

В прошлом номере «Территория бизнеса» было опубликовано интервью с И. С. Арцишевским — руководителем Центра современного этикета «Европейский формат» и представителем в России Объединения членов рода Романовых. Сегодня мы размещаем публикацию Ивана Арцишевского о современном протоколе и этикете, о том, как знание и умение в этой сфере могут способствовать успешному ведению бизнеса. Вопросы по конкретным ситуациям можно задавать Ивану Сергеевичу на сайте «Европейского формата» — www.eformat.ru.

ЭТИКЕТ КАК СИСТЕМА рационального поведения

Слово «этикет» заимствовано из французского языка. В XVI веке вся жизнь королевских дворов Европы, поведение царствующей особы, придворных и гостей были строго регламентированы. Поэтому, во избежание недоразумений, конфликтов и нарушений благопристойности, на приемах у короля Людовика XIV гостям вручали карточки с написанными на них правилами поведения. От названия карточки — «этикетка» — и произошло слово «этикет».

В Россию европейский этикет проник в начале XVIII века, с реформами Петра I. Октябрьская революция 1917 года резко изменила представления о жизни. Этикет был отменен как буржуазный пережиток, а хорошие манеры, вежливость, проявления учтивости, то есть всякое уважение к чужой личности, стали считаться признаком «мещанства» и «буржуйского воспитания».

К сожалению, до сих пор многие наши сограждане считают этикет пустой формальностью. Во-первых, некому было их воспитывать. Во-вторых, незачем, вроде бы все так себя ведут. А в-третьих, и так сойдет, «не графья»! Поэтому очень многие невежливы просто от неловкости, незнания и неумения правильно поступать. Интерес к хорошим манерам возрождается, но недостаточно только знать правила этикета. Их надо еще уметь применять, а главное — привыкнуть применять. Знания, умения и привычка — вот три ступени, ведущие к настоящему культурному поведению.

Главное назначение этикета — сделать общение удобным и предсказуемым. В этом смысле он скорее напоминает правила дорожного движения, чем старинные кружева

на манжетах. Давайте рассуждать об этикете как системе рационального поведения, рационального — то есть удобного и для нас самих, и для окружающих. А то, что удобно, легко запоминается, усваивается, применяется на практике и в результате становится привычным.

• **Главное Правило Этикета:**
будьте доброжелательны, тактичны и уважайте достоинство другого человека.

В частности, от наших манер зависит и круг нашего общения, и успех в обществе.

Классический тому пример — Элиза Дулиттл из пьесы Бернарда Шоу «Пигмалион». Девушка, говорящая на жаргоне лондонских трущоб и ведущая себя соответственно, была навсегда обречена оставаться на социальном дне. Даже для карьеры продавщицы в цветочном магазине требовались хорошие манеры и грамотная речь. Ради эксперимента Элизу научили правильно вести себя в обществе и правильно говорить. Эксперимент удался — на великосветском приеме нищую цветочницу приняли за принцессу.

Манеры служат внешней оболочкой человека. Они показывают его вкусы, его чувства, культурный уровень, а также то общество, в котором он привык вращаться. Хорошие манеры — это сдержанность и доброжелательность, внимание к людям, деликатность, опрятность.

А вот дурные манеры можно перечислять очень долго.

Обладатель плохих манер говорит громко, не стесняясь в выражениях, ведет себя грубо и развязно, громко хохочет, не обращает внимания на интересы других, беззастенчиво навязывает другим людям свою волю и желания, не умеет сдерживать раздражение, сквернословит. А еще он в обществе приводит в порядок себя или одежду — поправляет галстук, причесывается, чистит ногти, ковыряет в зубах, почесывается. Привычка щелкать суставами пальцев, тереть что-то — кольцо, замочек сумки или прядь волос — это тоже дурные манеры. Нельзя дотрагиваться до собеседника — ни похлопывать его по спине, ни класть ему руку на плечо или колено, ни брать за рукав или за пуговицу пиджака. Сморгаться надо тихо, отвернувшись в сторону, но постоянно шмыгать носом еще хуже, чем громко сморгаться.

Если человек находится наедине с собой, то может как угодно выражать неуважение к окружающим — в данном случае к самому себе. Но как только рядом появляется другой человек — с ним приходится считаться, иначе проблемы неизбежны. То, что привычно одному, для другого может быть грубым и от-



вратительным. Невоспитанные люди очень любят называть свою невоспитанность «естественностью», но даже они согласятся, что должны быть определенными рамками. Кстати, именно то, что мы считаем нормальным и приемлемым, и определяет круг нашего общения.

Начиная общение и выбирая тактику поведения, мы всегда вначале оцениваем собеседника — мужчина это или женщина, молодой или пожилой, начальник или подчиненный, знакомый или незнакомый. Мы оцениваем разницу в наших статусах, чтобы определить — кто из нас «более главный», а кто должен оказывать другому особое уважение.

Но этикет — это не список мертвых правил, этикет ситуативен,

то есть одни и те же правила могут варьироваться в зависимости от ситуации.

Среди друзей или коллег по работе, то есть людей, примерно равных нам по статусу, обычно приняты более свободные формы поведения. И наоборот, когда различия в статусе ярко выражены, этикет следует соблюдать особенно строго. Например, в ситуации начальник и подчиненный или женщина и мужчина.

И тут возникает множество вопросов. Принято считать, и совершенно справедливо, что особое уважение надо оказывать женщинам и пожилым людям. Но как быть, если встретились женщина и пожилой мужчина? Из них двоих — кто главнее?

Или, например, все мы знаем, что мужчина не должен сидеть в присутствии стоящей дамы. Но если к сидящему руководителю подошла подчиненная — должен ли он встать? Чей статус выше — статус дамы или статус начальника? И кто должен поздороваться первым — начальник (как мужчина) или женщина (как подчиненная)?

И вот мы и подошли к самому главному — к понятию этикетной ситуации, то есть системе старшинства — кого в данной ситуации считать самым главным и уважаемым, кого менее главным, а кого и совсем «рядовым». Этикетные ситуации бывают светскими, деловыми и религиозными. В основном мы будем говорить о светском и деловом общении, так как в светских и деловых ситуациях мы бываем ежедневно. И для того, чтобы правильно выстроить линию поведения, надо сразу определить, в какой этикетной ситуации мы оказались.

Итак, что же такое светская этикетная ситуация и в чем ее отличие от деловой? Светская ситуация — это общение в гостях, в театре или в музее, на улице или в кафе. Здесь действуют обычные правила этикета, и особое уважение надо проявлять к женщинам и пожилым людям. А в деловой ситуации старшинство зависит от должности, независимо от пола и возраста. То есть в офисе, в деловой обстановке, женщина-подчиненная должна поздороваться с руководителем первой. Но если они встретились в неделовой обстановке — в гостях, в театре или просто на улице — то уже она считается «вышестоящей», и начальник, как мужчина, должен поздороваться первым и встать, когда к нему подходит дама. При этом надо иметь в виду, что корпоративные вечеринки и деловые приемы считаются продолжением деловых отношений.

Конечно, и в деловой ситуации старший по должности может следовать правилам светского этикета и, например, пропустить в дверь даму, младшую по должности, или первым с ней поздороваться. Но, он не обязан этого делать — так как ситуация деловая и система старшинства здесь другая. **15**