

## Глава 1

# ПРИВЕТСТВИЕ И ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

**В**озможно, вы думаете, что этикет — это что-то жутко старомодное, и в современном обществе, где высоко ценятся индивидуальное личностное самовыражение и аутентичность, требование соблюдения социальных норм поведения безнадежно устарело как наследие того периода истории, когда личность подавлялась, и теперь пришла пора решительно с этим покончить. Но если вы сейчас читаете эту книгу, значит, подозреваете, что это не так — и никогда не было так.

**Люди по своей природе — существа социальные. Но весь парадокс состоит в том, что социализация не всегда дается легко и без усилий.** Соблюдая социальные правила, мы все заключаем негласный договор — вести себя в обществе определенным подобающим образом. Да, эти правила никогда не записывались черным по белому (хотя вот при дворе короля Франции Людовика XIV гостям вручались карточки с указанием правил поведения), этому не учили в школе, но все мы понимаем, что они таки существуют — особенно когда мы их нарушаем!

В последующих главах мы не только изучим вполне реальные и очень важные правила, скрепляющие воедино

нити, из которых соткано общество, но и посмотрим, как именно применять их на практике в мире, полном неясностей, сумеречных зон и людей, далеких от идеала. Может ли человек прожить без всех этих негласных социальных норм? Возможно. Но, дочитав эту книгу до конца, вы обнаружите, как сильно выиграете от овладения искусством следования этикету. Став мастером социального общения, вы значительно упростите и обогатите свою жизнь, получая вдобавок поощрения и награды со всех сторон. **А еще вы увидите, что эти правила не только не ограничивают самовыражение и процветание личности, а напротив, способствуют им.**

Если вы хотите нравиться, легко общаться с окружающими, умело устранять недопонимания и конфликты, тогда читайте дальше.

На протяжении всей человеческой истории наши цивилизации и культуры имели единое представление о том, как начинать любое общение с другим представителем человеческой расы: нужно первым делом поздороваться! Викторианская эпоха создала целое искусство приветствий и знаков, придавая огромное значение тому, что, как, кому и в каком порядке следует говорить. В наше время менее строгого отношения к культуре поведения имеется гораздо меньше правил по поводу того, как приступить к установлению контакта в социуме.

Но правила есть всегда.

Может показаться, что в этой главе декларируются максимумы в духе Капитана Очевидность. Но печальная правда заключается в том, что очень многие думают, будто у них все прекрасно с этим базовым и фундаментальным навыком... и ошибаются раз за разом. **Знаете, в чем самая главная ошибка? Просто забыть поздороваться.** Да, даже если вы по жизни застенчивы или считаете себя интровертом, нервничаете или у вас сегодня плохой день. Да, даже

если смущаетесь и не знаете, как и кого поприветствовать. Да, даже если люди первыми повели себя грубо.

Любое приветствие и представление – это возможность выказать уважение другому человеку и создать о себе приятное впечатление. Именно поэтому говорят, что первое впечатление очень важно – потому что это действительно так! Но люди забывают об одном: первое впечатление – это не только шанс показать, кто вы есть. Это еще и возможность элегантно дать понять, что вы стремитесь составить определенное впечатление и о другом человеке.

Имеет смысл остановиться на этом моменте чуть подробнее. В древние времена встреча с чужаком была ситуацией редкой и довольно опасной, поэтому тон общения, заданный в первые несколько мгновений, имел огромное значение и во многом определял дальнейшие отношения. **Самая первая задача в любой социальной ситуации – сформировать атмосферу взаимного уважения, понимания и добрых намерений.** Вы сигнализируете собеседнику, что вы хороший, они тоже хорошие, и вы хотите, чтобы ваше общение тоже проходило хорошо. Это акт цивилизованной благожелательности и добрых намерений.

Конечно, человек, с которым вы встретились на коктейльной вечеринке, вряд ли явился прямиком из племени, вышедшего на тропу войны, и, возможно, не станет бросать в вас бумеранг, если вы его оскорбите. Однако первый контакт для нас важен ничуть не меньше, чем для наших далеких предков на заре рождения человеческого рода.

Приветствие – это признание чьего-то присутствия в вашей жизни. Оно также дает право на это присутствие и устанавливает рамки общения, которое должно состояться. Можете представлять, что вы обводите особым, временным магическим кругом пространство вашего взаимодействия.

Хорошие манеры – это человеческий эквивалент невербальных ритуалов, которые совершают животные,

взаимодействуя друг с другом в дикой природе. Этикет — это вовсе не вычурное искусственное изобретение недавних времен; нет, это естественное воплощение наших **прирожденных инстинктов самосохранения, принадлежности к группе, выживания и взаимодействия.**

Не поздоровавшись с другом, вы заденете его чувства и вызовете недопонимание, потому что не признали факт присутствия близкого человека в вашей жизни. Иными словами, это будет ощущаться как оскорбление... да это и вправду так и есть. Пренебрежение должными приветствиями сродни игнорированию чьих-то важнейших базовых потребностей в вовлеченности и социальной принадлежности. Если вы не поприветствуете незнакомого человека, это вызывает очевидные смысловые коннотации — вы намеренно не хотите начертить тот самый временный круг, не опускаете воображаемое «оружие» и не даете никакого знака, что хотите познакомиться или включить его в свою социальную сферу, то есть оставляете его в категории потенциальных врагов и чужаков.

Надлежащие приветствия и представления могут казаться чем-то неважным, не влекущим за собой нежелательных последствий. Но если вы поведете себя неправильно, это в буквальном смысле наложит печать на все последующие отношения с людьми. Если вдуматься, все очень серьезно!

## Приветствия

Есть два вида приветствий.

### *Неформальные приветствия*

Неформально поприветствовать можно словами или жестами. Классические варианты — «привет», по-английски — «хай». В ряде местностей говорят «эй» или «хей». Обычно при этом называют человека по имени и улыбаются. Кое-где придерживаются определенной степени официальности, говоря «доброе утро», «добрый день» и «добрый вечер». У детей

и подростков есть собственные приветственные нормы, но взрослым людям не стоит пользоваться такими выражениями, потому что они, как правило, слишком неформальны и неприятны большинству людей.

### ***Формальные приветствия***

Иногда требуются формальные приветствия. В деловой среде сотрудники могут общаться непринужденно между собой и более формально – с начальством. Если на официальном приеме гости должны приветствовать принимающую сторону, даже те, кто хорошо знаком друг с другом, обмениваются рукопожатиями или поцелуями, если это принято, делают какое-то вежливое замечание и отходят. Официальное приветствие – это «здравствуйте» вместо «привет» или «хай». Подобные приветствия обычно краткие, но всегда дружелюбные и искренние. Соблюдайте негласные правила поведения. Это выгодно для вашей репутации.

Руководства по этикету проводят различие между этими двумя типами приветствий, но самое важное то, что у них общего: аутентичность, присутствие и намерение. Формальное оно или неформальное, но приветствие – это намеренная пауза и кивок в знак того, что вы признали присутствие другого человека. Нельзя спешить; нельзя, чтобы приветствие воспринималось как что-то неважное. В следующий раз, приветствуя кого-то, сделайте намеренную паузу, пусть всего на несколько секунд, и на это время искренне погружитесь в атмосферу теплоты.

**Такой момент присутствия и неторопливости и есть сама суть приветствия.** Если вы все сделаете правильно, вам, скорее всего, простят все остальные просчеты. Держите в уме следующее.

- Поднимаясь, чтобы поприветствовать того, кто вошел в комнату, вы демонстрируете уважение. Есть общее правило: если можете – встаньте. Это требуется, если вы приветствуете кого-то, кто старше вас, кого вы встречаете

впервые, кому принято выказывать уважение, например, религиозного деятеля или человека с высоким положением в обществе.

- Всегда пожимайте руку, глядя в глаза. Если вы протягиваете руку, а другой человек нет, сделайте вид, что он просто не заметил вашего жеста, опустите руку и забудьте о рукопожатии. (Следует иметь в виду, что возможность рукопожатия сильно зависит от культурных традиций. Не во всех культурах это принято, так что, если не уверены, сначала постарайтесь осмотреться и понять, как поступают остальные.)
- Поцелуи, объятия и другие подобные выражения привязанности – это для членов семьи и близких друзей. С осторожностью прибегайте к таким приветствиям при случайных знакомствах, поскольку это может вызывать дискомфорт у человека, с которым вы знакомитесь. С другой стороны, если кто-то неожиданно решил вас так поприветствовать – смиритесь!

Итак, подведем краткий итог: самое лучшее приветствие – это то, в котором мгновенно чувствуются душевное тепло и принятие. Улыбнитесь, признайте факт присутствия человека рядом и постарайтесь создать ощущение искренности, пребывания в едином пространстве. **Правила этикета требуют инициировать определенный совместный эмоциональный опыт – сконцентрируйтесь на этом ощущении, и вам будет гораздо проще понять, как надо поступить.**

## Представления

Существует множество правил, как нужно представляться людям, но есть единственная ошибка, которую ни в коем случае не следует допускать, – это когда люди, не знакомые друг с другом, не считают нужным представиться. Ошибки в установленных порядках, словах и произношении выглядят не так грубо, как ожидаемое, но

не последовавшее дружелюбное отношение от тех, кто вообще вас не знает. Если вы когда-либо оказывались в такой неловкой ситуации, то хорошо представляете, как это любезно со стороны окружающих ее не создавать!

Представление имеет двоякую цель. Во-первых, люди узнают, как кого зовут. Во-вторых, незнакомцам становится проще и комфортнее общаться. Если вы совершили ошибку, самое лучшее, что тут можно сделать, – это продолжить общение, тут же постаравшись улыбкой сгладить ситуацию. Запнувшись на полуслове, чтобы как-то все исправить, и привлекая к себе внимание, вы только усилите неловкость.

**Вот некоторые базовые основы представления при знакомстве.** Во-первых, всегда представляйтесь в новых обстоятельствах, будь то случайная встреча на несколько секунд или деловой обед на несколько часов. Представляясь в первый раз, вы берете контроль над встречей или контактом, проявляете инициативу и умение действовать напрямую – все это явные преимущества в деловых контактах. Порой люди чувствуют, что необходимость представляться их смущает или дается словно «из-под палки». Однако все как раз наоборот – возникает гораздо больше неловкости, когда вы поспешно вступаете в разговор, не удосужившись представиться. Пока не очерчен круг взаимодействия, непонимание более чем вероятно.

Всегда (и четко!) называйте свое имя и добавляйте несколько слов о себе. Например: «Доброе утро, мистер Доу. Я Гарри Смит из “Атлас Моторс”» или «Я Келли. Я училась с вашим братом!»

В более официальных или профессиональных ситуациях всегда представляйтесь «по принципу старшинства». То есть того, у кого статус ниже, всегда представляют тому, у кого он выше, сначала называя имя старшего. Например, младшего сотрудника представляют старшему. Точно так же клиенту представляют менеджера компании. Этот по

видимости мелкий, но очень тонкий момент люди всегда за-  
поминают, даже если кажется, что они ничего не заметили!

Клиенты и заказчики всегда считаются выше по статусу, чем сотрудники фирмы, даже если клиент по статусу ниже вашего коллеги. Например: «Миссис Высокий Статус, позвольте вам представить мистера Статус Пониже из нашего юридического отдела. Миссис Высокий Статус – вице-президент по кадрам».

Всегда называйте организацию или должность тех, кого вы представляете, и, если это уместно, давайте какую-то информацию о них. Например: «Марк Стивенс, позвольте вам представить Джона Доу. Он старший вице-президент в Сотовой компании АБВ, можете звонить ему, если вам понадобится что-то узнать о сотовых телефонах. Джон, Марк – президент “Стивенс Ассошиэйтс”, лучшей пиар-фирмы по продвижению продуктов в стране». Описательное представление нарушает неизбежное молчание, которое часто возникает, когда незнакомые люди пытаются угадать, чем занимается другой, и есть ли у них что-то общее. Озвучивая какую-то информацию, вы снимаете неловкость и помогаете завязать беседу.

Лицо с самым высоким статусом обычно представляет остальных. Регионального менеджера представляют главе компании, потом директору филиала и так далее. Если присутствуют клиенты, их представляют первыми. Представляя человека, всегда называйте его имя и фамилию, а также соответствующее звание. Даже близкого друга нельзя представлять остальным просто по имени. Это приемлемо только для детей. Если вы не уверены в том, как поступить, лучше соблюдать формальные правила и называть фамилию, пока человек вам однозначно не предложит называть его просто по имени (то есть самому лучше не просить об этом).

В менее формальной обстановке смотрите на контекст: кто выше кого в иерархии – очень тонкая штука, но все



равно постарайтесь понаблюдать. Если, к примеру, ребенок приходит в гости к еще не знакомому родственнику, тогда представьте ребенка хозяину. Если же родственник приходит навестить ребенка к нему домой, возможно, лучше будет представить ребенку новую родню. Но имеет ли место деловая встреча или совместный отдых, формальная или неформальная ситуация, хорошим тоном будет подать какой-то знак, от которого будут отталкиваться участники церемонии знакомства, чтобы не теряться в догадках, как поддержать разговор. «Это Джим. Он у нас большой любитель кино, так что, думаю, у вас найдется, о чем поговорить!»

Наконец, всегда старайтесь знакомиться. Никаких исключений! Это относится и к мужчинам, и к женщинам, и к деловым ситуациям, и к социальным.

А теперь давайте поговорим о том, чего не делать. Никогда не проявляйте заносчивости типа «Я мистер Доу!» или «Я доктор Доу!» (это похоже на провозглашение тоста в честь самого себя), никогда не принимайте факт знакомства за приглашение к фамильярности. Если вы видите человека в первый раз, следует называть его или ее по званию с добавлением фамилии, пока вам не предложили называть друг друга по имени.

Никогда не «знакомьте» людей. Когда вы кого-то кому-то представляете, правильно делать так: «Мистер Доу, позвольте представить вам мистера Такого-то». А неправильно: «Мистер Доу, хочу, чтобы вы познакомились с мистером Таким-то». Старайтесь в ответ на представление не отвечать просто «привет» или «хай». Нужно всегда называть имя человека, с которым вас знакомят (то есть «Здравствуйте, миссис Мартин»). Всегда уместно будет добавить какое-нибудь вежливое замечание, например: «Я очень хотел встретиться с вами».

Улыбнитесь, сконцентрируйтесь на ощущении тепла, контакта и уважения, а если в чем-то не уверены, обращайтесь внимание на сигналы, которые подают вам люди.