ОКСАНА ЗАХАРОВА

ЭТИКЕТ

ДЕЛОВОЙ И ОБЩЕГРАЖДАНСКИЙ

ИСТОРИЯ И СОВРЕМЕННОСТЬ



ХОРОШИЕ МАНЕРЫ ОТКРОЮТ ДВЕРИ, КОТОРЫЕ НЕ МОЖЕТ ОТКРЫТЬ САМОЕ ЛУЧШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ.

К. Томас

РУКОВОДСТВО *для* ВОСПИТАННЫХ ЛЮДЕЙ

Оксана Захарова

Этикет деловой и общегражданский. История и современность. Руководство для воспитанных людей

«Центрполиграф»
2025

УДК 395
ББК 87.774

Захарова О. Ю.

Этикет деловой и общегражданский. История и современность. Руководство для воспитанных людей / О. Ю. Захарова — «Центрполиграф», 2025

ISBN 978-5-227-10885-2

Манеры, вежливость, учтивость, умение вести себя в обществе были важны во все времена, и пусть со временем правила могли поменяться, значимость их осталась неизменной. Цель этой книги – познакомить читателя с основами бытового, в том числе праздничного, и делового этикета: культурой речи и поведения, искусством комплиментов и мастерством дискуссии, правилами застолья и сервировки, этикой служебных взаимоотношений и особенностями поведения на переговорах с представителями разных стран. Помимо норм современного этикета, значительное внимание в книге уделено старинным нормам поведения в обществе, приведены обширные фрагменты из книг XVIII и XIX веков соответствующей тематики, дающие хорошее представление об истории вопроса. Возможно, некоторые из описанных там правил вызовут улыбку, но многие актуальны и на сегодняшний день. В формате PDF A4 сохранен издательский макет.

УДК 395
ББК 87.774

ISBN 978-5-227-10885-2

© Захарова О. Ю., 2025
© Центрполиграф, 2025

Содержание

Немного истории 6
I 9
Манеры поведения 12
Приветствия, представления, обращения 14
Конец ознакомительного фрагмента. 18

Оксана Юрьевна Захарова
Этикет деловой и общегражданский
История и современность
Руководство воспитанных людей

© Захарова О.Ю., текст, 2025
© «Центрполиграф», 2025
© Художественное оформление, «Центрполиграф», 2025
Оформление художника Я.А. Галеевой

*** * ***

Этикет создает атмосферу всеобщего уважения, когда каждый ценой свободы и удобств сохраняет свое достоинство.
А.Ф. Тютчева

Без прочной добродетели отдельных лиц в основании, никакое изящество, никакая красота манер, никакия искусства не в силах будут спасти или возвысить народ.
Правила светской жизни и этикета. Хороший тон. Санкт-Петербург, 1889 год

Немного истории

Первоначально слово «этикет» означало колышек, к которому прикреплялась бумажка с названием товара, позднее – саму бумажку с надписью. Во французском языке «этикет» имеет несколько значений, в том числе «ярлык, надпись».

В настоящее время этикет – это правила поведения, принятые в определенных социальных кругах.

Этикет не следует путать с понятием «этика». Этика – философское учение о морали. «Мораль» в переводе с латинского – «нравственность».

Считается, что одна из первых книг по этикету появилась в Египте около 2350 г. до н. э.

«Золотое правило нравственности» существовало на протяжении всей истории человечества. Как пишет Диоген Лаэртский, на вопрос: «Какая жизнь самая лучшая?» – древнегреческий философ Фалес ответил: «Когда мы не делаем того, что осуждали в других»[1].

Знаменитые «семь мудрецов» Древней Греции сформулировали свои нормы этикета: «Почитай старших», «Обуздывай гнев» (Хилон), «Спеши угодить родителям» (Фалес), «О богах говори: они есть» (Биас), «Предпочитай старые законы, но свежую еду» (Периандр), «Ничего слишком» (Солон) и пр.

В Древней Греции послу вручались инструкции по ведению переговоров, написанные на двух карточках или табличках, сложенных пополам. Их называли дипломами. Отсюда появилось слово «дипломатия». Покровителем послов в Древней Греции был Гермес. В знак этого древнегреческие послы носили специальные «жезлы Гермеса». Верхушка такого жезла была обвита лавром в доказательство почета и славы греческого посланника, к ней прикреплялись крылья птицы, символизирующие маневренность и подвижность посланника, два переплетенных узла – символы его хитрости и расторопности.

Древний Рим направлял в другие страны посольства из трех – десяти человек. Каждый из послов получал золотой перстень в знак силы и мощи Римского государства и римского посла. Этот перстень давал право беспошлинного провоза через границу посольского багажа. Римских послов, как правило, сопровождал эскорт кораблей.

В римских пословицах и поговорках отразились не только мораль, но и правила поведения, принятые в Древнем Риме. Приведем лишь некоторые.

Каждому человеку судьбу создают его нравы.

Честная смерть лучше позорной жизни.

Хочешь мира – готовь войну.

По отношению к врагу все позволено.

Всегда чти следы прошлого.

Все побеждает упорный труд.

Нехорошо пахнет тот, кто всегда благоухает.

Наибольшей властью обладает тот, кто имеет власть над собой.

Похвально делать то, что подобает, а не то, что дозволяется.

Новые времена – новые нравы. В Древнем Риме к Юлию Цезарю обращались «Цезарь», но во времена империи начали создаваться особые правила обращения к монарху. Император Византии Константин ввел титулы, соответственно которым каждый придворный участвовал в церемониях.

В целях поднятия престижа главы Византии встреча императора с иноземными гостями обставлялась целым рядом обязательных церемоний, например, при приближении делегаций к трону императора ревели золоченые механические львы, а сам императорский трон поднимался.

В Средние века возник новый социальный институт – институт двора. При дворе помимо профессиональных качеств человек оценивался по своему вкладу в придворную культуру, важными составляющими которых являлись дипломатические приемы, турниры, охоты, балы. Рыцари, дипломаты, придворные художники имели свой социальный статус и свои строгие правила поведения.

В период Средневековья в 1204 г. была издана первая дошедшая до нас книга о поведении «Дисциплина Клерикалис», написанная испанским священником Педро Альфонсо для священнослужителей. Позже пособия по этикету стали издаваться и в других странах Европы.

От придворного эпохи Возрождения требовалось знание литературы, греческого и латинского языков, умение слагать стихи, музицировать, рисовать, изящно танцевать и со вкусом одеваться. Но главными достоинствами для кавалера, как и во времена рыцарства, оставались воинские доблести, готовность совершить подвиг. Все остальные качества служили лишь их украшением.

Примерно с XVI столетия этикет стал способом существования королевских дворов Европы. Абсолютизация монархической власти происходила в том числе и путем регламентации поведения подданных.

В XVI столетии в России был создан Домострой – свод правил поведения горожанина. Домострой давал наставления: «С большим быть покорным и послушным, со средним – любовным, к меньшим и убогим – приветливым и милостивым».

В 1717 г. по распоряжению Петра Великого увидела свет книга «Юности честное зерцало, или Показание к житейскому обхождению, собранное от разных авторов». Среди прочих советов в книге давалось наставление: «Лучше, когда про кого говорят: он есть вежлив, смиренный кавалер и молодец, нежели когда скажут про которого: он есть спесивый болван».

В обществе рекомендовалось «в круг не плевать, в платок громко не сморкаться и не чихать» и «перстом нос не чистить». Мой руки, сиди прямо за столом, «ногами не мотай… костей не грызи, ножом зубов не чисти, не хватай первым со стола».

Великая французская революция внесла свою лепту в дело «преобразования нравов». Головной убор гражданин должен был снимать лишь при произнесении публичной речи или когда было жарко. В письмах следовало писать не «ваш покорный слуга» и т. п., а «ваш согражданин, брат, друг, товарищ» и т. п.

Вместо обращения на «вы» декретом от 8 ноября 1793 г. было введено обращение на «ты». «Республиканская вежливость – вежливость самой природы».

Просветители XVIII столетия рассматривали этикет как средство власти. Он объединял европейское дворянство как главную социальную опору монархической власти.

Одновременно с развитием и укреплением власти третьего сословия – буржуазии – этикет начинает приспосабливаться к новым социальным условиям. Он перестает быть привилегией аристократов, но при этом буржуазия стремится подражать в стиле жизни дворянскому сословию.

В России на страницах российских журналов XIX столетия со статьями на темы хорошего тона выступали Д.В. Григорович, И.А. Гончаров, который был известен не только как писатель, но истинно светский человек: он никогда не давал волю эмоциям, умел устраивать быт, изящно одевался[2].

В специальных брошюрах по этикету для простых людей содержались следующие советы: не производить нечистоты в помещениях, не толпиться как стадо баранов; говорить доктору «ваше благородие» или «господин доктор» [3].

Лишь в XX столетии происходит демократизация этикета. В наше время этикет потерял сословный характер. Выработались формы этикета, основанные на профессиональных особенностях.

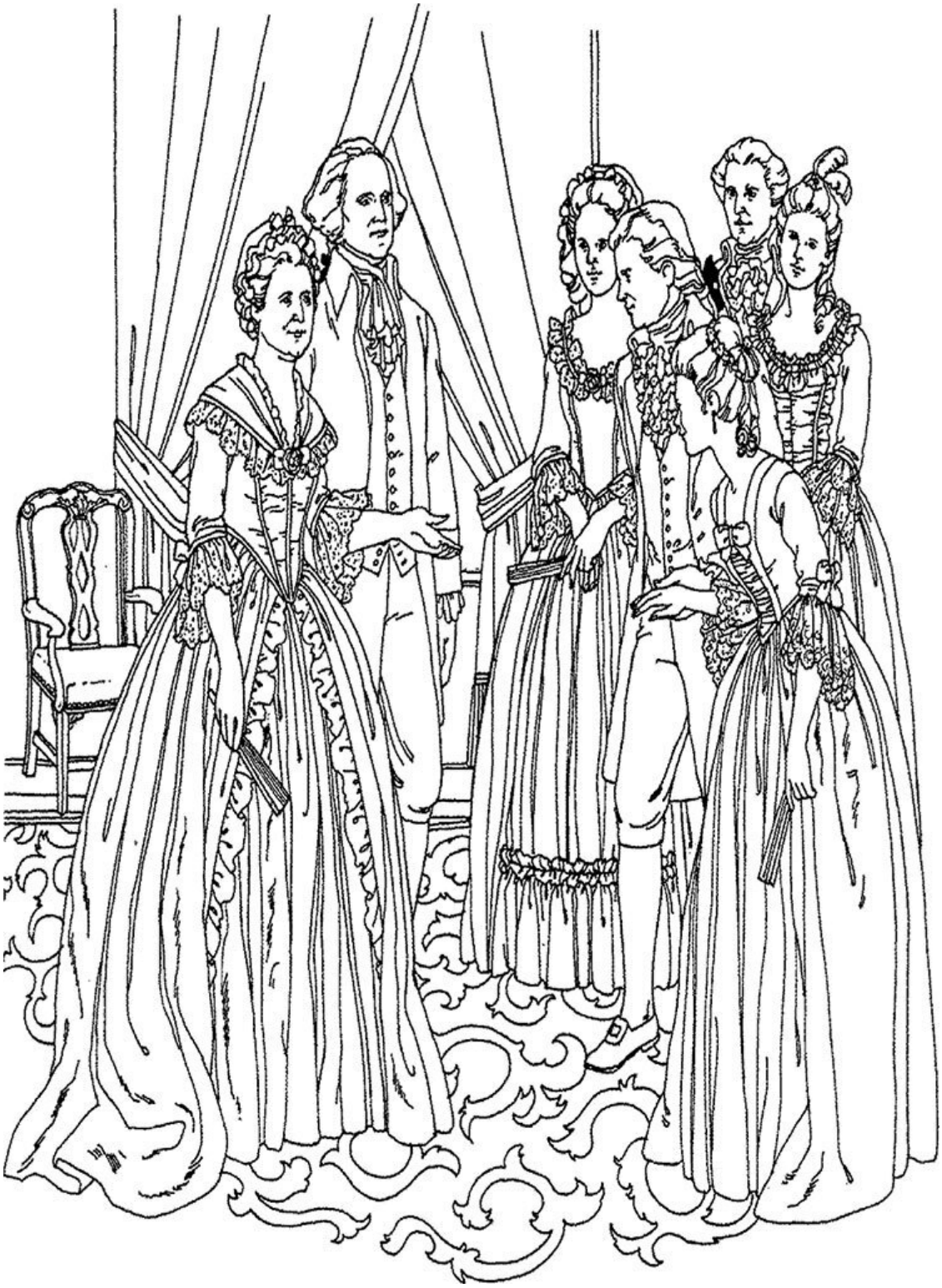
Субординация в деловых отношениях означает, что каждый ведет себя в соответствии с занимаемой должностью. Таким образом служебный этикет – это формы обхождения и нормы поведения в отношениях с коллегами.



I
Общегражданский этикет

Манеры поведения
Приветствия, представления, обращения
Культура речи и беседа
Дискуссия – искусство
Комплименты
Поведение в общественных местах
Путешествие





Манеры поведения

Нельзя не согласиться с мнением Сиднея Смита, что «манеры слишком часто остаются в пренебрежении, а между тем приобретение хороших манер очень важно как для мужчин, так и для женщин… Жизнь слишком коротка, чтобы можно было надеяться успеть вполне отделаться от дурных манер; кроме того, в манерах отражаются добродетели».

Какими бы правами ни наделяло законодательство личностей, занимающих ведущие административные должности, результаты их управления во многом зависят от целого ряда субъективных факторов: социального положения, воспитания, образования, черт характера.

Само слово «администратор» в переводе с латыни означает «управитель», человек, выполняющий управленческую работу. Один из этапов управленческого процесса – руководство людьми. Для эффективного управления руководитель, назначенный на свой пост официальными властями, должен восприниматься окружающими, и в первую очередь подчиненными, как лидер. Эти понятия различаются следующим: руководство – социальный феномен по своей сущности, а лидерство – психологический.

Современные отечественные и зарубежные исследователи проблем управления выделяют определенные личностные черты, необходимые для эффективного руководства: доминантность, в переводе с английского – господство, преобладание, влияние; уверенность в себе; эмоциональная уравновешенность – умение контролировать эмоции и иметь средства для эмоциональной разрядки (досуг личности); креативность, то есть способность к творческому решению проблем; стремление к достижению цели; независимость – руководитель имеет профессиональное лицо и поддерживает это свойство у подчиненных, к тому же руководитель обладает своей точкой зрения на проблемы, самостоятельно принимает решения, но при этом независимость не должна перерастать в самодурство. И наконец, личные качества, которые не нуждаются в пояснении: ответственность в выполнении заданий и общительность.

Говоря о процессе воспитания молодого человека века Просвещения, Честерфилд выделял развитие таких качеств, как учтивость, приветливость, обязательность, умение вести себя достойно и естественно в любой обстановке. Согласно его теории, эти качества не являются выдающимися, но именно они в первую очередь оцениваются людьми и вызывают их искреннюю любовь. А для того чтобы достойно представлять себя в высшем обществе, необходимо к тому же умение хорошо одеваться и танцевать.

Императрица Елизавета Петровна разрешала бывать детям при дворе в приемные дни. Это позволяло им с ранних лет познавать школу политики и дипломатии. К тому же будущий государственный деятель должен был уметь свободно и достойно держать себя в обществе, иметь хорошие манеры, а эти качества закладываются в детстве.

Император Александр III обладал твердой волей, ненавидел все показное и считал, что истинно русский человек должен быть прост в поведении, манерах, еде, речах и одежде. Как отмечал С.Ю. Витте: «Если бы не знали, что он Император, и он вошел бы к нам в комнату в каком угодно костюме, несомненно, все бы обратили на него внимание. Поэтому меня не удивляет замечание Императора Вильгельма: „Завидую самодержавной царственности в фигуре Александра III“».

Аристократ – это не только родовитый, знатный, наиболее уважаемый представитель дворянства, но и особый тип личности. Князь Трубецкой говорил, что, «когда князь делается хоть чуточку хамом, он хуже всякого хама».

Достойное поведение способствует успеху в любой сфере человеческой деятельности. В бизнесе нет мелочей. Все, начиная от манеры держаться и говорить до стиля вашего костюма, способно повлиять на результат деловых переговоров.

Основные черты характера, присущие воспитанному человеку, – это достоинство, естественность (не путать с распущенностью) и тактичность.

Для человека с достоинством честь превыше всего. Он не будет унижаться, сносить оскорбления, давать легкомысленные обещания.

Человек с безупречными манерами естествен и прост в обращении с окружающими, в разговоре, в манере держаться и одеваться. Быть естественным – быть самим собой.

О происхождении хороших манер существует забавная история. Однажды большую компанию ежей застал на каменном плато мокрый снег. С трудом зверьки отыскали пещеру и сбились в ней в кучу, но те, кто попал в середину, задыхались, а те, кто был с краю, – мерзли. Ежи кололи друг друга иголками, сталкивались, расползались по углам. А потом договорились: уступать друг другу. Погрелся в середине – иди на край и снова жди своей очереди. Вероятно, хорошие манеры – это золотая середина, которую нашли люди для удобства общения.

* * *

«**О высокомерии**[1]

Некто из друзей наших полагает, что скромность – чувство глупых. Ежели маленькая книжка эта попадет случайно ему в руки, то пусть извинит нас, что описали мы некоторые из странностей, которыми успевает он помрачить драгоценнейшее достоинство отличного воспитания и преимуществ, которыми так щедро он одарен природой. Высокомерие не умеет он различить с желанием иметь вас в обществе, является везде с торжественным видом, говорит громко на прогулках, решает и осуждает определительно в театрах, на поклон отвечает, кивнув головой, во время обеда говорит один, в вечерней беседе хочет, чтобы его только слушали, им занимались. Он думает, что он умнее, приятнее, ловчее всякого другого; в самых малейших подробностях должен он первенствовать: будет поддерживать, что фрак его сшит лучше вашего, что шляпа его новейшего фасона, лошадь его лучше, слуга расторопнее. Личное местоимение, первое вступление во всех его разговорах; ни одна женщина не может быть равнодушна к достоинствам его; он знает лучше о летах, о делах, о тайнах ваших…

Один час беседы с таким человеком томительнее путешествия в Гавр; впрочем, он весел, остр, с познаниями, но вечные его превосходства выведут из терпения и самого благосклонного слушателя; со скромностью поставляли бы его в пример, потому что он действительно имеет те достоинства, которыми чванится. Но за безмерное высокомерие его закрывают глаза и не замечают иных».

[1] *Правила* светского обхождения. М., 1829.

Приветствия, представления, обращения



Общение – это творчество: помимо языка звуков существует язык покроя костюма, взгляда, жеста. Во время приветствия японцы низко склоняются в поклоне, лапландцы трутся носами, самоанцы обнюхивают друг друга, а латиноамериканцы обнимаются. На Замбези хло-

пают в ладоши и делают реверанс. Приветствуя другого, еврей скажет «мир вам», перс пожелает «будь весел».

Слово «здравствуйте» – это и приветствие, и пожелание здоровья. Сказанное недружелюбно, без уважительной интонации, оно способно разрушить общение в самом его начале.

Мужчина первым приветствует женщину; младший по возрасту – старшего; подчиненный – начальника; член делегации – руководителя своей или иностранной делегации.

Рукопожатие – наиболее привычный этикетный жест современного общения. Однако этот жест был распространен не всегда. У многих народов запрещалось рукопожатие между мужчинами и женщинами. В прошлом в Белоруссии это был способ выражения симпатии де вушки и юноши. «Они незаметно пожимают друг другу руки, и это пожатие, называемое „подаянием“, равносильно клятве в любви». В XVI столетии у русских людей не принято было браться за руки в хороводах, так как это расценивалось как «средство к сладострастию».

В древности рукопожатие стремились совершать покрытой рукой (в перчатке или рукавице), руку покрывали, чтобы обезопасить себя от порчи, к тому же считалось, что голая рука приносит бедность, а покрытая – богатство.

Современное требование пожимать руку голой рукой является выражением доверия.

В древние времена протянутая ладонью вверх рука подтверждала миролюбие человека – отсутствие оружия.

В культуре многих народов рукопожатие совершалось лишь в торжественных случаях. Так, при дворе московского царя в XVI–XVII столетиях рукопожатие применялось лишь при общении с европейскими послами. Пожать руку означало проявить царскую милость.

В 1602 г. датчан предупредили, чтобы они жали руку царя «по-русски слабо, а не тискали бы, как это делают немцы». Рукопожатие применялось лишь между равными.

Первым для рукопожатия подает руку женщина – мужчине, начальник – подчиненному. В Индии, Китае, Японии рукопожатие не принято.

Женщине не обязательно перед рукопожатием снимать перчатку, мужчина снимает перчатку обязательно. Приветствуя старших по возрасту, перчатку снимают все.

Очень важное значение во время приветствия имеет интонация. Добрые слова, сказанные грубым или сухим тоном, могут вызвать негативную реакцию у того, кому они адресованы.

К сожалению, приветствуя друг друга, мы редко улыбаемся. А жаль.

Младшего по возрасту или положению представляют старшему.

В отличие от светского этикета в деловом общении не обязательно мужчину представлять женщине.

В любой ситуации человеку с титулами представляют нетитулованного человека.

Родителям представляют знакомых, а не наоборот.

Даже если на лацкане вашего пиджака имеется табличка (бейдж) с вашим именем, при знакомстве следует представиться.

Свое имя произносите четко, глядя в глаза собеседнику.

В нашей стране сейчас, к сожалению, нет официально принятой формы обращения. К незнакомому человеку и в официальной обстановке следует обращаться на «вы» со словом «господин».

Неприемлема форма обращения «женщина», «мужчина», «бабуля», «дедуля».

Не отвечает требованиям этикета обращение старших по возрасту к младшим или начальника к подчиненным по имени, отчеству, но на «ты».

Общаться можно «грамотно» и «безграмотно». Общение может стать стеной, разделяющей людей, либо «величайшей роскошью бытия», как отмечал писатель Антуан де Сент-Экзюпери.

Чтобы «приобрести» эту роскошь, давайте будем стараться: контролировать свои эмоции; в любой ситуации проявлять вежливость; слушать партнера; выражать благодарность; понимать собеседника; оставаться самим собой.

* * *

«**§ 50**[2]

Другой род приветствия есть похвала, которая требует много осторожности и искусства, чтоб уверить, что мы говорим истину: ибо какие похвалы могут показаться справедливыми в сем развратном роде? Но довольно того, чтоб мы сами верили, что мы говорим истину и тогда сие не значит лжи. Чего для, если мы можем уверить того, которому говорим, что мы сами уверены о его достоинстве, то приветствие бывает искренно и приятно; хотя бы тот, которое оному делаем, признавал в сердце своем, что оно несправедливо. И посему весьма обманываются те, которые превращают все свои приветствия в гиперболы и в чрезмерные увеличивания, от самих себя опровергающиеся, и которые, например, красоту госпожи какой-нибудь возносят выше солнца и звезд. Что подумают особы, которые слушают такие похвалы, если они имеют здравый разум? Итак, надлежит говорить с умеренностью, то есть соображать должно похвалы с качествами человека.

§ 51

Мужчины должны иметь к женщинам почтение, так что если кто хоть мало нарушит оное, то сие знак есть безумия и подлого воспитания. <…>

§ 10

Есть некоторые дела, от натуры не зависящие, которые однако ж согласие честных людей установило между нами, напр.: *снимать шляпу для засвидетельствования нашего почтения, уступать первенство при дверях, вышнее место в комнате или за столом правую сторону, или возвышенную часть мостовой на улице и проч.* Все сие столько принадлежит к существу учтивости, что если кто-нибудь не снимет шляпы для поздравления людей и самого низкого состояния, которые наперед его поздравили, то его почтут весьма неучтивым и худо воспитанным.

§ 18

Ежели кто вступает в разговор, то непристойно говорить кому-нибудь из компании таким языком, которого прочая компания не разумеет. Не меньшую значит неучтивость говорить кому-нибудь на ухо, а кольми паче еще смеяться после того, как речь окончил; понеже сие многим досадно бывает. Это известно также, что когда следует отвечать *так* или *нет,* то надобно придавать *милостивый государь, милостивая государыня, Ваше Высокородие или Превосходительство* и проч. А когда надобно неотменно противоречить знатной особе, тогда не должно сего делать грубым образом через *нет,* но через обречение, сказав, например: *вы меня извините, милостивый государь; я прошу извинить меня, милостивая государыня* и проч.

§ 31

Будучи в компании важной, очень непристойно снимать свой парик и скидывать кафтан, обрывать у себя ногти или отгрызать их зубами, или чистить, почесываться, поправлять повязку или башмак, который угнетает ногу, надевать шлафор и туфли, чтоб быть, как говорят, спокойнее. Это бы то же почти было, как если б конный офицер появился у лагерей в башмаках, а не в сапогах пред своим генералом.

§ 32

Весьма также скучно и неприятно слушать человека, жалующегося в компании на какое-нибудь зло или нездоровье, сие приписывают недостатку разума, притворству или чрезмерному самолюбию, почитая, что сие делается для того, чтоб прикрыть под сим пустым и все-

[2] *Наука* быть учтивым. СПб., 1774.

гдашним видом неспособность к разговору или чтоб позабавиться безопасно с вредом для других.

§ 33

Это очень худо, если в то время как один показывает компании дорогой камень или что иное, ты тотчас бросишься с рукою, чтоб тебе первому его посмотреть. Надобно умерить свое любопытство и подождать, чтоб он по порядку сам его тебе поднес для рассмотрения. <…>

§ 40

Непристойно во время разговору действовать руками очень размашисто, сие обыкновенно делают пустословы, которые страстны бывают в одних только движениях и в вертливостях тела. Это также посмеяния достойно, когда кто, говоря с другим, подергивает его за пуговицы, епанчу или кафтан или поколачивает его в брюхо; непристойно притом искривляться, обертывать во рту язык, прикусывать губы, выдергивать волосы, поглаживать руки от радости, щелкать пальцами, потягивая их один после другого, поднимать плечи и пр. Не надлежит равным образом иметь виду угрюмого, строгого, пышного и презорчивого; весьма также неприлично, в то время как смеются, поднимать великое хохотанье, а неприличнее еще смеяться обо всем и без всякой причины».

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.