать грубости, бестактные намеки, высказывания с целью унижить.



- Не стоит в ответ унижать себя, отвечая в подобном грубияну тоне. Лучше постараться сохранять спокойствие, не показывая, что замечание задевает.
- Хорошим средством, при невозможности покинуть встречу, является резкая смена темы. Такой маневр поможет, если человек повел себя бестактно, не имея злого умысла.
- Можно переадресовать вопрос собеседнику с невозмутимым видом.
- Помогает холодное игнорирование последнего высказывания.

**Современный этикет общения нужен для регулирования контактов между людьми.**

**Установленные правила хорошего тона помогают избежать конфликтов.**

**Вежливость требует тактичности, умения слушать, достоинства, терпения.**