

КНИГА-КОНСУЛЬТАНТ

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

НЕОБХОДИМЫЙ МИНИМУМ
ДЛЯ СОВРЕМЕННОГО ЧЕЛОВЕКА



Татьяна БЕЛОУСОВА

Москва
АСТ

УДК 17
ББК 87.774
Б43

Серия «Книга-консультант»

Оформление *Юлии Межовой*

В книге использованы фотографии *Ирины Кузиной* и *Олега Вайднера*, фотоматериалы *Shutterstock* и автора. Рисунки *Елизаветы Дмитриевой*.

Белоусова, Татьяна Вадимовна

Б43 Деловой этикет: необходимый минимум для современного человека / Татьяна Белоусова. — Москва: Издательство АСТ, 2021. — 320 с. (Книга-консультант).

ISBN 978-5-17-135171-7

Новая книга Татьяны Белоусовой — автора бестселлеров по этикету, лауреата Национальной профессиональной премии «За вклад в развитие делового этикета в России». Достоверная, дополненная, обновленная информация о современном ДЕЛОВОМ ЭТИКЕТЕ с учетом последних тенденций и изменений, с примерами из жизни, с разбором реальных ситуаций, с моделированием «взрослых реакций».

© Татьяна Белоусова, текст, 2021
© Елизавета Дмитриева, ил., 2010
© Ирина Кузина, фото, 2015
© Олег Вайднер, фото, 2020
© ООО «Издательство АСТ», 2021

Любое воспроизведение, цитирование и копирование материалов без разрешения издательства и упоминания имени автора преследуются по Закону РФ от 09.07.1993 N 5351-1 (ред. от 20.07.2004) «Об авторском праве и смежных правах» (в ред. Федерального закона от 20.07.2004 N 72-ФЗ).

Под защиту закона об авторских правах и интеллектуальной собственности также попадают найденные автором формулировки и определения, например:

«Дистанция — Интонация — Позиция», «Вектор вежливости», «Удобно мне — удобно со мной», «Логика и подтекст — в балансе», мнемоформула «ПИТЕР» и др., темы в кейсах, рисунки, а также структура книги и ее содержание.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Об авторе	8
К ЧИТАТЕЛЮ	10
Часть I	14
ГЛАВНОЕ, ЧТО СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ ОБ ЭТИКЕТЕ	
ГЛАВНОЕ № 1:	20
СИТУАЦИЯ определяет действия: в этикете нет фиксированных правил, в одних случаях следует поступать так, в других — иначе. ДИСТАНЦИЯ, ИНТОНАЦИЯ, ПОЗИЦИЯ всегда приводят к результату — или к положительному, или к противоположному	
СИТУАЦИЯ/ОБСТОЯТЕЛЬСТВА	21
ДИСТАНЦИЯ, ИНТОНАЦИЯ, ПОЗИЦИЯ	26
ГЛАВНОЕ № 2:	41
ЭТИКЕТ В РОССИИ, или Почему нам только кажется, что мы в европейской культуре. Почему следует изучать европейский этикет, как ПДД	
ПОЧЕМУ СЛЕДУЕТ ИЗУЧАТЬ ЕВРОПЕЙСКИЙ ЭТИКЕТ как ПДД	44
ГЛАВНОЕ № 3:	48
ПРИНЦИП И ИНСТРУМЕНТЫ ЭТИКЕТА — как «Оно работает». ВЕКТОРЫ ВЕЖЛИВОСТИ	
ПРИНЦИП ЭТИКЕТА	51
ЛОГИКА и ПОДТЕКСТ	58

ВЕКТОРЫ ВЕЖЛИВОСТИ	64
ГЛАВНОЕ № 4	75
Что следует знать о деловом этикете: светский vs деловой? Руководитель и его роль в коллективе	
СВЕТСКИЙ vs ДЕЛОВОЙ?	
РУКОВОДИТЕЛЬ и его роль в коллективе	85
ЧАСТЬ II	91
ПРАКТИКУМ: ДЕТАЛИ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА В КЕЙСАХ	
Кейс 1: ПРИВЕТСТВИЯ. ПРЕДСТАВЛЕНИЯ	
Рукопожатия — 5 ошибок мужчин, 2 ошибки женщин. Порядок приветствий и представлений, обмен рукопожатиями — в векторной системе. Ряд важных подсказок и лайфхаков при встрече группами. Порядок представлений/рукопожатий. Об опозданиях в векторной системе	
ПРИВЕТСТВИЯ и ПРЕДСТАВЛЕНИЯ	92
Кейс 2: ВИЗИТНЫЕ КАРТОЧКИ	121
Порядок и правила обмена визитными карточками. Требования этикета к достойной карточке. Оформление и композиция визитной карточки	
ПОРЯДОК и ПРАВИЛА ОБМЕНА ВИЗИТНЫМИ КАРТОЧКАМИ	123
11 ТРЕБОВАНИЙ делового этикета к визитной карточке	125

ОФОРМЛЕНИЕ и КОМПОЗИЦИЯ визитной карточки	130
Кейс 3: ДЕЛОВАЯ ОДЕЖДА МУЖЧИН И ЖЕНЩИН	135
Дресс-код: суть, отметки, структура гардероба	
СУТЬ DRESS CODE	137
Короткий обзор ОСНОВНЫХ МОДНЫХ СТИЛЕЙ	140
ПРАВИЛА DRESS CODE, они же нормы приличий	151
ПОСАДКА МУЖСКОГО КОСТЮМА	168
ОТМЕТКИ DRESS CODE	176
Кейс 4: РАЗМЕЩЕНИЕ УЧАСТНИКОВ ЗА СТОЛОМ ПЕРЕГОВОРОВ	210
Принципы рассадки — проверено в опыте этикета столетиями! Научные обоснования эффективности решений	
Кейс 5: ДЕЛОВЫЕ ВСТРЕЧИ	223
12 ТРЕБОВАНИЙ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА к проведе- нию встреч	224
Кейс 6: ДЕЛОВОЙ ОБЕД, или Работа над ошибками	231
ПРИБОРЫ	240
ПРЕДМЕТЫ	247
ДЕЙСТВИЯ	255
ЭРГОНОМИКА	262

Кейс 7: «ВОЛШЕБНЫЕ СЛОВА»	265
КАК ВЕЖЛИВО ОБРАТИТЬСЯ К НЕЗНАКОМОМУ ЧЕЛОВЕКУ?	269
ОБРАЩЕНИЯ на «Ты» и на «Вы»	271
Кейс 8: ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА	272
ОСОБЕННОСТИ СОВРЕМЕННОГО ЭТИКЕТА В ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКЕ	
ЭЛЕКТРОННЫЕ ПИСЬМА	273
РЕКОМЕНДАЦИИ ЭТИКЕТА К ПИСЬМУ НА БУМАГЕ	280
НЕКОТОРЫЕ МОМЕНТЫ в ПЕРЕПИСКЕ С ЗАРУБЕЖНЫМИ ПАРТНЕРАМИ	283
Кейс 9: ТЕЛЕФОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ	286
СТАЦИОНАРНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ	287
МОБИЛЬНАЯ СВЯЗЬ	290
Кейс 10: АВТОМОБИЛИ СЛУЖЕБНЫЕ и ЛИЧНЫЕ	301
Персональный водитель. Верное/безопасное расположение пассажиров в авто	
ПРИЛОЖЕНИЕ	308
ОПОЗДАНИЯ	
ДВЕРИ	
ОБ ОТЧЕСТВАХ	315

ОБ АВТОРЕ



Татьяна Белоусова — автор популярных книг, психолог, член Многонационального союза писателей, член Национальной ассоциации специалистов по протоколу.

Обладатель Национальной премии «За вклад в развитие делового этикета в России».

Эксперт по этикету и протоколу, тренер по уверенному поведению, специалист в области моды и стиля.

Автор множества семинаров и тренингов различных направлений, в том числе для «Цен-

тра международного протокола» РАНХиГС при Президенте РФ, для Правительства Крыма, в ЦНТИ «Прогресс» и НОУ «Северная столица».

Авторский семинар «Деловая культура. Корпоративный имидж. Служебный этикет» посещают сотрудники крупных компаний России («Газпром», «Роснефть», «Аксона» и др.), руководители и служащие дум, администраций городов и республик России.

Еще в 1998 году Татьяна Белоусова стала первым преподавателем первых курсов «Имиджмейкер» в Санкт-Петербурге (Институт культурных программ).

Татьяна — профессиональный тренер по развитию навыков уверенного поведения, как в жизни, так и в особых случаях (съемки — выступления — сложные переговоры).

Ее авторский семинар по уникальной методике «ХОРОШИЙ ВКУС У ВАС В КАРМАНЕ» остается неизменно привлекательным для множества слушателей.

Бестселлерами стали книги автора: «ХОРОШИЙ ВКУС У ВАС В КАРМАНЕ», «Ангел носит GUCCI», «ЭТИКЕТ: полный свод правил светского и делового общения» и большая работа «ВСЁ про ЭТИКЕТ».

К ЧИТАТЕЛЮ

Сколько сотен раз слушатели моих семинаров, участники тренингов и мастер-классов говорили: «Получили множество ответов на вопросы, и даже не могли подумать, что искать надо в теме „этикет“!»

Сколько десятков раз приходили отклики от читателей — с благодарностью и с тем же недоумением! «Надо же, случайно нашли что искали — и где? В книге об этикете — так странно...» (пожимают плечами).

И уже неоднократно молодежь предлагает придумать другое название этой СИСТЕМЕ знаний и умений. Да-да, этикет — это СИСТЕМНЫЕ, изменяющиеся по своим законам знания и навыки общения! И сегодня этикет уже не ограничивается определением «свод ритуалов и правил какого-либо сообщества», скорее, верно и современно говорить о МОДЕЛИ ДОСТОЙНОГО ЭФФЕКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ. (Эту тему развернем на всем объеме книги.)

В далеком 2006 году я сделала первую попытку писать об этикете — вполне наивную, но

искреннюю. Книга называлась «Легкость делового бытия: корпоративный имидж и бизнес-этикет».

Многое изменилось за прошедшие годы: и сам автор, и мир, и отношение к этикету — увы, он стал «модным»! И еще больше глупостей накрутилось на это понятие.

Поэтому сейчас особенно важно обозначить, что является откровенной глупостью и даже выдумкой от начинающих энтузиастов, — чтобы не запутать тех, кто осознает значимость коммуникативных навыков (и этикет их возглавляет!). И конечно — желание увеличить количество читателей, убедившихся на практике, что без ритуалов этикета не обходится ни один наш контакт. Следовательно, правила этикета — как правила дорожного движения — должен хорошо знать каждый.

Перед вами уже четвертая моя книга об этикете — две предыдущие с успехом продаются и сейчас. Однако мир деловых отношений имеет особую специфику, и мы предпримем попытку структурировать и систематизировать его, чтобы получить эффективные и

разнообразные инструменты для каждого дня и любого рабочего момента.

С помощью этой книги читатели узнают, что происходит на авторских семинарах и тренингах, а слушатели семинаров по деловой культуре и этикету получают информацию по темам, которые по тем или иным причинам мы не успели разобрать в аудиториях.

Попытаюсь доказать читателям, что наш «деловой мир» еще весьма детский, «взросление» идет медленно и многие представления о том «как надо» перевернуты с ног на голову.

Верю, что понимание соотечественниками этикета станет ближе к его сути — квинтэссенции общения и выйдет за контур «что-то там про сервировку и манеры».

Надеюсь, что круг читателей расширится, и у «новеньких» непременно случатся инсайты, появятся новые инструменты в поведенческом арсенале. И самое важное — мы будем быстрее взрослеть и в рабочих отношениях станем свободней и эффективней. Ведь все мы хотим в трудных, порой конфликтных

ситуациях трудовых будней находить верные слова и аргументы, сохранять лицо и достоинство.

*В каждой рекомендации этикета существует **ЛОГИЧЕСКАЯ ПРЕДПОСЫЛКА**, которая привела к возникновению ритуала, а равно и **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКТОР**, который наполняет этот ритуал смыслом. Если в рекомендации нет логики и некоего понятного всем подтекста, значит этого правила нет в этикете!*

ЧАСТЬ I

ГЛАВНОЕ, ЧТО СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ ОБ ЭТИКЕТЕ

В основе всех хороших манер лежит одна забота — чтобы человек не мешал человеку, и все вместе чувствовали бы себя хорошо.

Дмитрий Лихачев

Часто истинный смысл слов и терминов ускользает от нашего понимания, обрастает сложными определениями, которые закрывают суть дела. Так и «этика» теперь — философская наука с туманными определениями, и «этикет» — список странных, порой «бесмысленных» для кого-то правил.

Итак, если обратиться к истокам, «этика» от древнегреческого ἦθος «этос» — нрав, обычай. И в античном мире под «этос» понимали **УДОБНОЕ СОВМЕЩНОЕ СУЩЕСТВОВАНИЕ**, правила/нормы, сплачивающие общество и помогающие преодолеть индивидуализм и агрессивность.

Актуальными и востребованными такие правила остаются до сих пор! Их необходимость стала даже очевиднее. Если в доинтернетную эпоху люди общались обычно в узком кругу и

были понятны друг другу, то сейчас границы размываются и люди с разным бэкграундом в образовании, кругозоре, лексике — в ходе общения попадают в неловкие, а порой и неприятные ситуации. И вот как раз те, кто имеет большой набор приемов и навыков к «приятному общению» в целом и для преодоления агрессии в частности, имеют и более широкую поведенческую палитру.

Цель этики — не знания, а поступки.

Аристотель

Что же сейчас, в XXI веке, скрывается под словом «этикет»? Да, собственно, то же, что и с сотворения мира. Этикет как система знаков и ритуалов проверен временем на эффективность! Конечно, ритуалы меняются — сама жизнь, технический прогресс, изменение в социальных ролях полов, даже появление удобной одежды влияют на «знаки вежливости». Уходят бессмысленные в новых обстоятельствах, появляются более актуальные. Но СУТЬ сохраняется! Для взаимодействия людей остаются важными знаки, которые выказывают доверие, позволяют быстро распознать своего/чужого, охраняют участников контакта от агрессии и делают приятным общение.