**Этикет в деятельности современного делового человека**

Морозов А.В.

В последние годы активно разрабатываются проблемы служебной и административной этики, этики хозяйственного руководителя. Главное внимание обращается на обоснование принципов и норм нравственного поведения всех лиц, участвующих в организации и управлении производством (фирмой), необходимости отношения к служебным правам и обязанностям как к профессиональному долгу. Акцентируется внимание на недопустимость наличия у бизнесменов и менеджеров качеств, имеющих повышенную социальную опасность. К таковым в первую очередь относятся: нескромность, несправедливость, взяточничество, необъективный подбор кадров, злоупотребление властью.

Управленческая этика – это система теоретико-прикладных этических знаний и практических рекомендаций, ориентированных на качественное исполнение административно-хозяйственных функций. Она включает в себя образцы лучшего опыта нравственного решения конкретных проблем бизнеса и управления [362, с. 65].

Одним из проявлений сознательной духовной жизни является нравственная установка личности, ориентирующей свое поведение на "голос совести" (вопреки, может быть, голосу эгоистического "Я"). По словам С. Л. Рубинштейна, этика включена в онтологию человека, в ней отражен "общечеловеческий, соотносительный характер моральных положений" [279, с. 345].

Англию и Францию называют обыкновенно "классическими странами этикета". Однако родиной этикета назвать их никак нельзя. Грубость нравов, невежество, поклонение грубой силе и т. п. в XV столетии господствовали в этих странах. О Германии и прочих странах тогдашней Европы можно вообще не говорить, одна лишь Италия того времени составляет исключение. Облагораживание нравов итальянского общества начинается уже в XIV в. Человек переходил от феодальных нравов к духу нового времени и этот переход начался в Италии раньше, чем в других странах. Если сравнивать Италию XV в. с другими народами Европы, то сразу же бросается в глаза более высокая степень образованности, богатства, способности украшать свою жизнь. А в это же время Англия, закончив одну войну, вовлекается в другую, оставаясь до середины XVI в. страной варваров. В Германии свирепствовали жестокие и непримиримые гуситские войны, дворянство невежественно, господствует кулачное право, разрешение всех споров силой. Франция была порабощена и опустошена англичанами, французы не признавали никаких заслуг, кроме воинских, они не только не уважали науки, но даже гнушались ими и считали всех ученых самыми ничтожными из людей.

Таким образом, в то время как вся остальная Европа утопала в междоусобицах, а феодальные порядки держались еще в полной силе, Италия была страной новой культуры. Эта страна и заслуживает по справедливости быть названной родиной этикета.

Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.

Этикет - слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от седой древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

Различают несколько видов этикета, основными из которых являются:

придворный этикет - строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

дипломатический этикет – правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах с друг другом во время различных дипломатических приемов, визитов, переговоров;

воинский этикет – свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;

общегражданский этикет - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета дипломатами придается большее значение, поскольку отступление от них или нарушение этих правил может причинить ущерб престижу страны или ее официальным представителям и привести к осложнениям во взаимоотношениях государств.

По мере изменений условий жизни человечества, роста образования и культуры, одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше считалось неприличным, становится общепринятым, и наоборот. Но требования этикета не являются абсолютными: соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

Нормы этикета, в отличие от норм морали, являются условными, они носят как бы характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Следует отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных церемониях, но и дома. Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, обусловливается тактом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Такой человек никогда не нарушит общественный порядок, ни словом, ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства.

К сожалению, встречаются люди с двойным стандартом поведения: один - на людях, другой - дома. На работе, со знакомыми и друзьями они вежливы, предупредительны, а дома же - с близкими - не церемонятся, грубы и нетактичны. Это говорит о невысокой культуре человека и плохом воспитании.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях - приемах, церемониях, переговорах.

Итак, этикет – очень большая и важная часть общечеловеческой культуры, нравственности, морали, выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности - в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности - в области культуры материальной.

Одним из основных принципов современной жизни является поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избежать конфликтов. В свою очередь, уважение и внимание можно заслужить лишь при соблюдении вежливости и сдержанности. Поэтому ничто не ценится окружающими нас людьми так дорого, как вежливость и деликатность. Но в жизни нам нередко приходится сталкиваться с грубостью, резкостью, неуважением к личности другого человека. Причина здесь в том, что мы недооцениваем культуру поведения человека, его манеры.

Манеры - способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика.

В обществе хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми. Дурными манерами принято считать привычку громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, проявляемые в откровенной недоброжелательности к окружающим, в пренебрежении к чужим интересам и запросам, в беззастенчивом навязывании другим людям своей воли и желаний, в неумении сдерживать свое раздражение, в намеренном оскорблении достоинства окружающих людей, в бестактности, сквернословии, употреблении унизительных кличек и прозвищ.

Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом. Этикет подразумевает благожелательное и уважительное отношение ко всем людям, безотносительно к их должности и общественному положению. Он включает в себя учтивое обращение с женщиной, почтительное отношение к старшим, формы обращения и приветствия, правила ведения разговора, поведение за столом. В целом этикет в цивилизованном обществе совпадает с общими требованиями вежливости, в основе которых лежат принципы гуманизма.

Обязательным условием общения является деликатность. Деликатность не должна быть излишней, превращаться в льстивость, приводить к ничем неоправданному восхвалению увиденного или услышанного. Не надо усиленно скрывать, что вы впервые видите что-то, слушаете, пробуете на вкус, боясь, что в противном случае вас сочтут невеждой.

Всем известны выражения: "холодная вежливость", "ледяная вежливость", "презрительная вежливость", в которых эпитеты, прибавленные к этому прекрасному человеческому качеству, не только убивают его сущность, но и превращают ее в свою противоположность.

Эмерсон определяет вежливость как "сумму маленьких жертв", приносимых нами окружающим нас людям, с которыми мы вступаем в те или иные жизненные отношения.

К сожалению, совершенно затерто прекрасное высказывание Сервантеса: "Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость". Истинная вежливость может быть лишь доброжелательной, так как она - одно из проявлений искренней, бескорыстной благожелательности по отношению ко всем другим людям, с которыми человеку приходится встречаться на работе, в доме, где живет, в общественных местах. С товарищами по работе, со многими знакомыми в быту вежливость может перейти в дружбу, но органическая благожелательность к людям вообще – обязательная база вежливости. Подлинная культура поведения - там, где поступки человека во всех ситуациях, их содержание и внешнее проявление вытекают из нравственных принципов морали и соответствуют им.

Одним из главных элементов вежливости считают умение запоминать имена. Вот как об этом говорит Д. Карнеги: "Большинство людей не запоминают имен по той причине, что не хотят тратить время и энергию на то, чтобы сосредоточиться, затвердить, неизгладимо запечатлеть эти имена в своей памяти. Они ищут для себя оправданий в том, что слишком заняты. Однако они вряд ли больше заняты, чем Франклин Рузвельт, а он находил время для того, чтобы запомнить, и при случае воскресить в памяти даже имена механиков, с которыми ему приходилось соприкасаться... Ф. Рузвельт знал, что один из самых простых, самых доходчивых и самых действенных способов завоевать расположение окружающих - это запомнись их имена и внушить им сознание собственной значительности" [121].

Содержание следующих двух благородных человеческих качеств – тактичности и чуткости ~- внимание, глубокое уважение к внутреннему миру тех, с кем мы общаемся, желание и умение их понять, почувствовать, что может доставить им удовольствие, радость или, наоборот, вызвать у них раздражение, досаду, обиду. Тактичность, чуткость - это и чувство меры, которую следует соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает незаслуженная обида, огорчение, а иногда и боль. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних.

Уважение к другим – обязательное условие тактичности даже между хорошими товарищами. Вам, наверное, приходилось сталкиваться с ситуацией, когда на совещании некто небрежно бросает во время выступлений своих товарищей "чушь", "ерунда" и т. п. Такое поведение нередко становится причиной того, что когда он сам начинает высказываться, то даже его здравые суждения встречаются аудиторией с холодком. О таких людях говорят: "Природа отпустила ему столько уважения к людям, что ему хватает его только на себя". Самоуважение без уважения к другим неизбежно вырождается в самомнение, чванство, высокомерие.

Культура поведения в равной степени обязательна и со стороны нижестоящего по отношению к вышестоящему. Она выражается прежде всего в честном отношении к своим обязанностям, в строгой дисциплинированности, а также в уважении, вежливости, тактичности по отношению к руководителю. То же – по отношению к сослуживцам. Требуя уважительного отношения к себе, задавайтесь почаще вопросом: отвечаете ли вы им самим тем же.

Тактичность, чуткость подразумевают также способность быстро и безошибочно определять реакцию собеседников на наше высказывание, поступки и в нужных случаях самокритично, без чувства ложного стыда извиниться за допущенную ошибку. Это не только не уронит достоинство, но, наоборот, укрепит его во мнении мыслящих людей, показав им вашу исключительно ценную человеческую черту – скромность.

"Человек, который говорит только о себе, только о себе и думает, - утверждает Д. Карнеги. - А человек, который думает только о себе - безнадежно некультурен. Он некультурен, как бы высокообразован он ни был" [121].

Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает свое превосходство, свои качества, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг.

Вместе с тем скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с застенчивостью. Это совершенно различные категории. Очень часто скромные люди оказываются намного тверже и активнее в критических обстоятельствах, но при этом известно, что спором убедить в своей правоте невозможно.

Д. Карнеги пишет: "Вы можете дать понять человеку, что он не прав, взглядом, интонацией или жестом не менее красноречиво, чем словами, но если вы говорите ему, что он не прав, то заставите ли вы его тем самым согласиться с вами? Никогда! Ибо вы нанесли прямой удар его интеллекту, его здравому смыслу, его самолюбию и чувству собственного достоинства. Это вызовет у него лишь желание нанести ответный удар, но отнюдь не изменить свое мнение" [120].

Проиллюстрируем вышесказанное следующим фактом: в период своего пребывания в Белом доме Ф. Рузвельт однажды признался, что если бы он был прав в семидесяти пяти случаях из ста, то не мог бы желать ничего лучшего. "Если это был максимум того, на что мог надеяться один из самых выдающихся людей двадцатого века, что можно сказать о нас с вами?" - спрашивает Д. Карнеги и заключает: "Если вы можете быть уверены в своей правоте хотя бы в пятидесяти пяти случаях из ста, то зачем вам говорить другим, что они не правы?" [121].

И действительно, вам, наверное, приходилось быть свидетелем как кто-то третий, наблюдающий за разбушевавшимися спорщиками, может положить конец недоразумению дружелюбным, тактичным замечанием, сочувственным стремлением понять точку зрения обоих спорщиков.

Никогда не следует начинать с заявления: "Я вам докажу то-то и то-то". Это равносильно тому, считают психологи, чтобы сказать: "Я умнее вас, я собираюсь кое-что вам сказать и заставить вас изменить свое мнение". Это вызов. Это порождает у вашего собеседника внутреннее сопротивление и желание сразиться с вами прежде, чем вы начали спор.

Чтобы что-то доказать, надо сделать это настолько тонко, настолько искусно, чтобы никто этого и не почувствовал.

Д. Карнеги - известный мастер искусства манипуляции - считает одним из золотых правил следующее: "Людей надо учить так, как если бы вы их не учили. И незнакомые вещи преподносить, как забытые"[367]. Спокойствие, дипломатичность, глубокое понимание аргументации собеседника, хорошо продуманная контраргументация, основанная на точных фактах - вот решение этого противоречия между требованиями "хорошего тона" в дискуссиях и твердости в отстаивании своего мнения.

В наше время почти повсеместно отмечается стремление к упрощению многих условностей, предписывавшихся общегражданским этикетам. Это – одно из знамений времени: темпы жизни, изменившиеся и продолжающие быстро меняться социально-бытовые условия сильнейшим образом влияют на этикет. Поэтому очень много из того, что было принято еще в начале или середине нашего века, может сейчас показаться абсурдным. Тем не менее основные, лучшие, традиции общегражданского этикета, даже видоизменившись по форме, остаются жить по своему духу. Непринужденность, естественность, чувство меры, вежливость, тактичность, а главное благожелательность по отношению к людям, - вот качества, которые безотказно помогут в любых жизненных ситуациях, даже тогда, когда вы не знакомы с какими-либо мелкими правилами общегражданского этикета, которых существует на Земле великое множество.

Основные черты этикета отличаются универсальностью, то есть являются правилами вежливости не только в международном общении, но и у себя дома. Но порой бывает, что и хорошо воспитанный человек попадает в затруднительное положение. Чаще всего это происходит, когда необходимо знание правил международного этикета. Общение представителей разных стран, разных политических взглядов, религиозных воззрений и обрядов, национальных традиций и психологии, укладов жизни и культуры требует не только знания иностранных языков, но и умения вести себя естественно, тактично и достойно, что крайне необходимо и важно на встречах с людьми из других стран. Такое умение не приходит само собой. Этому следует учиться всю жизнь.

Правила вежливости каждого народа - это очень сложное сочетание национальных традиций, обычаев и международного этикета. И где бы вы ни были, в какой бы стране ни находились, хозяева вправе ожидать от гостя внимания, интереса к своей стране, уважения к своим обычаям. Рассмотрим некоторые рекомендации по общественному поведению в различных странах.

Англия

В Англии очень важны манеры держаться за столом. Поэтому надо соблюдать основные правила этого ритуала. Никогда не кладите руки на стол, держите их на коленях. Приборы не снимаются с тарелок, так как подставки для ножей в Англии не употребляют. Не перекладывайте приборы из одной руки в другую, нож должен все время находиться в правой руке, вилка - в левой. Концы приборов обращены к тарелке. Так как различные овощи подаются одновременно с мясными блюдами, вам следует поступать так: вы накалываете маленький кусочек мяса, при помощи ножа набираете на этот кусочек овощей; научитесь реализовывать трудное равновесие: овощи должны поддерживаться кусочком мяса на выпуклой стороне зубьев вилки. Вы должны добиться этого, так как если вы рискнете наколоть на вилку хоть одну горошину, то вас сочтут невоспитанным.

Не следует целовать рук или делать при публике таких комплиментов, как "какое у вас платье!" или "как восхитителен этот торт!" - это расценивается как большая неделикатность.

За столом не разрешаются отдельные разговоры. Все должны слушать того, кто говорит и в свою очередь говорить, что бы быть услышанным всеми.

Геомания

Надо называть титул каждого, с кем разговариваете. Если титул неизвестен, то можно обращаться так: "Herr Doctor!". Слово доктор не зарезервировано, как у нас только для медиков, а употребляется в любом случае при указании специальности или профессии.

Перед тем, как выпить, поднимают бокал и чокаются с хозяином (хотя, например, во Франции поднимают бокал, но не чокаются).

В ресторане приветствуют всех находящихся около вас, даже незнакомых, выражением "Mahlzeit", означающим приблизительно "Приятного аппетита".

Испания

Если вас просят остаться на завтрак - не принимайте этого приглашения: оно является простой формальностью. Если его повторяют – снова откажитесь. Только после третьего раза можно принять приглашение, так как на этот раз оно будет искренним, а не просто жестом вежливости.

Как ни странно, прибывать в точно назначенное время – не принято, непременно нужно опаздывать на 15-20 минут.

Никогда не следует наносить визиты в часы послеобеденного отдыха. В поезде обязательно предложите вашим соседям закусить вместе с вами. Они откажутся, так же как и вы должны это сделать, если это будет предложено вам.

Голландия

В отличие от Испании, в этой стране нужно соблюдать исключительную точность во времени при каждой встрече или приглашении. Следует избегать рукопожатий, не делать комплиментов. Вообще голландцы любят сдержанность, может быть даже чрезмерно.

Азиатские страны

На востоке суп подают в конце обеда; во многих южных странах и в среднеазиатских республиках гостей часто принимают во дворе, который является по их обычаям продолжением дома; в турецкой семье могут пригласить провести время в бане; в Бразилии не принято носить тропический шлем, а в Таиланде – говорить о жаре. Латиноамериканцы в знак своего особого расположения к гостю часто переходят в разговоре на "ты".

Культура современного общества в итоге усваивает наиболее ценную часть культуры всех стран и всех предшествующих поколений. В процессе дальнейшего ее развития могут участвовать и деловые люди, обогащая в общении с иностранцами или за границей свой культурный опыт, свою культуру поведения, воспринимая все лучшее, что есть у других народов.

Раньше под словом "свет" подразумевалось интеллигентное, привилегированное и благовоспитанное общество. "Свет" состоял из людей, отличающихся своим умом, ученостью, каким-либо талантом, или хотя бы своей вежливостью. В настоящее время понятие "свет уходит, но светские правила поведения остаются.

Светский этикет – это не что иное, как знание приличий, умение держать себя в обществе так, чтобы заслужить всеобщее одобрение; и никакими из своих действий не оскорбить кого бы то ни было.

Вот несколько принципов, которых следовало бы придерживаться в разговоре, ведь манера разговаривать - вторая по значимости после манеры одеваться, на которую человек обращает внимание и по которой складывается первое впечатление о нем.

Тон разговора должен быть плавным и естественным, но никак не педантичным и игривым, то есть нужно быть ученым, но не педантом, веселым, но не производить шума, вежливым, но не утрировать вежливость. В "свете" говорят обо всем, но ни во что не углубляются. В разговорах следует избегать всякой серьезной полемики, особенно в разговорах о политике и религии.

Умение слушать такое же необходимое условие для вежливого и воспитанного человека, как и умение говорить; и если вы хотите чтобы вас слушали, нужно самому слушать других или, по крайней мере, делать вид, что вы слушаете.

В обществе не следует начинать говорить о себе, пока не попросят специально, так как только очень близкие друзья (и то вряд ли) могут интересоваться личными делами кого бы то ни было.

За столом не нужно торопиться раскладывать свою салфетку, лучше подождать, пока другие это сделают. Неприлично вытирать свои приборы в гостях, у знакомых, так как этим вы показываете свое недоверие к хозяевам, но это позволительно в ресторанах.

Хлеб надо всегда ломать кусочками над своей тарелкой, чтобы не крошить на скатерть, резать свой кусок хлеба ножом или откусывать от целого ломтя неприлично.

Суп следует есть не с конца ложки, а с бокового края.

Для устриц, омаров да и вообще для всех мягких блюд (таких как мясо, рыба и т. п.) следует употреблять только ножи.

Считается очень неприличным есть фрукты, откусывая прямо от них. Нужно ножом очистить фрукт от кожуры, разрезать фрукт на части, вырезать сердцевину с зернами и только после этого есть.

Никто не должен просить, чтобы ему первому поднесли блюдо, выказывая каким-либо образом свое нетерпение. Если вам за столом захотелось пить, то следует протянуть свою рюмку к тому, кто наливает, держа ее между большим, указательным и средним пальцами правой руки. Нужно избегать оставлять в своем стакане вино или воду, которые могут пролиться.

Вставая из-за стола, вовсе не следует складывать свою салфетку, и очень неприлично уезжать тотчас после обеда, всегда нужно подождать, по крайней мере, полчаса.

При сервировке стола следует иметь в виду, что не принято класть более трех вилок или трех ножей (каждому виду блюд должен соответствовать свой прибор) так как все приборы все равно не будут использоваться одновременно. Остальные ножи, вилки и другие дополнительные предметы сервировки подаются в случае необходимости к соответствующим блюдам. Вилки должны лежать слева от тарелки в порядке последовательности подачи блюд. Справа от тарелки нож для закуски, столовая ложка, нож для рыбы и большой обеденный нож.

Бокалы ставятся в такой последовательности справа налево: бокал (стакан) для воды, бокал для шампанского, бокал для белого вина, несколько меньший бокал для красного вина и еще меньший для десертного вина. На самый высокий фужер обычно кладут карточку с именем и фамилией гостя, для которого предназначено место.

Хотя и говорят, что провожают по уму, но встречают-то все-таки по одежке. Одежда – одно из главнейших условий того, насколько хорошее сложится у человека мнение о вас. Рокфеллер начал свой бизнес с того, что купил себе на последние деньги дорогой костюм и стал членом гольф-клуба.

Я думаю, не стоит говорить о том, что одежда должна быть опрятной, вычищенной и выглаженной. Но вот несколько советов по поводу того, как и в каких случаях нужно одеваться.

На приемы до 20.00, мужчины могут надевать любые костюмы неярких цветов. На приемы, начинающиеся после 20.00, следует надевать костюмы черного цвета.

В официальной обстановке пиджак должен быть застегнут. В застегнутом пиджаке входят к знакомым, в ресторан, в зрительный зал театра, сидят в президиуме или выступают с докладом, но при этом следует знать, что нижнюю пуговицу пиджака никогда не застегивают. Расстегнуть пуговицы пиджака можно на обеде, ужине или сидя в кресле.

В случае, когда нужно надевать смокинг, это специально указывается в приглашении (cravate noire, black tie).

Цвет мужских носков должен быть в любом случае темнее, чем костюм, что создает переход от цвета костюма к цвету обуви. Лакированная обувь должна надеваться только к смокингу.

Журнал "Models of the season" рекомендует придерживаться следующих правил:

пиджак предпочтительнее классический "английский" (с двумя шлицами сзади). В отличие от "европейского" (без шлиц) и "американского" (с одной шлицей), он позволяет своему обладателю не только элегантно стоять, но и элегантно сидеть;

брюки должны быть такой длины, чтобы спереди чуть спускаться на обувь, а сзади доходить до начала каблука;

рубашка под пиджаком допускается только с длинными рукавами. Не следует надевать нейлоновых и трикотажных рубашек;

воротник должен быть на сантиметр-полтора выше воротника пиджака;

жилет должен быть не слишком короткий, ни рубашка, ни ремень не должны быть видны;

ремень соответственно исключает подтяжки и наоборот;

носки к деловому и праздничному костюму подбираются в тон, ни в коем случае не белые, и достаточно длинные.

Женщина пользуется значительно большей свободой в выборе фасона одежды и ткани, чем мужчина. Основное правило, которое следует соблюдать при выборе одежды, - это соответствие времени и обстановке. Поэтому не принято принимать гостей или ходить в гости в роскошных платьях в дневное время. Для таких случаев подойдет элегантное платье или платье-костюм.

Если человек хочет подчеркнуть белизну своего лица, то ему следует надевать красную одежду, в любых других сочетаниях красный цвет одежды подавляет естественный цвет лица. Желтый цвет белизне лица придает фиолетовый оттенок.

Обычно цвет одежды подбирают с таким расчетом:

блондинкам больше всего подходит синий цвет;

брюнеткам - желтый цвет;

белый цвет идет людям с розовым оттенком кожи на лице;

черный цвет поглощает блеск других цветов.

Визитная карточка во многих случаях заменяет "удостоверение личности". Обычно она печатается на языке страны, в которой живет владелец карточки, по-английски или на языке страны пребывания.

На визитной карточке печатаются имя и фамилия, должность и адрес фирмы, где человек работает, а также номер телефона (факса, телекса).

Визитная карточка вручаются человеку так, чтобы он смог сразу прочитать ее, а дающий должен тем временем вслух произнести свое имя и фамилию.

На визитных карточках жен проставляется лишь имя и фамилия, должность не указывается.

Визитные карточки, на которых указано одновременно имя и фамилия мужа и жены, рассылаются или завозятся, главным образом, дамам.

На визитных карточках, написанных не на русском языке, отчество не указывается, так как в большинстве стран не существует даже такого понятия.

Надписи карандашом в левом нижнем углу визитной карточки могут означать следующее:

p.f. - поздравление,

р.г. - благодарность,

р.с. - соболезнование,

p.p. - заочное представление,

p.f.с. - удовлетворение знакомством,

р.р.с. – вместо личного визита в случае окончательного отъезда,

p.f.N.a. - поздравление с Новым годом.

Завозимые визитные карточки непосредственно ее владельцем загибаются с правой стороны (загнутый угол означает личное посещение), посылаемые визитные карточки не загибаются.

На полученные или завезенные визитные карточки полагается ответить в течение 24 часов.

Визитные карточки не должны быть вычурными, экстравагантными, не должны иметь золотых обрезов. Шрифт может использоваться только черный.

Этикет в письмах, по существу, это все те же формальности, превратившиеся в обычаи. Поздравления с Новым годом, посылаются заранее, для того чтобы они были получены накануне Нового года или в день праздника. Этот срок должен соблюдаться в отношениях с родственниками, относительно же друзей или близких знакомых срок поздравлений может быть растянут и на первую неделю после Нового года, всех остальных можно поздравлять в продолжение всего января.

Письма пишутся только с одной стороны листа, обратная сторона должна всегда оставаться чистой.

Этикет не требует красоты почерка, но писать неразборчиво так же некрасиво, как и бормотать себе под нос, разговаривая с другими.

Очень некрасивым и невежливым считается ставить одну букву с точкой вместо подписи. Какого бы рода письмо ни было: деловое или дружеское – никогда не нужно забывать ставить адрес и число.

Никогда не следует писать многословно лицам, стоящим выше или ниже вас по положению. В первом случае многословием можно показать свое неуважение, да и, скорее всего, длинное письмо просто не будут читать, а во втором случае – длинное письмо можно посчитать за фамильярность.

В искусстве составлять письма играет очень важную роль умение отличить того, к кому мы пишем, и выбрать верный тон письма.

Письмо изображает нравственный облик пишущего, оно, так сказать, мерило его образования и знаний. Поэтому при переписке следует быть утонченно остроумным, ежеминутно помня о том, что по ней люди заключают о ваших достоинствах и недостатках. Малейшая бестактность в словах и небрежность в выражениях - выставляют пишущего в неприятном для него свете.

Интеллигентность заключена не только (и даже - не столько!) в знаниях, но и в способности к пониманию другого. Она проявляется в тысяче и тысяче мелочей: в умении уважительно спорить, вести себя скромно за столом, в умении незаметно помочь другому, беречь природу, не мусорить вокруг себя - не мусорить окурками или руганью, дурными идеями.

Интеллигентность - это терпимое отношение к миру и к людям.

В основе всех хороших манер лежит забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо. Не мешать друг другу надо уметь. Воспитывать в себе нужно не столько манеры, сколько то, что выражается в манерах, бережное отношение к миру, к обществу, к природе, к своему прошлому.

Не надо запоминать сотни правил, следует запомнить одно – необходимость уважительного отношения к другим.

В наше стремительное время постоянно растет спрос на деловых, организованных людей. Спрос на них во все времена превышал, превышает и будет превышать предложение, потому что нет более надежных, результативных, точных и внимательных "изделий рода человеческого".

Организованного человека отличает определенная система работы, техника личного труда, уважение ко времени. Он делает в три-четыре раза больше, чем неорганизованный человек, проживая, при этом, как бы три-четыре жизни.

Неорганизованный человек идет на поводу у времени и дел. Организованный умеет управлять временем и делами. Его стиль деятельности, результаты труда показывают, что организация любого жизненного процесса в руках человека - огромная сила.

Чтобы стать организованным человеком, нужно преодолеть себя, иметь волю и упорство.

Предлагаемый тест (№ 34) послужит не только для проверки личной организованности, но и будет средством, которое может побудить к постижению секретов самоорганизации, к выработке организационных навыков и привычек. Выберите в каждом вопросе наиболее подходящий для вас вариант ответа.

1. Имеются ли у вас главные, основные цели в жизни, к достижению которых вы стремитесь?

а) У меня такие цели есть;

б) разве нужно иметь какие-то цели? Ведь жизнь так изменчива;

в) у меня есть главные цели и я подчиняю свою жизнь их достижению;

г) цели у меня есть, но моя деятельность мало способствует их достижению.

2. Составляете ли вы план работы, дел на неделю, используя для этого еженедельник, специальный блокнот и т. д.?

а) Да;

б) нет;

в) не могу сказать ни "да", ни "нет", так как намечаю главные дела в голове, а план на текущий день - в голове или на листке бумаги;

г) пробовал составлять план, используя для этого еженедельник, но потом понял, что это ничего не дает.

3. Отчитываете ли вы себя за невыполнение намеченного на неделю, на день?

а) Отчитываю в тех случаях, когда вижу свою вину, лень или неповоротливость;

б) отчитываю, несмотря ни на какие субъективные или объективные причины;

в) сейчас и так все ругают друг друга, зачем же еще отчитывать самого себя?

г) придерживаюсь такого принципа: что удалось сделать сегодня - хорошо, а что не удалось - выполню, может быть, в другой раз.

4. Как вы ведете свою записную книжку с номерами телефонов деловых людей, знакомых, родственников, приятелей и т. д.?

а) Я хозяин (хозяйка) своей записной книжки. Как хочу, так и записываю телефоны, фамилии, имена. Если понадобится чей-то номер телефона, то обязательно найду;

б) часто меняю записные книжки с записями телефонов, так как нещадно их эксплуатирую. Переписывая телефоны, стараюсь все сделать "по науке", однако при дальнейшем пользовании сбиваюсь на произвольную запись;

в) записи телефонов, фамилий, имен веду "почерком настроения". Считаю важным, чтобы был записан телефон, фамилия, имя, отчество, а на какой странице записано, прямо или криво, это не имеет значения;

г) использую общепринятую систему: в соответствии с алфавитом записываю фамилию, имя, отчество, номер телефона, если нужно, то и дополнительные сведения (адрес, место работы, должность).

5. Вас окружают различные вещи, которыми вы часто пользуетесь. Каковы ваши принципы расположения вещей?

а) Каждая вещь лежит там, где ей хочется;

б) придерживаюсь принципа: каждой вещи – свое место;

в) периодически навожу порядок в расположении вещей, предметов затем кладу их туда, куда придется, чтобы не загружать голову "расположением" спустя какое-то время опять навожу порядок и т. д.;

г) считаю, что данный вопрос не имеет никакого отношения к самоорганизации.

6. Можете ли вы по истечении дня сказать, где, сколько и по каким причинам вам пришлось напрасно потерять время?

а) могу сказать о потерянном времени;

б) могу сказать только о месте, где было напрасно потеряно время;

в) если бы потерянное время обращалось в деньги, тогда бы я считал (считала) его;

г) всегда хорошо представляю, где, сколько и почему было напрасно потеряно время;

д) не только хорошо представляю, где, сколько и почему было потеряно время, но и изыскиваю приемы сокращения потерь в тех же самых местах и ситуациях.

7. Каковы ваши действия, когда на совещании, на собрании начинается "переливание из пустого в порожнее"?

а) Предлагаю обратить внимание на существо вопроса;

б) любое совещание или собрание представляет собой сочетание как "полного", так и "пустого". Когда наступает пустое, то ждешь полного. Когда подходит полоса полного, то немного утомляешься и для разрядки... ждешь пустого. В таком чередовании и проходит совещание или собрание. И ничего тут не поделаешь;

в) погружаюсь в "небытие";

г) начинаю заниматься теми делами, которые взял с собой в расчете на "переливание".

8. Вам предстоит выступить с докладом. Будете ли вы при подготовке уделять внимание не только содержанию доклада, но и его продолжительности?

а) Буду уделять самое серьезное внимание содержанию доклада. Думаю, что продолжительность нужно определять лишь приблизительно. Если доклад будет интересным, то всегда дадут время, чтобы закончить его;

б) уделяю в равной степени внимание содержанию и продолжительности доклада, а также его вариантам в зависимости от времени.

9. Стараетесь ли вы использовать буквально каждую минуту для выполнения задуманного?

а) Стараюсь, но у меня не всегда получается в силу личных причин (упадок сил, настроение и др.);

б) не стремлюсь к этому, так как считаю, что не нужно быть мелочным в отношении времени;

в) зачем стремиться, если время все равно не обгонишь;

г) стараюсь и пытаюсь, несмотря ни на что.

10. Какую систему фиксации поручений, заданий и просьб вы используете?

а) Записываю в своем еженедельнике, что выполнить и когда;

б) фиксирую наиболее важные поручения, просьбы, задания в своем еженедельнике. "Мелочи" пытаюсь запомнить. Если забываю о "мелочи", то не считаю это недостатком;

в) стараюсь запомнить поручения, задания и просьбы, так как это тренирует память. Однако, должен (должна) признаться, что память часто подводит меня;

г) придерживаюсь принципа "обратной памяти": пусть о поручениях и заданиях помнит тот, кто их дает. Если поручение нужное, то о нем не забудут и вызовут меня для срочного исполнения.

11. Пунктуальны ли вы (идя на деловую встречу, на собрание, совещание, заседание)?

а) Прихожу раньше на 5-7 минут;

б) прихожу вовремя, к началу собрания, совещания или заседания;

в) как правило, опаздываю;

г) всегда опаздываю, хотя пытаюсь прийти раньше или вовремя;

д) если бы было издано научно-популярное пособие "Как не опаздывать", то я, вероятно, научился (научилась) бы не опаздывать.

12. Какое значение вы придаете своевременности выполнения заданий, поручений, просьб?

а) Считаю, что своевременность выполнения – это один из важных показателей моего умения работать, своего рода триумф организованности. Однако мне кое-что не всегда удается выполнить вовремя;

б) своевременность выполнения - это зверь, который может "укусить" именно в ту минуту, когда задание выполнено. Лучше немного затянуть время выполнения задания;

в) предпочитаю поменьше рассуждать о своевременности, а выполнять задания и поручения в срок;

г) своевременно выполнить задание или поручение - это вер ный шанс получить новое. Исполнительность всегда своеобразно "наказывается".

13. Предположим, вы пообещали что-то сделать или в чем-то помочь другому человеку. Но обстоятельства изменились таким образом, что выполнить данное обещание довольно затруднительно. Как вы будете себя вести?

а) Сообщу человеку об изменившихся обстоятельствах и о невозможности выполнить обещанное;

б) постараюсь сказать человеку, что обстоятельства изменились и выполнить обещание затруднительно. Одновременно скажу, что не нужно терять надежду на обещанное;

в) буду стараться выполнить обещанное. Если выполню - хорошо, не выполню – тоже не беда, так как я довольно редко не сдерживал (не сдерживала) своих обещаний;

г) ничего не буду сообщать человеку. Выполню обещание во что бы то ни стало.