

СОВРЕМЕННЫЙ ЭТИКЕТ

Современный этикет - это своеобразный кодекс хороших манер и правил поведения. Знание этикета позволяет человеку произвести приятное впечатление своим внешним видом, манерой говорить, умением поддерживать разговор, вести себя за столом.

Этикет сегодня – это уже не только свод правил хорошего тона. Это знаковая система, освоение которой требует знаний на стыке многих дисциплин: этики, эстетики, психологии, дипломатии, истории.

В наши дни серьезный деловой человек, помимо хороших манер, должен иметь представление о международных стандартах делового общения, основах делового протокола, делового этикета, об общепринятых дресс-кодах, правилах поведения на разных видах приемов. Как видите, список обширен, и за день-другой такой суммой знаний овладеть невозможно. Кроме того, наша жизнь очень динамично меняется, особенно в последнее время, меняются и правила этикета. Нужно постоянно быть в курсе таких изменений, чтобы не прослыть безнадежно отставшим от жизни. На определенном этапе карьерного роста человеку уже мало книг и пособий по этикету, они служат лишь отправной точкой, а дальше ему уже будут необходимы педагоги и консультанты по современному деловому этикету. Самое главное в хороших манерах – постоянное упражнение, если вы, конечно, желаете достичь вершин карьеры, а не застрять на одном уровне.

Правила современного этикета

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, основным из которых являются:

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

дипломатический этикет - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах с друг другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;

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.

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, обуславливается актом, 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.

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.

Общие правила этикета Не опаздывать Держать слово Не сплевывать на пол Прилюдно не чесаться Сдерживать негативные эмоции и изящно выражать позитивные Громко не смеяться Делать все достойно, без суеты Понижать голос, не писклявить, говорить ясно, не бормотать и не глотать окончания, не использовать слов-паразитов При обращении к другим людям использовать вежливые слова При причинении неудобств другим людям извиниться Не смотреть на людей пристально. Взгляд не должен задерживаться на человеке больше нескольких секунд, когда он явно это заметил Не говорить о других людях плохо в их отсутствие Обращаться к незнакомым людям на "Вы" Мужчина пропускает женщину вперед, за исключением подвальных помещений Одеваться опрятно Прилюдно не ковырять в носу

Серьезность целей предпринимательской деятельности, ради которых вступают в партнерские отношения, и принципы делового партнерства, которых мы придерживаемся, диктуют и соответствующие нормы поведения. Что же они предусматривают?

- **Обязательной нормой поведения делового человека должны быть:** вежливость, учтивость, обходительность, сдержанность и мягкость во взаимоотношениях с другими людьми. Характерным для делового человека являются такие черты, как скромность, простота, приветливость, доступность, открытость, последовательная аккуратность, пунктуальность. Деловой человек, истинный предприниматель должен стремиться во всех случаях и в любых условиях оставлять о себе хорошее впечатление и запоминаться.

- В поведении делового человека совершенно недопустимы высокомерие, пренебрежительное отношение к собеседнику, демонстрация своего превосходства.
- В поведении делового человека определенную роль играет любая мелочь, поэтому он должен постоянно контролировать свое поведение, зная, что можно себе позволить, а чего нельзя. Это основа этикета.
- При первом деловом знакомстве, во время деловых приемов и встреч деловой человек не будет шумно выражать свой восторг, допускать громких восклицаний, высказывать комплименты по поводу одежды, прически, украшений присутствующих, оформления интерьеров, оборудования офиса. Все это будет звучать плоско и неестественно. Здесь надо вести себя не так, как если бы вы навестили дома своих близких друзей, где все эти эмоциональные всплески вполне допустимы и даже желательны.
- Какой бы непринужденный характер ни носила деловая встреча или деловой прием, какая бы ни царила на нем дружеская атмосфера, не стоит забывать, что они имеют деловое, официальное назначение.
- Во время делового приема, совещания следует воздерживаться от курения, если на это не было дано разрешения или руководитель приема не подал примера. Надо учитывать, что сегодня во многих зарубежных фирмах провозглашен отказ от курения, и бесцеремонность закурившего без разрешения может быть принята за неумение вести себя прилично, что не делает чести деловому человеку.
- Если принимая деловых людей, вы предложили во время визита вашим партнерам прохладительные напитки, чай или кофе, но гости от них отказались, не следует настаивать. Они дали понять, что хотели бы не теряя времени, приступить к делу, а вы в этом тоже заинтересованы. Каждый раз вставая из-за стола в офисе, зале заседания, в буфете, ресторане, не забывайте поставить на место стул (кресло), на котором сидели (если вы с дамой, сделайте это за нее).
- Направляясь по приглашению на прием, критически оцените свою внешность, прическу, костюм, обувь. Они, как уже было сказано, не должны быть экстравагантными, вызывающими, кричащими. Чем строже будет их отбор, тем лучшее вы оставите впечатление. Но не стоит впадать в крайность: строгость внешнего вида не должна быть подчеркнутой, выпяченной. Внешний вид должен быть таким, чтобы вы себя чувствовали во время встречи самым естественным образом. При себе желательно иметь несколько визитных карточек, блокнот для записей, авторучку, фломастер, издания и публикации, характеризующие деятельность вашей фирмы - рекламное издание, фирменный каталог, газетно-журнальные публикации, препринт вашей статьи, сувенир, - с таким расчетом, чтобы можно было представить себя и свою фирму и кое-что оставить в качестве презента.

- Таким образом, 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.

Итак, определив сущность этикета, как общего, так и делового, перейдём к рассмотрению правил современного этикета.

С чего начать общение? Мы постоянно читаем о том, как правильно общаться, как правильно себя подавать, как влиять на других людей. И все же, возможность мгновенно вызывать к себе симпатию - это дар. К сожалению, он дается немногим. Что же делать оставшемуся большинству? - Учиться!!!

Практика показывает, что люди, достигшие успеха – политики, модельеры, бизнесмены, артисты, - хорошо владели приемами общения. Существует 5 шагов, которые помогают войти в контакт. Обо всем по порядку:

1. **Взгляд.** Все начинается с первого взгляда, даже любовь!!! Взгляд - то первый наш контакт. И от него многое зависит. Постарайтесь, проследить за тем как вы смотрите на других людей. Не стоит смотреть с укоризной и неприязнью. Улыбка на лице и открытый взгляд - самое лучшее, что может быть при первом контакте.
2. **Слова.** Что любит каждый из нас? - Чтобы его называли по имени. Причем так, как это делают близкие люди. Отсюда и второе правило, чаще упоминайте имя собеседника во время беседы.
3. **Представьте себя.** Ложная скромность к успеху не приводит. Вы тоже должны стать интересны собеседнику. Попробуйте рассказать о себе так же, как говорил о себе ваш собеседник. Используйте его ритм, его технику, его ЖЕСТЫ. Это сблизит вас.
4. **Тема.** Перебирая темы разговора, обратите внимание на то, чем интересуется ваш собеседник. Спрашивайте у него о чувствах и мыслях, связанных с интересующей его темой.
5. **Предложите общение и в дальнейшем.** Выскажите свои эмоции о проведенной беседе. И выразите желание пообщаться еще. Это будет еще один шаг к сближению.

Обращение и приветствие. Есть три вида обращения:

Официальное (гражданин, господин);

Дружеское (уважаемый коллега, старина, дорогой друг);

Фамильярное, допустимое только среди самых близких друзей.

К старшим по возрасту нужно обращаться на "вы".

К незнакомым ровесникам тоже нужно обращаться на "вы".

На "ты" обращаются только к самым близким друзьям.

Общие правила приветствия при встрече.

Первыми приветствуют младшие старших, мужчины - женщин, женщина приветствует мужчину, который намного старше ее. Исключения из этого

правила: вошедший в комнату, будь то мужчина или женщина, первым здоровается с присутствующими, уходящий - первым прощается с остающимися.

В случае, когда в комнате несколько человек, здороваются сначала с хозяйкой дома, затем с другими женщинами, затем - с хозяином дома и мужчинами.

Здороваясь с мужчиной, женщина должна первая подать руку. Если она ограничивается поклоном - мужчине не следует протягивать ей руку. То же - между старшими и младшими мужчинами.

Мужчина всегда встает (за исключением очень пожилых и больных, которым трудно подниматься), здороваясь и с женщинами, и с мужчинами. Женщина, здороваясь с мужчиной, не встает. Мужчина, здороваясь с женщиной, встает.

Исключения: хозяйка дома, принимая гостей, всегда встает, здороваясь с ними; в служебной обстановке мужчина может не вставать, приветствуя женщину. Женщины встают также, здороваясь с очень пожилыми мужчинами.

Поздоровавшись со своим сверстником, мужчина может сесть. Если же он здоровается с более пожилым мужчиной или с женщиной, то он может сесть лишь после того, как сядут они, или по их позволению. Если хозяйка дома предлагает сесть, а сама продолжает стоять - садиться не следует.

Приветствуя даму, мужчина может поцеловать ей руку. Однако, делать это можно только в помещении!

Не принято здороваться через порог, через стол, через какую - либо перегородку.

Более сложные ситуации:

Если вам нужно обратиться к своему родственнику или близкому знакомому, который является руководителем, в присутствии посторонних, лучше назвать его по имени-отчеству и на "вы". В данном случае родственные или приятельские связи неуместно демонстрировать всем.

Если, например, в каком-нибудь новом для вас коллективе все обращаются друг к другу на "ты", а вы привыкли на "вы", лучше все-таки принять правила коллектива, чем диктовать свои.

Если вас кто-нибудь окликнет невежливо, например: "Эй, ты!", не стоит отзываться на этот оклик. Однако не нужно читать нотаций, воспитывать других во время короткой встречи. Лучше преподать урок этикета собственным примером.

Рассказывая кому-нибудь о людях, не принято говорить о них в третьем лице - "он" или "она". Даже о близких родственниках нужно сказать: "Тамара Михайловна просила передать...", "Виктор Ильич будет ждать вас...".

С чего начинается общение?

Любое знакомство, да и вообще любое общение начинается с приветствия. Каким оно должно быть?

По этикету, приветствовать человека нужно словами:

"Здравствуйте! "

"Доброе утро! " "Добрый день! " "Добрый вечер! "

Что важно в приветствии?

Интонация. Очень важный элемент приветствия! Приветствие, высказанное грубым или сухим тоном, может обидеть человека, с которым вы здороваетесь. Приветствовать людей нужно тепло и дружелюбно.

Улыбка. "Добавленная" к приветствию улыбка улучшит общее настроение.

Жесты. Приветствие принято сопровождать поклоном, кивком головы, рукопожатием, объятиями, поцелуем руки.

Мужчине во время приветствия нужно снять шляпу. Зимнюю шапку, берет, кепку снимать не обязательно!

Во время приветствия не следует опускать глаза, нужно встретиться взглядом с тем, кого вы приветствуете.

Во время приветствия неприлично держать руки в карманах и сигарету во рту.

Мужчина, кланяясь женщине, вынимает руку из кармана и сигарету изо рта.

Женщина, отвечая на приветствие, может не вынимать руки из карманов пальто, жакета (правда, у женщин редко встречается такая привычка). При поклоне мужчина приподнимает головной убор. Это не относится к беретам, лыжным шапочкам, меховым шапкам. Женщины кланяются кивком головы. Хорошо, если к приветствию будет прибавлена улыбка.

Когда на улице встречаются две пары, вначале здороваются женщина с женщиной, затем женщины с мужчинами и только потом мужчина с женщиной. Незнакомых людей можно остановить на улице исключительно ради короткой информации. Предварительно следует извиниться за беспокойство, а получив ответ - поблагодарить.

Мужчине, идущему по улице в обществе женщины, не годится оставлять ее одну для того, чтоб самому подойти к знакомому. Если это совершенно необходимо, следует представить его спутнице.

Сидя за столиком в кафе, ресторане, приветствуем знакомых только кивком головы. Мужчина, кланяясь женщине, немного привстает со стула. Встает совсем только в случае, если женщина подходит к нему.

Первым кланяется мужчина женщине, младший старшему, проходящий стоящему.

Первой здоровается женщина, идущая в обществе мужчины, с женщиной, идущей в одиночестве или с другой женщиной.

Всегда присоединяемся к приветствию человека, в обществе которого находимся.

В равных условиях первым здоровается человек более вежливый.

Одно из условий зарубежного рынка - это создание в глазах потенциального партнера имиджа уверенного в себе человека, умеющего себя вести в обществе, не вызывая своими поступками недоумения и пренебрежительной улыбки.

Поэтому необходимо усвоить кодекс поведения, принятый для хорошо воспитанных людей во всех странах. Этот кодекс включает четыре основных правила: вежливость, естественность, достоинство и такт.

Вежливость предполагает прежде всего приветствие. С древних времен люди оказывают друг другу специальное почтение посредством приветствий. Формы приветствий в различных странах отличаются чрезвычайно. Но при всем многообразии приветствий международный этикет в своей основе одинаков: люди, встречаясь, желают друг другу добра и благополучия, здоровья, успехов в труде, доброго утра, дня или вечера.

Каждому народу, каждой социальной группе свойственна своя манера приветствия. Например, на Востоке характерной чертой приветствия является наклон корпуса с одновременным выбрасыванием руки вперед. Европейцы, приветствуя, обычно слегка приподнимают левой рукой шляпу и отдают легкий поклон головой.

Необходимо твердо усвоить следующие правила этикета, касающиеся приветствий.

Войдя в помещение, в котором находятся люди, вошедший приветствует наклоном головы всех незнакомых и пожимает руку тем, с которыми уже знаком.

Приветствия не улице состоят из легкого поклона без каких-либо восклицаний типа "Алло". Нарушением этикета являются шумные, несдержанные приветствия. Не следует размахивать шляпой или кричать через улицу. Простой жест, легкая улыбка выражают почтительность и уважение. Военный, приветствуя женщину или мужчину, не снимая фуражки берет руку под козырек. Как мужчина, так и женщина, садясь в такси, приветствуют шофера первым. Не делают этого в случае, если шофер является водителем коллективного транспорта. Выражение вежливости должно исходить от клиента, когда он входит в парикмахерскую, ателье, мастерскую ремонта обуви и в другие службы быта.

Сидя за столиком в кафе, ресторане, приветствуют знакомых только кивком головы. Мужчина, кланяясь женщине, привстает со стула. Встает же только мужчина в случае, если женщина подходит к нему.

Люди приветствуют друг друга, придерживаясь следующих правил.

Мужчина приветствует женщину, младший по возрасту - старшего, младшая по возрасту женщина - старшую и мужчину, который намного старше ее, младший по должности работник - старшего, член делегации - руководителя (своей или иностранной).

Мужчина должен рассматривать как знак особого уважения к нему, если женщина первой поприветствовала его.

Мужчина в первую очередь приветствует высшего по иерархии (служебному, общественному или иному признаку). Приветствуя женщину на улице, мужчина снимает шляпу и перчатку. Когда он приветствует кого-либо на расстоянии, то делает легкий поклон и прикасается рукой к шляпе, слегка ее приподнимает. Если сидит, то встает и после этого приветствует. Головной убор - зимнюю шапку, лыжную шапочку, кепку или берет трогать не надо.

Мужчина ограничивается легким поклоном, если приветствует на расстоянии, и снимает перчатку, если обменивается рукопожатием. Во всех случаях, здороваясь, мужчина должен снять перчатку с правой руки, для

женщин это необязательно. Если женщина все-таки снимает перчатку - это знак особого уважения. По отношению к женщинам и мужчинам пожилого возраста это должно быть нормой. В любом случае в момент приветствия во рту не должно быть сигареты и нельзя держать руку в кармане. Женщины слегка наклоняют голову и отвечают на приветствие улыбкой, они могут не вынимать руки из карманов пальто, жакета.

Приветствие путем обмена рукопожатиями мужчинам рекомендуется делать всегда, женщинам - по обоюдному согласию. Если встречаются супружеские пары, то сначала женщины здороваются друг с другом, затем мужчины приветствуют женщин, и лишь после этого мужчины приветствуют друг друга.

Женщине в знак приветствия никогда не целуют руку на улице, это делают только в помещении. У нас принято целовать руку лишь замужней женщине. Целуя руку женщине, не следует поднимать ее слишком высоко, старайтесь сами наклониться.

При рукопожатии не нужно слишком крепко жать руку приветствуемого лица. Это правило особенно надо помнить мужчинам, когда они пожимают руку женщинам.

Рукопожатия не всегда обязательны. Когда встречаются знакомые люди на улице или сотрудники в помещении одного учреждения или предприятия, когда посетители входят к руководителям, достаточно вежливо и корректно ограничиться приветствием "Доброе утро", "Здравствуйте" и т.п., при этом сделать легкий поклон головой, слегка улыбнуться.

Инициатором рукопожатия почти всегда должна быть женщина. Но в некоторых случаях женщины, а также мужчины первыми не протягивают руку лицам намного старше себя по возрасту и выше по служебному положению. Есть общее правило: старший является инициатором рукопожатия, женщина подает руку мужчине, замужняя женщина - незамужней, молодые люди не должны спешить первыми пожать руку старшему или замужним женщинам.

Хозяйка дома не должна забыть пожать руку всем гостям, приглашенным к ней в дом. Женщина в гостях обязана пожать руку для приветствия даже лицу, с которым она находится в недружественных отношениях.

Более сложные этикетные ситуации

Если вы заметили знакомого вдалеке (на другой стороне улицы, в автобусе и т.п.), и если заметили и вас, то нужно поприветствовать знакомого кивком головы, взмахом руки, поклоном, улыбкой. Кричать во весь голос не следует! Если вы увидели знакомого, который приближается к вам, не нужно кричать "здравствуйте!" издали. Дождитесь, когда расстояние между вами сократится до нескольких шагов.

Если вы идете с кем-нибудь, и ваш спутник поздоровался с незнакомым вам человеком, следует поздороваться и вам.

Если вы встречаете знакомого в компании незнакомца, нужно поприветствовать их обоих. Также нужно поприветствовать всех в группе, к которой вы подходите.

Если вы идете в группе и встречаете своего знакомого, не обязательно знакомить с ним остальных. Можно, извинившись, на несколько секунд отойти в сторону и поговорить со знакомым.

Обязательно нужно приветствовать тех людей, с которыми часто встречаетесь, даже если вы с ними и не знакомы, например, с продавцом ближайшего магазина, с почтальоном, соседями из подъезда.

Если вы входите в комнату, где находится много людей, нужно не здороваться с каждым в отдельности, а сказать общее "здравствуйте!".

Рукопожатия

По этикету:

Первыми подают руку старшие младшим, а не наоборот.

Среди ровесников первыми подают руку женщины мужчинам.

Если встречаются две супружеские пары, то сначала здороваются друг с другом женщины, затем мужчины приветствуют женщин, после этого мужчины здороваются между собой.

Перед рукопожатием мужчина должен обязательно снять перчатку. Женщине это делать не обязательно. Однако, приветствуя более старших по возрасту, перчатку должны снимать все.

Как отвечать на приветствия

Если вас поприветствовали, нужно обязательно ответить на это приветствие.

Если приветствуют сопровождающее вас лицо, нужно ответить на это приветствие даже незнакомому человеку.

Этикет в общении

Успехи делового человека в его финансовых делах, в бизнесе на 15% зависят от его профессиональных знаний и на 85% от умения общаться с людьми.

Д. Карнеги

Трудно представить себе человека, который не хотел бы держаться уверенно, раскованно, свободно в любом обществе и компании. Каждый мечтает нравиться, привлекать к себе окружающих манерами, внешностью, умением чувствовать себя свободно в самой сложной ситуации. Как добиться этого? Очень просто - овладеть искусством этикета общения.

Беседа. Искусству вести беседу в обществе несомненно можно научиться, для этого надо лишь вырабатывать в себе необходимые навыки, подобно тому, как овладевали ораторским искусством античные ораторы. Это вовсе не значит, что встречи с друзьями должны превращаться в состязания в ораторском искусстве.

Как начать беседу. Варианты начала беседы могут быть разными, в зависимости от обстановки, в которой оказались вы с собеседником.

Если вас пригласили на вечеринку, где вы почти никого не знаете, можно поступить так: выберите из всей компании такого же явного "одиночку", как и вы, и смело обратитесь к нему со словами: "Привет! Меня зовут..." А далее можно, например, попросить о помощи: "Я в этой компании первый раз и почти никого не знаю. Может быть, вы (ты) поможете (поможешь) мне разобраться, кто есть кто?" Познакомившись, можно обменяться и другой информацией - об учебе или работе, семье, друзьях и т.п.

В людном месте хорошее начало разговора - просьба о помощи. В библиотеке можно спросить об интересующей вас книге, в магазине - расспросить о товарах, в картинной галерее - о той или иной картине, на улице - попросить показать дорогу или рассказать, как добраться до того или иного места.

Начать беседу можно и с комплимента собеседнику: "Никак не могу найти приличные джинсы. Вы (ты) не подскажете (подскажешь), где можно купить такие же, как у вас (тебя) ? "

Или: "Ваши волосы выглядят просто великолепно! Если не секрет, каким шампунем вы пользуетесь? "

Мужчине хорошо сделать комплимент о его прекрасной физической форме, женщине - о ее вкусе.

Вполне подходят для начала разговора и банальности, вроде: "Эти бесконечные дожди просто невыносимы! ", "Прекрасная погода, не правда ли? ", "Вам не кажется, что сегодня на удивление жарко? ", "Мы не могли встречаться раньше? "

Как продолжить беседу. Для продолжения разговора можно задавать собеседнику самые разнообразные вопросы, интересуясь его мнением о последних фильмах, альбомах известных музыкальных групп, политических событиях. Это позволит не только преодолеть смущение, но и определить круг интересов собеседника, сравнить его со своим. Можно смело рассказать о каком-нибудь случае, который произошел с вами, высказать свою точку зрения.

Несколько советов

Учтите, чтобы быть интересным собеседником, нужно стать "хорошо информированным". То есть иметь представление о последних новостях в политике, разбираться в музыке, фильмах, спорте. Хорошо, если вы сумеете интересно рассказать и о том необычном, что произошло лично с вами. Так что не спите! Смотрите фильмы, слушайте музыку, читайте газеты, журналы и книги.

Человеку всегда интереснее общаться с тем, кто умеет хорошо слушать, потому что любому, как правило, интереснее рассказывать, чем слушать. Если вы научитесь внимательно, не перебивая, слушать рассказ, к месту показывая свою заинтересованность вопросами типа: "И что же было дальше? ", "Невероятно! Как такое могло быть? ", "И как же вам удалось справиться? ", то с вами приятно будет побеседовать любому.

Не стремитесь подавить собеседника своей эрудицией. Никому не хочется чувствовать себя глупее другого! Поэтому если вы постоянно станете перебивать собеседника фразами: "Да я это давно уже знаю! " или "Подумаешь, удивили! После этого он написал еще семь романов! ", не удивляйтесь, если он больше не захочет общаться с вами.

А вот если вы чего-нибудь не знаете, не стесняйтесь сказать об этом. Большинству людей нравится рассказать о чем-то, чего не знает их собеседник. Поэтому фраза: "Надо же, я первый раз об этом слышу! Не

могли бы рассказать поподробнее? " - хорошая заявка к продолжению беседы.

Как закончить беседу. Хорошо закончить беседу - тоже важно для дальнейшего продолжения знакомства. Сделать это надо решительно, но вежливо, чтобы не обидеть собеседника.

Если беседа исчерпана, не нужно судорожно искать новые темы, пытаясь удержать собеседника, лучше постараться закрепить произведенное хорошее впечатление, с достоинством попрощавшись. Здесь уместны будут: "Было приятно познакомиться!", "Надеюсь на продолжение знакомства", "Нам непременно нужно еще раз встретиться и поболтать!", "Было очень приятно побеседовать с вами!".

Если, наоборот, у вас нет времени продолжать разговор, нужно мягко, но решительно дать понять это собеседнику, поглядывая на часы, приподнимаясь с кресла. Чтобы уход не выглядел невежливым, можно завершить беседу, высказавшись по последней фразе собеседника: "Иначе и не могло быть!", "Уверен, что вы справитесь! Но, к сожалению, мне пора. Нам обязательно нужно продолжить этот разговор в следующий раз!" Чего в разговоре лучше избегать. Воспитанный человек говорит о себе в последнюю очередь. Если даже вас об этом попросили, то вскоре разговор следует перевести на другую тему.

Собственные заботы и невзгоды обсуждаются в семейном кругу или в кругу друзей; в общество выходят для того, чтобы отдохнуть и развлечься. Домашние дела и болезни пусть в подробностях обсуждает тот, кто не может найти лучшей темы для разговора.

С врачом нужно консультироваться в приемные часы, а не расспрашивать его в компании или на улице о том, какие средства принимать против желудочно-кишечных заболеваний.

Не следует делать темой разговора - по крайней мере, в присутствии посторонних - личные дела, обсуждение которых было бы неприятно другому ("Ну и как ты пережил нагоняй шефа?").

Говорить о слабостях других отнюдь не похвальное занятие. Тот, кто старается повесить свои акции за счет других, ведет себя непорядочно. Настоящие люди считаются с человеческими слабостями других и не обсуждают их в обществе.

Беседа должна быть занимательной. Обсуждение кулинарных рецептов или приемов игры в теннис может лишь ненадолго заинтересовать собеседника, да и то не каждого. Если кто-то из гостей весь вечер изрекает нравоучения или высказывается на узкоспециальные темы, это утомляет остальных. Не надо заниматься и пустой болтовней, от которой другим ни пользы, ни удовольствия.

Прервите беседу, если почувствуете, что собеседники слушают вас без внимания; поступайте так и тогда, когда не уверены, что разговор должен быть им непременно интересен.

Не поддавайтесь настроению. Истинная обходительность требует, чтобы в беседе вы были не только берущей, но и дающей стороной. Неприлично, а

для многих, вероятно, и тягостно, когда вас развлекают, а сами вы молчите как рыба.

Не отделяйтесь с группой собеседников от остального общества. Если хотите открыть свой собственный клуб, то пригласите гостей, с которыми желаете провести время, к себе домой.

Ждите, когда люди, занимающие высокий пост и пользующиеся большим уважением, обратятся к вам. Не покидайте собеседника, пока он не кончил говорить.

Не горячитесь и не раздражайтесь, если собеседник станет возражать, иначе симпатии остальных присутствующих, которые не очень внимательно следили за темой, будут не на вашей стороне, даже если речь идет о самых интересных вещах.

Не шепчитесь. Если вам надо шепнуть кому-либо из собеседников что-то на ухо, скажем, обратить его внимание на какое-либо упущение в туалете и т.п., отведите его в сторонку.

Говорите медленно и внятно и смотрите при этом собеседнику в глаза. Смотреть во время разговора на пуговицу костюма собеседника и тем более вертеть ее в руках весьма неприлично.

Указывать на других пальцем недопустимо. Во время разговора руки не должны находиться в карманах или покоиться на плечах собеседника. Если гости говорят на родном языке, то не вступайте с другими в разговор на иностранном языке; ни в коем случае не делайте этого, если говорите о ком-либо из присутствующих, не владеющим этим языком. За столом внимание должно быть сосредоточено - хотя и не целиком и полностью, но все же в первую очередь - на сидящей справа даме. Не мешайте общей беседе за столом, громко переговариваясь с сидящими в отдалении.

Не вступайте в разговор на улице со своим знакомым, если он спешит или ждет даму. Если знакомый идет в сопровождении незнакомой дамы, то обратиться к нему можно лишь в случае крайней необходимости.

И последнее. Не судите о своих знакомых только по разговорам с ними. Важны не их слова, а прежде всего их дела.

Голос, тон.

Своим голосом, благозвучным или крикливым, вы произвольно создаете вокруг себя приятную или тяжелую атмосферу. Смысл произносимых вами слов не оказывает на это почти никакого влияния. Его достаточно только для того, чтобы собеседник мог дать вам более или менее обдуманый ответ. Действительная информация заключена в музыке вашего голоса. Опасность состоит в том, что ни вы, ни ваши собеседники не в состоянии сознательно проанализировать эту невольную информацию, которая достигает цели. Своим голосом вы каждый день создаете свой, незнакомый вам самим портрет, который, увы, не всегда может вам польстить.

Каждая современная женщина в состоянии исправить свой голос. Прежде всего, постарайтесь честно вспомнить, слышали ли вы когда-нибудь похвалу своему голосу. Если вы считаете, что ваш голос производит на окружающих благоприятное впечатление, попробуйте его записать на магнитофон и

воспроизведите запись. При первом прослушивании обычно с большим удивлением узнают свой собственный голос.

Приятный голос - мы здесь говорим о женском голосе - это, как правило, нежный голос: не громкий и не тихий, не быстрый, не резкий, не слишком низкий.

Если ваш голос не нравится окружающим, это, может быть, потому, что он мало соответствует вашей роли, в жизни. Возможно, вы утомляетесь при разговоре. Это лишнее доказательство того, что ваш голос плохо поставлен, и вам необходимо обратиться за помощью к врачу-логопеду. Другие недостатки речи (заикание, пришепетывание, сюсюканье) также могут быть исправлены.

Иногда вполне достаточно обратиться к врачу-отоларингологу, который, исследовав ваши горло и нос, возможно обнаружит заболевание, делающее ваш голос неблагозвучным. Расстройства нервной системы или внешние причины нередко приводят к ухудшению голоса. Одной из таких причин может быть многолетнее табакокурение.

Знакомство

Место знакомства. Правила хорошего тона (да и элементарные правила безопасности!) не рекомендуют знакомиться с посторонними людьми: на улице; в транспорте; в ресторане, театре, музее; других общественных местах.

С одной стороны, неприлично навязывать свое общество незнакомому человеку. Он может быть совсем не расположен общаться с вами.

По правилам приличия, как и по житейским нормам, для знакомства с кем-нибудь необходим посредник в лице общего знакомого. К нему нужно обратиться для того, чтобы вас представили тому, с кем вы хотите познакомиться.

Когда вы будете представлены (это касается и мужчин, и женщин), то по реакции нового знакомого вы сможете понять, хочет ли он продолжать знакомство. И если вы видите его холодность, не следует настаивать на продолжении отношений.

Как представлять людей друг другу. Основные правила таковы: со словами "Позвольте представить вам...", "Разрешите познакомить вас...", "Оля, знакомься..."

Мужчину представляют женщине.

Младших по возрасту представляют старшим.

Гостей, приходящих позже, тем, кто пришел раньше.

Если гости приходят один за другим, а вы не успеваете знакомить их друг с другом, эту обязанность может взять на себя ваш родственник или хороший друг.

Проводив гостя в комнату, всем, находящимся там, называют его имя, после чего этому гостю называют имена остальных.

Если гостей немного, можно познакомить всех по отдельности.

Знакомясь, мужчины встают.

Женщины могут остаться сидеть, за исключением тех случаев, когда вошедший гость гораздо старше их или занимает высокое положение. Если знакомятся две женщины разного возраста, правильно, обращаясь к женщине старшей, сказать: "Позвольте вам представить..." - и произнести имя и фамилию особы более молодой, после чего назвать женщину постарше. Иными словами, возраст и авторитет имеют в данном случае бесспорное преимущество. Тем же принципом подчеркнутого уважения определяется норма знакомства, при которой обычно мужчину представляют женщине, сотрудника - руководителю. Если нужно познакомить ровесников или людей, равных по положению, лучше представить первым более близкого себе человека, например, свою сестру - своей знакомой. Когда необходимо представить одновременно нескольких лиц человеку известному, заслуженному, то его фамилию не произносят вовсе (предполагается, что все ее знают).

Своих жену, мужа, дочь, сына представляем словами: "Моя жена", "Моя дочь". Знакомство с матерью и отцом - исключение из этого правила: всех знакомых представляем родителям, а не наоборот.

Весьма кстати, представляя своих знакомых, добавить, например, такое уточнение: "Мой друг N - хирург, а это Z - мой институтский товарищ". Представляя человека, следует произносить его фамилию внятно и отчетливо. Особенно хочется предостеречь от того, чтобы ее перепутать или сделать неточное ударение.

Абсолютно недопустимы уточнения типа: "Господин N - брат известного актера Z! "

Людям, не уверенным в своей памяти в отношении чужих фамилий, целесообразно предложить: "Знакомьтесь, пожалуйста..." И далее положиться на чужую инициативу. Такой способ представления вполне допустим.

Если к уже собравшемуся обществу присоединяется новый человек, громко произносите его фамилию; остальные, подавая ему руку, сами называют свою.

Вы едете в общественном транспорте с товарищем, и на одной из остановок в вагон входит ваш знакомый? Непременно ли знакомить своих спутников? Если с вошедшим вы обмениваетесь только несколькими словами, то его можно не знакомить с товарищем, но не забудьте это сделать в случае, если разговор станет общим.

Кто-то из членов вашей семьи заходит к вам на работу. Представлять ли его сотрудникам? Не обязательно, если у вас с ними чисто служебные отношения.

На работе. Нового сотрудника представляет коллективу руководитель. Старые сотрудники вводят новичка в курс дела и ведут себя так, чтобы последний уже через несколько дней почувствовал себя на новом месте уютно. В сложные личные отношения между некоторыми сотрудниками, а также во взаимные обиды вновь прибывшего посвящать не следует.

Форма обращения друг к другу среди членов одного коллектива зависит от степени их дружеских симпатий и сложившихся традиций. Но в любом случае недопустимо обращаться к товарищу только по фамилии.

Жизнь в доме отдыха отличается несколько упрощенными формами знакомства. Со слов "Позвольте посмотреть вашу книгу" может начаться близкое общение.

В такой обстановке целесообразнее всего самим представиться соседям по комнате и по столу. Общему знакомству и созданию хорошей атмосферы способствует проведение "вечеров знакомства", которые приняты в некоторых домах отдыха.

Среди ровесников-молодых людей и девушек вполне допустимо при знакомстве называть только имена.

Но вот нас представили. Как вести себя дальше? Если лицо, знакомящее нас, уже произнесло нашу фамилию, то повторять ее, подавая руку, не следует. Первым подает руку человек, которому представили другого, т.е. женщина протягивает руку мужчине, старший - младшему, руководитель - подчиненному. Лицо, которое представили, терпеливо ждет, готово протянуть руку, но не торопится это сделать.

Когда представляют мужчину - он обязательно встает. Женщина делает это лишь в случае, если ее знакомят с женщиной много старше или с мужчиной почтенного возраста и положения. Девушки до 18 лет, знакомясь со взрослыми, всегда встают.

Хозяйка дома встает всегда навстречу гостю независимо от его пола и возраста.

Если один из приглашенных приходит с опозданием, когда все уже сидят за столом, хозяину следует представить его всем сразу и усадить на свободное место. Опоздавший может потом сам познакомиться с ближайшими соседями по столу.

Когда случается встретить на улице знакомого, идущего в обществе женщины, которую вы не знаете, полагается поклониться и оставить знакомому право решать, что сделать прежде - поздороваться с вами или представить вас женщине.

А как быть, если возникла необходимость быть представленным, а в обществе не окажется рядом никого, кто мог бы вам в этом помочь? Следует просто подать руку и назвать свою фамилию - четко и внятно.

Раз уж речь зашла о фамилиях, следует отметить, что хорошая память на фамилии часто выручает в жизни. Человек, фамилию которого мы быстро вспоминаем спустя много лет, чувствует себя польщенным. Однако нередко встречаются люди, у которых чужие фамилии упрямо вылетают из памяти.

Если вы окажетесь в подобной ситуации, советую славировать таким образом, чтобы этот порок не был замечен. Но уж если совсем не повезет и выхода не окажется, придется сознаться: "Простите, забыл фамилию". В подобных случаях неплохо разрядить обстановку какой-либо шуткой.

При плохой памяти на лица иногда случается знакомиться вторично. Тут уж лучше не называть свою фамилию даже если потом окажется, что вы не были

с этим человеком знакомы, - чем подвергать себя риску услышать в ответ: "Мы уже знакомы".

С другой стороны, если мы радостно бросаемся навстречу знакомому, а тот смотрит на нас испуганно-непонимающими глазами, лучше не допытываться: "Вы меня не узнаете? " Вопрос ставит в неловкое положение не узнавшего нас человека. Можно ненавязчиво, как бы между прочим, заметить: "Мы встречались в Липках". Такая подсказка поможет вашему партнеру сориентироваться, с кем он разговаривает.

Извинения.

Если вы побеспокоили кого-то, проходя перед ним или перед ней (если больше нигде пройти), скажите "Пожалуйста, извините меня" или "Прошу прощения"; короткая форма: "Извините", "Пардон" - меньше подходит к такому случаю. Где это возможно, сначала попросите разрешения пройти, например, в театре в ряду кресел, а не проталкивайтесь мимо людей, не шагайте по ногам, не давая людям шанса уступить вам дорогу. В Америке, например, в театре принято проходить спиной к людям, занимающим нужный вам ряд. В Европе же следует проходить лицом к сидящим.

Комплименты.

Комплимент - это особая форма похвалы, выражение одобрения, восхищения внешним видом человека, его манерами, удачно сказанным словом.

Облеченный в вежливую форму, он всегда доставляет удовольствие - в каждом из нас есть хоть немного себялюбия и тщеславия.

Комплименты составляют немаловажное подспорье для создания приятного настроения в обществе. Комплимент должен быть легким, игривым, простым, естественным и, главное, правдивым. Если говорить комплименты нечасто и притом умно и тонко, они придают беседе желаемую грациозность. Наоборот, когда в комплиментах слышатся подготовка, претензия или напыщенность, то они становятся смешными и пошлыми.

В какой манере следует произносить комплимент?

Уверенным тоном, но доброжелательно, с улыбкой.

Избегайте дешевых театральных эффектов, излишней восторженности; мимика, жесты должны соответствовать словам.

В комплименте не может быть даже намек на иронию.

Избегайте штампов.

Ценятся только те комплименты, которые сказаны вовремя и к месту.

Не делайте комплиментов мимоходом, между делом.

Спор.

Даже при самых благоприятных обстоятельствах очень трудно побудить людей к перемене взглядов. Если вы хотите склонить человека к своей точке зрения, проявляйте уважение к мнениям другого. Никогда не говорите человеку, что он неправ. Допускайте возможность ошибки и со своей стороны. Такая позиция преградит путь всем спорам и, главное, воодушевит вашего собеседника проявить такую же честность и широту мышления, как и у вас. Она может пробудить в нем желание тоже признать, что он бывает неправ.

Далее, если вы хотите привлечь кого-нибудь на свою сторону, сначала убедите человека, что являетесь его искренним другом. Это, несомненно, наиболее верный путь к разуму. Можно пользоваться и такими магическими фразами, которые прекращают споры, уничтожают недоброжелательность и заставляют внимательно слушать. Вот некоторые из них: "Я нисколько не осуждаю вас за ваши чувства или мнение... На вашем месте я думала, испытывала бы то же самое... "

И еще полезно во время спора почаще вспоминать пословицу: "Дракой многого не добьешься, а уступив, получишь больше, чем ожидал".

А порой единственный способ добиться наилучшего результата в споре - это уклониться от спора. В пылу спора человек может, даже понимая свою неправоту, не согласиться с вами для того, чтобы не уронить своего достоинства. Вспомните, что вы не раз вели себя так в подобных ситуациях. Поэтому достаточно высказать свою точку зрения другому человеку и дать ему возможность подумать на досуге. Может, через некоторое время он будет полностью с вами согласен без какого-либо давления со стороны. Спорить и упорно доказывать свое - в некотором роде насилие над человеком, и поэтому такое поведение не может привести к истинному согласию. Недоразумение можно уничтожить только с помощью такта, дипломатии, примирения и сочувственного стремления понять точку зрения другого человека.

Правила спора:

Спор должен быть обоснован и убедительно аргументирован.

Никогда не следует предъявлять свои претензии ироническим тоном - такой тон оскорбляет и вызывает инстинктивный протест.

Ссорясь, угрожать самоубийством - в высшей степени не по-джентльменски. Вообще не следует слишком часто "выяснять отношения".

Неловкие ситуации. Каждый находящийся в обществе человек не застрахован от казусных ситуаций - невольных ошибок. Вот несколько классических казусов: познакомиться с кем-то вторично; опрокинуть рюмку с вином; поинтересоваться у соседа по столу: "Вы не знаете, кто эта болтливая блондинка?" - и получить ответ: "Это моя жена"; проявляя чуткость, спросить у знакомого: "Как себя чувствует ваша супруга?" - и услышать в ответ: "Уже год как умерла" или "Мы давно разошлись".

Чрезвычайная неприятность: по ошибке вытереть нос салфеткой; рассказать внимательным слушателям неудачный анекдот.

Подобные обстоятельства надолго могут оставить в памяти неприятный осадок. Однако совершенно напрасно мучить себя такого рода воспоминаниями. Ну что ж, случилось и прошло. Конечно, лучше, чтобы подобные неприятности случались как можно реже; нужно заметить только, что окружающие обращают на такие вещи гораздо меньше внимания, чем это вам может показаться. Нет человека, воспитанного самым идеальным образом, у которого на совести не было бы чего-либо подобного. Мелкий казус не терпит подробных оправданий, они больше способны вовсе

испортить, чем исправить положение. В таких случаях короткое "Простите", как правило, решает проблему.

Совсем иное дело "афронты" - действия преднамеренные и сознательные, то есть сознательное нарушение правил вежливости, когда одно лицо не только не старается скрыть своей неприязни к другому, а, наоборот, стремится ее подчеркнуть. Надо ли говорить о том, что в этом случае вы не только публично представляете в невыгодном свете самого себя, но и помимо своей воли можете обидеть других.

Среди подобных весьма решительно проявляемых форм неприязни можно перечислить следующие:

демонстративно не подать кому-либо руки;

наделить своего противника вслух оскорбительным эпитетом;

отослать по обратному адресу письмо или подарок;

в неуважительном тоне отозваться о ком-либо из близких своего собеседника.

Подобные шаги могут привести к полному прекращению знакомства.

Бывает, что случайная неловкость кажется кому-то афронтом. Здесь кстати будет вспомнить о коверкании фамилий. Такая небрежность, если ее не примут за нечто худшее, всегда бывает обидной. Иногда человека может серьезно оскорбить факт, что к нему повернулись спиной. Обычное невнимание, но оно может серьезно осложнить отношения. Поэтому, общаясь с людьми, всегда следует строго себя контролировать. Никогда и никого не красит ответная грубость, как бы ни вел себя ваш противник.

Скандал унижает обоих.

Кроме того, имейте в виду: некрасиво открывать чужую сумку, а также заглядывать в нее, если она случается открытой. Это относится и к чужим портфелям или карманам пальто. Нельзя самовольно открывать и перекладывать содержимое ящика чужого стола, как дома, так и на работе. Не следует открывать чужой шкаф, буфет, кладовку.

Общение по телефону.

В начале разговора спросите, не помешали ли вы, не оторвали ли от важных дел.

Телефонный разговор прежде всего должен быть кратким. Помните: пока вы ведете неторопливый разговор с приятелем или приятельницей, к вашему собеседнику или к вам, может быть, не могут дозвониться по важному делу. Не ведите по телефону пустой болтовни. Если вы нуждаетесь в душевной беседе, лучше встретиться с другом с глазу на глаз.

Если кто-то неправильно набрал номер и попал случайно к вам, не грубите, а вежливо ответьте: "Простите, вы ошиблись номером".

Полезно чаще вспоминать, что телефон изобретен и для того, чтобы не заходить к знакомым без предупреждения!

Звонить или не звонить?

Прежде всего, еще до того, как вы наберете номер, следует подумать:

Будет ли ваш звонок приятен?

Не побеспокоите ли вы того, кому звоните?

Заслуживает ли дело, по которому вы звоните, того, чтобы ради него кого-то беспокоить?

Когда звонить по телефону не принято. Не принято выражать по телефону сочувствие: если у человека несчастье, ему надо прийти на помощь, личным присутствием и соучастием помочь преодолеть горе: снять стресс, выполнить некоторые неотложные дела за пострадавшего. Если вы сами здоровы, то обойтись сочувствием по телефону просто неприлично. Исключение может быть сделано только для тех, кто болен и сам нуждается в помощи.

Соболезнование. По телефону соболезнование выражать не принято. Визит соболезнования наносится только в том случае, если вы уверены, что он желателен, или если близкие умершего нуждаются в поддержке. Если извещение о смерти получено еще до погребения, то надо оказать умершему последние почести и принять участие в похоронах. Если же по уважительной причине это невозможно, следует извиниться и выразить соболезнование письмом.

Время телефонных разговоров. Время для телефонных разговоров, конечно, ограничено рамками рабочего дня, если звонки сугубо деловые, и временем бодрствования, если это личный разговор. Не рекомендуется звонить по телефону раньше 8 часов утра в будние дни и раньше 10 часов - в выходные, заканчиваться телефонные звонки должны не позже 10 часов вечера. Если же вам известны какие-либо обстоятельства, корректирующие время телефонных бесед (ваш друг приходит домой поздно, в семье есть маленький ребенок и т.п.), тем более постарайтесь не докучать звонками в позднее время. В случае если дело не терпит отлагательств, сделать поздний звонок допустимо, однако, если на пятый-шестой сигнал вам не отвечают, повесьте трубку и больше в этот день не звоните.

Когда излишняя вежливость неуместна. "Вежливые" слова неуместны при обращении к телефонисткам, при получении справки: здесь нужна четкая информация, и долгие "подходы" к вопросу типа "не будете ли вы так любезны сообщить", "не откажете ли вы мне в одной маленькой просьбе" только оттягивают выяснение сути вопроса. Конечно, без "пожалуйста" и "спасибо" и здесь не обойтись. Но ни слов приветствия, ни прощания не требуется.

Когда нужна экстренная помощь человеку, тоже нужно быстро и четко изложить суть дела, не тратя драгоценное время на "словесные реверансы". Кроме того, в экстренных случаях каждый имеющий телефон обязан предоставить его для срочных переговоров.

Ну а звонки по менее важным поводам едва ли должны вестись из квартиры соседей. Возможно, они люди деликатные и не могут отказать в просьбе, но вам и самому нужно понимать: присутствие чужого в неурочное время стесняет семью, да и ваши тайны едва ли стоит делать достоянием гласности. Лучше поискать телефон-автомат.

Как начать разговор по телефону. Тот, кто звонит, после слов приветствия должен представиться сам. Например: "Здравствуйте. Это звонит (не забудьте - ударение на втором слоге!) Олег Вячеславович. Можно

попросить Виктора Юрьевича к телефону? ". Если вы не уверены, туда ли попали, спросите: "Это... квартира Федотовых? ", "Книжный магазин? ". Звонящий обычно просит позвать к телефону нужное лицо. Эту просьбу надо сопроводить вежливыми словами: "Попросите Рогова, пожалуйста", "Будьте добры, позовите к телефону Наташу", "Я хотел бы поговорить с Таней", "Пригласите, если не трудно, Александру Семеновну". Если вы ошиблись номером, попробуйте выяснить, в чем дело. Однако для этого не принято выпытывать номер тех, к кому вы попали - они не обязаны давать такую информацию. Лучше назвать тот номер, по которому вы звоните, чтобы уточнить, верен ли он. Например: "Извините, это номер 557-89-96? " Если вам ответят: "Нет", значит, вы ошиблись в наборе цифр или не сработала связь. Если же ответят: "Да", значит, вы неправильно записали нужный вам номер, и больше не нужно беспокоить людей, названивая им. Тому, кто снял трубку, отвечая на телефонный звонок, нужно, подняв трубку, проговорить: "Я слушаю! ", "Алло! " Ответив на приветствие, нужно выполнить просьбу позвать кого-либо к телефону. Например: "Здравствуйте. Одну минуту... " Если этот человек отсутствует, нужно сообщить об этом звонящему, пояснив, когда тому лучше перезвонить: "Его сейчас нет дома, вы не могли бы перезвонить через два часа? ". В том случае, если человек дома, но не может подойти, потому что, например, принимает ванну, не нужно сообщать об этом звонящему. Достаточно сказать: "Он сейчас не может подойти к телефону. Вы не могли бы перезвонить через полчаса? ". В любом случае при отсутствии абонента тот, кто подошел к телефону, должен предложить свою помощь словами: "Ему что-нибудь передать? Он не мог бы вам сам перезвонить? ".

Если звонящий просит оставить сообщение, его нужно записать и ни в коем случае не забыть передать по назначению!

Не рекомендуется:

Обращаться по телефону к незнакомому человеку на "ты", даже если показалось, что ответил ребенок: впечатление может быть ошибочным.

Только близкие друзья имеют право на интимное обращение.

Называть собеседника "женщина", "мужчина", "девушка", "дедушка": вы же не видите, кто именно взял трубку, а голос может быть обманчивым. Лучше безличное обращение: "будьте любезны", "извините", "скажите, пожалуйста", "сделайте одолжение".

Обращаться к собеседнице со словами "кошечка", "душечка", "милочка". Эти слова, попавшие не по адресу, могут обидеть.

Долго "висеть на телефоне", перебирая всех знакомых и сообщая им свежие новости в течение длительного времени.

Спрашивать звонящего: "А кто это говорит? " - в том случае, если звонят не вам. Позвонив по телефону и не представившись самому, спрашивать: "А кто это? ". Как правило, на такой вопрос следует контрвопрос: "А кто вам нужен? ".

Люди не обязаны вам представляться - ведь это вы звоните и беспокоите их, и не исключено, что ошиблись номером, поэтому не тратьте время на

выяснение личности того, кто подошел к телефону, а четко назовите того, кто вам нужен.

Разговор с автоответчиком. Едва ли найдется много людей, кому нравится разговаривать с автоответчиком. Многие пугаются, услышав шелест ленты, и молча опускают трубку, другие смущаются, начинают что-то лепетать и в смятении забывают о самом важном, а именно: назвать свою фамилию, номер телефона, вопрос, по которому звонят. Кроме того, они боятся, что их беспомощный лепет может вызвать на другом конце провода взрыв смеха. Таким образом, формулируйте свое сообщение просто и кратко, назовите себя и номер телефона и попросите перезвонить. Здраваться не обязательно! Если вы не уверены, что автоответчик проверяется ежедневно, укажите дату и время своего звонка. При этом разумно также указать время, когда вас можно застать дома.

Записанное на ленту автоответчика приглашение считается невежливым. Оно в какой-то степени бессмысленно и для тех, кто приглашает: ведь неизвестно, принято ли оно и на сколько гостей рассчитывать. Поэтому лучше дозвониться до друзей и пригласить их лично.

Преимущества мобильного телефона трудно переоценить. И все же, в определенных ситуациях он способен создавать неудобства, а то и вызвать досаду. С телефоном в кармане можно находиться в общественном месте, в ресторане, в парикмахерской; но в кинотеатре, в театре, во время концерта он будет несомненной помехой - в таких местах нужно отключить его совсем, либо (если ждете важный звонок) отключить звонок, оставив вибровывоз.