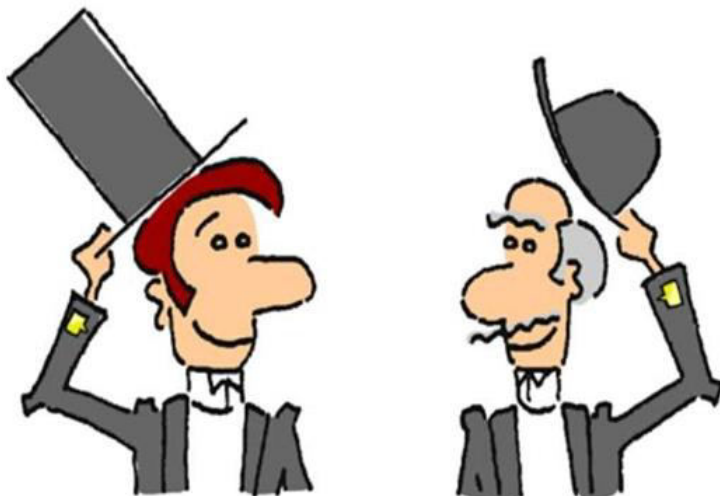


У рамках проекту
Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту
«Від мистецтва – до освіти і науки»

ПРАВИЛА
етикету і гарних манер для
Особистостей, які навчаються у ХКТЕІ
Укладач – к.пед.н., доцент В.С.Церклевич



Ніщо не коштує нам так дешево і не цінується так дорого, як ввічливість.

М. Сервантес

Є люди, які вміють говорити, але не вміють нічого сказати. Це вітряки, які повсякчас махають крилами, але ніколи не літають.

В. Ключевський

Нескромна людина часто небезпечніша, ніж лиха, бо остання нападає лише на своїх ворогів, тоді як перша завдає шкоди і своїм ворогам, і своїм друзям.

Д. Addісон

Освіта — це те, що залишається, коли ми вже забули все, чого нас навчали.

Джордж Галіфакс

Такт — це вміння не говорити того, що думають усі. Такт — це мистецтво змусити інших думати, що вони знають більше за тебе.

Р. Мортімер

Треба говорити голосно, щоб тебе почули. Треба говорити тихо, щоб тебе послухали.

Поль Юіодель

Неохайність в одязі — це передусім неповага до людей, що нас оточують, та й неповага до себе.

Д Лихачов

Коли мені було чотирнадцять, мій батько був такий дурний, що я насилу терпів його; але коли мені виповнилося двадцять один рік, я був вражений тим, як цей старий порозумнішав за останні сім років.

Марк Твен

ЗМІСТ

Стор.

Замість передмови: про особистість, етикет і манери
5 базових правил етикету.

Як правильно вітатись?

Фізичний контакт при вітанні. РУКОСТИСКАННЯ.

Фізичний контакт при вітанні. ОБІЙМИ І
ПОЦІЛУНКИ ПРИ ЗУСТРІЧІ І ПРОЦАННІ

Як відрекомендуватися?

ЗВЕРНЕННЯ. Ти або Ви?

Як правильно знайомитись?

Бесіда. Розмова. Спілкування.

Як правильно спілкуватися телефоном?

МАНЕРИ поведінки у громадських місцях. РЕСТОРАН.

Неприпустимі манери для особистості, яка навчається у
ХКТЕІ.

Правила гарних манер для особистостей, які навчаються
у ХКТЕІ

Замість передмови: про особистість, етикет і манери

Особистість. Особистістю можна назвати людину, яка досягла такого рівня соціального розвитку і самосвідомості, який дозволяє їй знаходити і обирати серед цінностей культури особистісні смисли, самостійно виконувати відповідну перетворювальну діяльність, свідомо і відповідально здійснювати саморегуляцію діяльності й поведінки.

Особистість характеризують такі ознаки:

- *розумність* (визначає рівень інтелектуального розвитку);
- *відповідальність* (рівень розвитку почуття відповідальності, уміння керувати своєю поведінкою, аналізувати свої вчинки і відповідати за них);
- *свобода* (здатність до автономної діяльності, прийняття самостійних рішень);
- *особиста гідність* (визначається рівнем вихованості, самооцінки);
- *індивідуальність* (несхожість на інших).

Усі ці якості мають зовнішній вираз – у поведінці особистості, її мові, вчинках. Усе це – культура поведінки, яка регулюється сукупністю правил – етикетом. ***Правила етикету, які проявляються в конкретних формах поведінки, вказують на єдність двох його сторін: морально – етичної і естетичної. Перша сторона виражає моральні норми; запобігливої турботи, поваги, захисту і т.д. Друга сторона – естетична – свідчить про красу, витонченість форм поведінки***

Етикет - слово французького походження, що означає манеру поведінки. До нього відносяться правила чемності і ввічливості, прийняті в суспільстві.

Що таке **манери**? Це наша поведінка, те, як ми поводимося і спілкуємося з іншими людьми, говоримо і які вживаємо при цьому вирази, тон та інтонація, властива людині хода, жестикуляція і навіть міміка. Все описане – це лише зовнішній вираз нашої вихованості. Найперше, ми маємо так думати і сприймати описану далі модель поведінки як безумовну цінність для себе.

5 базових правил етикету.

У сучасному бізнесі дотримання **правил етикету** відіграє ключову роль. Їх неприпустимо порушувати, так, як і в комерційній діяльності неприпустимо не звертати уваги на економічні показники підприємництва.

Дотримання **правил ділового етикету** відображає ваш професіоналізм і серйозний підхід до справи, а їх недотримання, навпаки, свідчить про те, що з вами краще справи не мати. Етикет є однією зі складових вашого ділового образу. Досвідчені ділові партнери звертають увагу також і на цей аспект вашої поведінки. Розглянемо **основні правила ділового етикету**:

Перше правило етикету — будьте пунктуальні бізнесі дуже важливо правильно організувати і розрахувати час. Планування і пунктуальне виконання всіх запланованих справ — ключем до вашого успіху, а запізнення, навпаки, не коректне по відношенню до партнерів, які чекають на вас. Навіть найщиріші вибачення і запевнення про неможливість прийти вчасно, не здатні повністю залагодити провину, оскільки навіть на рівні підсвідомості у ваших партнерів залишиться певний неприємний осад.

Друге правило етикету — не говоріть зайвого іншим кожного мільйонера є певні секрети досягнення успіху, але ніхто не розповість їх вам. Не варто говорити про справи у власному бізнесі, оскільки іноді навіть найменший натяк може вплинути на діяльність конкурента.

Третє правило етикету — не будьте егоїстом Не можна успішно вести справи, не враховуючи думки та інтереси партнерів, клієнтів, покупців. Часто саме егоїзм перешкоджає досягненню підприємницького успіху. В бізнесі надзвичайно важливо терпимо ставитися до свого опонента чи партнера, навчитися з повагою вислуховувати і доступно пояснити свою точку зору.

Четверте правило етикету — одягайтеся так, як заведено в суспільстві

Одяг є демонстрацією вашого смаку і статусу у суспільстві. Не варто легковажно ставитися до цього правила, адже **зовнішній вигляд** людини це перший аспект, на який суспільство звертає увагу.

П'яте правило етикету — стежте за чистотою мови Все, що ви говорите і пишете, має бути викладене гарною,

правильною мовою. Уміння спілкуватися, грамотно вести дискусію і переконувати опонента є надзвичайно важливим аспектом для ведення вдалих переговорів. Стежте за своєю вимовою, дикцією та інтонацією. У спілкуванні з діловими партнерами ніколи не вживайте нецензурної лексики та образливих виразів. Також не забувайте, що вміння слухати співрозмовника є не менш важливим аспектом у спілкування.

Як правильно вітатись?

За етикетом, вітати людину потрібно словами: «Доброго дня!», «Доброго ранку!», «Добрий день!», «Добрий вечір!». Це найпоширеніші і найбільш прийнятні форми вітання. Серед молодих людей найчастіше прийнято говорити «привіт».

У привітанні дуже важлива інтонація, тепла і дружня, тому що навіть звичайні привітальні слова, висловлені грубим або сухим тоном, можуть образити людину, з якою Ви вітаєтесь.

Привітання прийнято супроводжувати поклоном, кивком голови, рукостисканням, обіймами, можливо - посмішкою. Під час привітання не слід опускати очі. Потрібно зустрітися поглядом з тим, кого ви вітаєте, а інакше людина подумає, що вам неприємно з ним спілкуватися, що ви щось приховуєте і т. д. Під час привітання непристойно тримати руки в кишенях. Це демонструє неповагу до співрозмовника.

Ситуації обміну привітаннями бувають різні. Слід пам'ятати деякі особливості, якщо Ви хочете бути ввічливою людиною і не ображати почуття інших.

- Молодші вітаються зі старшими, незалежно від соціального статусу (студент – викладач, студент – буфетниця, студент - прибиральниця), чоловіки – з жінками.

- Якщо Ви помітили знайомого далеко (в кінці коридору, на іншій стороні вулиці, в автобусі і т. п.), і якщо помітили Вас, потрібно привітати людину кивком голови, помахом руки, поклоном, усмішкою. Кричати на повний голос не слід - Ви поставите в незручну ситуацію і цю людину, і себе.

- Якщо Ви побачили знайомого, який наближається до Вас, не слід кричати «Здрастуйте! Добрий день!» здалеку. Дочекайтеся, коли

відстань між вами скоротиться до декількох кроків, і тоді привітайте його.

- Якщо Ви йдете з кимось, і Ваш супутник привітався з незнайомою Вам людиною, слід привітатися і Вам.

- Якщо Ви зустрічаєте знайомого в компанії незнайомця, потрібно привітати їх обох. Також потрібно привітати всіх у групі, до якої Ви підходите. **ОБОВ'ЯЗКОВО** вітайтеся, коли заходите до аудиторії, кабінету або будь-якого приміщення, де знаходяться люди!!!

- Якщо Ви йдете з групою і зустрічаєте свого знайомого, необов'язково знайомити з ним інших. Можна, вибачившись, на кілька секунд відійти в сторону і поговорити зі знайомим. Але не затягуйте розмови, адже на Вас чекають інші люди.

- Обов'язково потрібно вітати тих людей, з якими часто зустрічаєтесь, навіть якщо Ви з ними і не знайомі. Наприклад, з продавцем найближчого магазину, з листоношею, сусідами з під'їзду. Це елементарна ввічливість.

- У ХКТЕІ також діє правило вітання з незнайомими людьми. Обов'язково вітайтеся, коли бачите у приміщенні Інституту незнайому людину – можливо, це викладач, який у майбутньому викладатиме у вас, можливо, це роботодавець, який прийшов запросити студентів на співбесіду, можливо – абітурієнти або чийсь батьки. Своїм «Добрий день!» Ви не просто продемонструєте власну ввічливість, але й забезпечите приємні враження людині від нового середовища.

Фізичний контакт при вітанні. РУКОСТИСКАННЯ.

Часто вітаючись, люди обмінюються рукоштовпаннями. **Тут етикет теж звертає увагу на деякі тонкощі.**

- Першими подають руку старші молодшим, а не навпаки.
- Серед ровесників першими подають руку жінки чоловікам.
- Якщо зустрічаються дві подружні пари, то спочатку вітаються один з одним жінки, потім чоловіки вітають жінок, після цього чоловіки вітаються між собою.

- Перед рукоштовпанням чоловік повинен обов'язково зняти рукавичку. Жінці це робити необов'язково. Однак, вітаючи помітно старших за віком, рукавичку повинні знімати все.

Правильний потиск рук

Якщо ви підійшли до групи людей і обмінялися рукостисканнями з однією людиною, потрібно потиснути руки й іншим. Порада від Ігоря Манна: «Дуже важливо вміти потиснути руку правильно: в міру недовго (один-два помаху); в міру неміцно; якщо хочете продемонструвати перевагу - тримайте свою долоню при рукостисканні зверху; показати повагу до співрозмовника (наприклад, до дами) - ваша долоня повинна бути під долонею співрозмовника. І, за замовчуванням, долоня повинна бути сухою і чистою». Під час рукостискання не курять. Потрібно викинути сигарету, потім потиснути руку. Якщо такої можливості немає, вибачтеся за те, що ви з сигаретою. Ніколи не протягуйте ліву руку для рукостискання. Навіть якщо ви лівша, користуйтеся правою рукою. У туалетній кімнаті руку не тиснуть.

ФІЗИЧНИЙ КОНТАКТ – ОБІЙМИ І ПОЦІЛУНКИ ПРИ ЗУСТРІЧІ І ПРОЩАННІ

У наш час поцілунок і обійми при зустрічі є звичною практикою і молоді, і публічних осіб, хоча це, насправді, традиція більш властива для семітських народів (євреїв та арабів) і є їхнім «культурним» впливом на наші споконвічні традиційні форми вітання.

При розгляді цього питання пропонуємо Вам лаконічне історичне дослідження щодо практики обіймів і поцілунку як вітальної форми.

Наші прадіди – Запорозькі козаки, будучи православними християнами, цілували лише хліб та сіль, а також святу землю при виголошенні клятви, беручи присягу на вірність рідній землі. Поцілунок та обійми між чоловіками вважались символом Іуди, який зрадив Ісуса Христа.

Ще з часів хрещення Руси князем Володимиром, як і в княжі часи, на козацькій Україні серед православних християн було прийнято обмінюватись поцілунками та обіймами між сусідами та чужими людьми лише напередодні Великого посту. Аби спокутувати гріхи, наші прадіди у «Прощену Неділю» прохали один у одного

прощення. Також наші прадіди цілувались на Великдень, коли «христосувались».

В українських традиціях, як і у більшості слов'ян, крім скріплення клятви, поцілунок мав і інші призначення в повсякденному житті. Головне з них – передання доброзичливості та здоров'я (цікаво, що етимологія слова «цілунок» іде від цілісності, тобто здоров'я, звідси й цілитель – народний лікар).

Також цілували, у відповідності з давніми віруваннями та прийнятими нормами етикету, коли хотіли започаткувати обопільну симпатію, коли прагнули запобігти шкоді, або ж коли намагалися заспокоїти дитину, а також щоб урятувати стадо, цілували чередника, цілували й свійських тварин – щоб приносили приплід.

Хочемо звернути увагу, що спілкування людей, де б вони не жили, розпочинається, власне, з вітання. У кожного народу є свої форми традиційного вітання. У «чубатих слов'ян», тобто українців, вітання становить досить складний ритуал, який включає як жести, міміку, так і інші словесні формули для передачі емоцій, тобто доброзичливого ставлення.

Слов'яни-українці як народ сформувались кілька тисяч років тому назад. Тож у нас кожен компонент привітання містить у собі глибокий сенс і вплетений у канву давніх вірувань та світоглядних уявлень, на сакральному рівні співвідносячись із особливостями нашого самобутнього національного характеру. У цьому розумінні найбільш показовим є рукостискання, яке у різних комбінаціях з іншими проявами доброзичливого ставлення побутує тисячоліттями на широкому етнокультурному ареалі по обидва боки Дніпра-Славути.

Відповідно ж до світоглядних уявлень українців будь-яке фізичне доторкання (чи то потиск рук, поплескування по плечу або погладження по голові) пов'язане з вірою в його магічну силу – здатність до передання як позитивних, так і негативних дій. Виходячи з цього наші прадіди ретельно регламентували як і самі доторкання, так і норми відстані між особами, що контактували.

Щебто, будь-які обійми, поплескування і тим більше поцілунок для наших прадідів були просто брутальним втручанням в їх особистий простір.

Обійми з поцілунком були доречні винятково у випадках, якщо це був родич, або ж побратим, як то було в Запорозьких козаків,

від якого не могла виходити небезпека на енергетичному рівні. У такому випадку дозволявся не просто потиск руки, а й дужі козацькі обійми. Діти за повір'ям вважалися «чистими», не здатними принести лихо, тому їм також дозволялось залізти на руки та цілувати хрещених батьків та інших добрих знайомих.

В українців найдавніші в Європі знання з демонології. Тільки наш народ, на відміну від Європи, відрізняє «нечисту силу» від «злого духа». Враховуючи ці давні ведичні знання та зважаючи на небезпеку шкідливої магії, що може передаватися через контакти, український народ поступово сформував усталені стереотипи щодо унеможливлення таких контактів, боячись зняття при обіймах та цілунках позитивної енергетики. З огляду на це з дитинства дітей навчали стримуватись при вітанні людей, котрі мали погану «відьомську» репутацію.

Обмежувалися вітальні контакти і з жінками, оскільки серед них могли бути відьми. Не випадково в більшості регіонів України давня традиція приписувала чоловікові та жінці йти поруч, не доторкаючись; під руку йшли тільки під вінець.

Обмежувалися доторкання і в молодіжному середовищі, оскільки вважали, що через них передається сексуальний потяг. Пізніше ці уявлення стали основою етичних норм – досить суворих у традиційному суспільстві тогочасної України.

Доторкання людей при спілкуванні набувало іншої спрямованості, якщо воно освячувалося ритуалами. Весільна обрядовість, наприклад, розпочиналася з «удару по рукам», яке батьки наречених здійснювали на знак згоди про заручини. Центральним моментом весілля було також сакральне дійство – з'єднання рук молодих над короваем, що являло собою магичний акт скріплення подружньої клятви на вірність.

Таку ж сакральну силу мав і поцілунок. Воїни-козаки, коли виголошували клятву чи давали присягу, цілували хрест (у тому числі натільний), від чого, власне, і походить назва обряду – хресне цілування. По мірі утвердження християнства хресне цілування набувало більш ритуалізованих рис, розширюючи і область застосування: починає практикуватися ритуальне цілування ікон, різноманітних святинь і навіть не-святинь (наприклад, замка на церковних воротах нареченими – «щоб міцнішим був шлюб»). а.

В Наддніпрянській Україні було прийнято обмінюватися поцілунками і при прощанні, причому поцілунок означав не тільки приязнь до людини, а і взаємне прощення (до речі, «прощання» і «прощення» колись ототожнювалися). Бо ж коли козак вирушав у похід на війноньку, то він міг більш ніколи уже не здибатися на цьому світі зі своїми рідними та близькими, а відтак, потрібно було попросити прощення.

Загальнопоширеним способом вітання на українських землях традиційно були рукостискання та слова «Добрий день» («Добрий ранок», «Добрий вечір») чи «День добрий». Ця стандартизована традиційна форма вітання слов'ян-українців варіювалася по окремих регіонах і не має нічого спільного із традиціями вітань у вигляді «обнімать» та «поцілунків» мешканців пустель Синаю та Мертвого моря, тобто безперечно самобутніми традиціями симітських народів – євреїв та арабів.

Зокрема, на Наддніпрянщині та Поліссі серед чоловіків прийнятим був потиск рук, а добре знайомі жінки при зустрічі цілувалися і обіймалися, говорячи «Слава Богу». На Волині чоловіки обов'язково знімали капелюха, а вітаючи жінку, цілували їй руку; звичною формою вітання тут було «Слава Ісусу» і відповідь – «Слава навіки». На Поділлі словесна традиція була різною серед різних вікових категорій: молодь, вітаючись, казала «Добрий день» або «Слава Ісусу», старші – «Слава Богу». При цьому чоловіки обмінювалися рукостисканнями, жінки – поцілунками; руки тут було прийнято цілувати тільки близьким родичам та священикові. У південних районах Поділля словесна традиція вітання була іншою: «Добридень» або «Помагайбі». У Галичині як привітання, натомість, широко використовувалися поцілунки: жінки цілувалися в губи, чоловіки цілували руку жінкам, молодші цілували руку старшим, але, як правило, лише родичам або добре знайомим. У Північній Буковині, навпаки, більшого значення надавали словесним привітанням: чоловіки при зустрічі казали «Добрий день», «Доброго здоров'я», жінки – «Добридень». Рукостискання використовувалися тут між найближчими знайомими та у молодіжному середовищі, тобто руку геть усім не подавали. Щодо цілунків, то було прийнято, аби діти цілували руки старшим та хресним батькам, дорослі ж цілувалися тільки під час весілля. Зберігся тут і архаїчний звичай цілування ніг свекру та свекрусі молодою під час весільних обрядів.

Якщо ж Ви є прихильником поцілунку як знаку привітання, зосередимось на наступних правилах.

Найголовніше значення поцілунку – це вираз ніжності.

В сім'ях часто прийнято цілувати один одного. Матері цілують дітей, а діти – батьків, подружжя цілують один одного. Милый поцілунок в щічку – невід'ємний елемент весільної та сімейної фотосесії. Це вираз щирої прихильності, любові, уваги.

Не забувайте періодично цілувати своїх близьких, і Ваші стосунки стануть теплішими і ближчими. Любіть один одного і показуйте це якомога частіше.

Поцілунок-привітання

У деяких випадках поцілунок в щоку має соціальний, світський зміст.

Ним користуються в якості привітання близьких друзів на світських вечірках і публічних раутах або в молодіжному середовищі. Якщо Ви світська левиця – не забудьте привітати подругу при зустрічі дворазовим поцілунком. На відміну від «домашніх чмоков», світські поцілунки не трепетні і милі, це швидше данина моді, бутафорія, ілюзія.

Подібними дво - і триразовими поцілунками прийнято вітати один одного при зустрічі на вулиці в деяких країнах, наприклад, у Росії. Але така традиція поступово сходить нанівець навіть там, поступаючись місцем традиційного рукостискання або більш інтимній формі – обіймам.

У молодіжних колах друзі зазвичай цілують в щоку, висловлюючи тепле привітання і підкреслюючи міцну дружбу.

Поцілунком у щоку часто супроводжують привітання (поздоровлення). Причому це однаково актуально як для вручення подарунків у теплій домашній обстановці, так і для нагородження та визнання заслуг перед суспільством. Тому «теплий поцілунок» і під час вручення нагороди на церемонії, і на домашньому святі буде доречний.

Як правильно цілувати в щоку?

В 99 випадках зі 100 поцілунків в щічку – справа суто особиста і досить інтимна. Він з'єднує закохані серця, близьких друзів, кровних родичів. Але забезпечити задоволення може лише правильний поцілунок.

- Не цілуйте вологими губами. Вони повинні бути м'якими і сухими, адже витирати зайву вологу зі щоки неприємно нікому.

- Не можна фарбувати губи яскравою помадою, якщо збираєтеся цілувати когось. Червоні, помаранчеві, малинові кольори залишають яскравий слід на шкірі. Його важко змити, а жіночий макіяж буде повністю зіпсований. Якщо все-таки хочете поцілувати когось, замініть ласку інтимним дотиком «щока до щоки» чи не торкайтеся щільно до шкіри.

- Поцілунки в щоку передбачають свіже дихання. Якщо перед цим ви їли рибу, цибулю, часник – ніяких поцілунків. Допоможе позбутися від неприємного запаху з рота м'ятна цукерка або жуйка, зелень петрушки, спрей для порожнини рота.

Як відрекомендуватися?

Знайомлячи рівних за положенням людей, відрекомендуйте того, з ким ви краще знайомі, тому, з ким ви знайомі гірше. Чоловіка представляють жінці, молодшого за віком або за службовим положенням - старшому. Коли вам представляють людину, зосередьтеся на тому, щоб запам'ятати його ім'я, - під час бесіди частіше називайте його по імені. Трапляється, звичайно, що нові імена вилітають з пам'яті. Найрозумніше в такій ситуації - чесно зізнатися у своїй забудькуватості і, не втрачаючи почуття такту і почуття гумору, попросити співрозмовника нагадати його ім'я.

ЗВЕРНЕННЯ.

За етикетом існує три основних види звернення:

1. Офіційне - громадянин, пан;
2. Дружне - шановний колега, любий друже і т. д.;
3. Фамільярне - мила, бабуля, сонце і т.ін. (допустиме тільки серед найближчих людей).

У ХКТЕІ доречним є поєднання двох перших стилів: офіційне, або офіційно-ділове спілкування є домінуючим у академічному середовищі. Дружне спілкування є поширеним на

рівнях «студент - студент», почасти – у позааудиторному форматі роботи – тренування, репетиції тощо.

«Ти» або «Ви»?

Вирішити дилему «ти» чи «Ви» також допоможуть правила гарної поведінки. На «ти» звертаються в сім'ї і в неофіційній обстановці до знайомих, колег, друзів, дітям.

На «Ви» звертаються до незнайомих або малознайомих людям, а також до людей старшого віку. В офіційній обстановці на «Ви» необхідно називати навіть добре знайомих людей. На «Ви» повинен звертатися журналіст до людини під час інтерв'ю, лікар до пацієнтів, вчитель до учнів старшої і середньої школи. Щоб визначитися, як звертатися до співробітників, орієнтуйтеся на заведені в колективі правила.

Перехід з «Ви» на «ти» теж може здатися болючим. Але і тут існують свої правила: спілкуватися на «ти» повинен запропонувати начальник своєму співробітнику, або ж старший молодшому. У спілкуванні чоловіки і жінки ініціатором неформального спілкування зазвичай є чоловік. Але сьогодні визнають і зворотню ситуацію. Однак право «дозволити» такий перехід належить жінці.

Якщо вас з людиною розділяє велика різниця у віці або соціальний стан, перехід на «ти» неприпустимий.

- Таким чином, до старших за віком і до незнайомих ровесникам прийнято звертатися на «Ви». «Ти» допускається говорити тільки найближчим друзям (якщо на певному етапі спілкування Ви узгодили між собою це питання).

- Якщо Вам потрібно звернутися до свого родича або близького знайомого, який є керівником, у присутності сторонніх, краще назвати його по імені та по батькові і на «Ви». У такому випадку родинні чи приятельські зв'язку недоречно демонструвати всім.

- Якщо Вас хтось неввічливо гукає (наприклад: «Гей, ти!»), не варто відгукуватися на цей оклик. Однак не треба читати нотацій, виховувати інших під час короткої зустрічі. Краще дати урок етикету власним прикладом.

- Розповідаючи кому-небудь про людей, не прийнято говорити про них в третій особі: «він» чи «вона». Навіть про близьких родичів потрібно сказати: «Анна Іванівна просила передати ...», «Іван Петрович буде чекати вас ...».

ВАЖЛИВО! Те, як ми починаємо спілкування з людиною, багато в чому визначає подальшу долю цього спілкування!

- Першими вітають молодші старших, чоловіки - жінок.

- Жінки першої вітає чоловіка, якщо він набагато старший за неї. Винятки з цього правила: увійшов до кімнати, будь то чоловік або жінка, першим вітається з присутніми, що мінає - першим прощається з залишаються.

- Коли в кімнаті кілька людей, вітаються спочатку з господинею будинку, потім з іншими жінками, потім - з господарем будинку і чоловіками.

- Вітаючись з чоловіком, жінка повинна перша подати руку. Якщо вона обмежується поклоном, чоловікові не слід протягувати їй руку. Те ж між старшими та молодшими чоловіками.

- Чоловік завжди встає (за винятком дуже літніх і хворих, яким важко підніматися), вітаючись і з жінками, і з чоловіками. Жінка, вітаючись з чоловіком, не встає. Виключення; господиня дому, приймаючи гостей, завжди встає, вітаючись з ними.

- Жінки також встають, коли вітаються з літніми чоловіками.

- Привітавшись зі своїм однолітком, чоловік може сісти. Якщо ж він вітається з більш літнім чоловіком або з жінкою, то він може сісти лише після того, як сядуть вони, або за їх дозволу. Якщо господиня будинку пропонує сісти, а сама продовжує стояти - сидати не слід. Врахуйте це, коли у вас будуть гості.

- Не прийнято вітатися через поріг, через стіл, через будь-яку перегородку.

Як правильно знайомитись?

При знайомстві людей прийнято представляти один одному. У цьому допоможе фраза «Дозвольте представити Вам ...». Далі називають ім'я і, якщо знадобиться, рід діяльності особистості. Коли людина приєднується до компанії, де усі між собою знайомі, називають її ім'я. Решта мають представитися самі.

Існує порядок знайомства: першими називають тих, хто молодший за віком або службовим становищем, представляючи їх таких чином «старшим». Якщо ви забули імена людей, яких уявляєте, передайте ініціативу в їх руки: «Знайомтеся, будь ласка ...».

До речі, чоловік при знайомстві повинен встати, якщо він сидить. Жінка повинна вчинити так само, якщо її знайомлять з людиною поважного віку або високої посади.

Бесіда. Розмова. Спілкування

Мистецтву вести бесіду в суспільстві безсумнівно можна навчитися, для цього треба лише виробити в собі необхідні навички, подібно до того, як оволодівали ораторським мистецтвом античні оратори. Це зовсім не означає, що зустрічі з друзями повинні перетворюватися на змагання в ораторському мистецтві.

Займатися **розмовою, говорити**, тільки для того, щоб сказати що-небудь у суспільстві, яке до всіх осіб і до всіх обставин відноситься поверхово, яке жартома, з легким серцем, буде говорити про все рішуче — це таке мистецтво, перед яким пасують і вчена людина, і обдарована талантами. Далеко не кожному дана здатність з легкістю **вести розумні промови**.

У **мистецтві розмови** потрібно вправлятися, не впадаючи в балакучість, потрібно вміти орієнтуватися в темах розмови, треба пристосовуватися до людини, і тільки після довгого досвіду можна бачити свій успіх у цьому.

Перш за все у розмові потрібно уникати галасливого «Я». Входити в інтереси інших і приховувати власну особистість — це важлива складова кожної розмови.

Хороший тон вимагає того, щоб ми уникали таких розмов, які неприємні співрозмовнику або які приводять його у смуток.

Щоб сподобатися суспільству, слід вибирати такі **теми розмови**, які вашому співрозмовнику ближче і які його більше цікавлять. До неприємних членів суспільства належать особи, які мають звичку бути всім незадоволеними, у всьому знаходити погану сторону. Однак, дійсно добре вихована людина, що має **досвід спілкування і тактовності**, завжди скромна у своїх вимогах, обов'язково не пихата і благодушна.

Якщо суспільство вам не знайоме, то з чужими людьми не варто починати розмову про присутніх, краще спостерігати і орієнтуватися у їхніх взаєминах між собою.

Слово — **сила**, яка може обернутися проти вас самих. Перш ніж засудити свого ближнього, треба подумати про це. Не будьте

задрісними. Не задріть відкрито, тому що ваше власне становище від цього аніскільки не покращиться.

Говорити з ким-небудь на незнайомій респі оточення мови дуже непристойно.

Кожне **слово** в розмові повинно бути чітким і зрозумілим співрозмовнику. Якщо співрозмовник перериває вас з проханням повторити будь-яке слово, то він скоро може втратити інтерес до спілкування з вами. При цьому ваше мовлення має бути не надто гучним, інакше тим самим, ви можете поставити себе в незручне становище. Слід проявити люб'язність і делікатність у тому випадку, якщо у вашу розмову втрутився третій співрозмовник, а тема розмови суто особиста.

У суспільстві **говорять про все**, але не заглиблюються в питання, не розбирають який-небудь предмет всебічно, а міркують коротко, але не поверхово.

Ніколи не слід показувати виду, що розмова вам нудна чи вас втомлює, або що ви б хотіли розмовляти з іншими, не потрібно дивитися в інший бік під час розмови і крутити в руках те, що потрапить в руки, дивитися на годинник.

У розмові не варто звеличувати і перебільшувати свою діяльність, свої дослідження, свої знання, хвалитися своїм колом знайомств або згадувати ім'я якоїсь відомої людини — такі фрази не додадуть вам ваги у суспільстві, а тільки виставлять у дурному тоні.

І все-таки треба сказати, що суспільству ніщо так не подобається, як хороша тема розмови.

Щоб, спілкуючись з незнайомими людьми, відчувати себе легко і невимушено, без зусиль зав'язати розмову і вільно вести її (а не просто піддакувати), необхідна певна підготовка. При цьому треба пам'ятати, що в будь-якому суспільстві ваша поведінка має бути природною. Примітивність і удавання з себе значимої людини — вороги всякої захоплюючої бесіди.

Коло обговорюваних питань може бути широким, але все-таки краще вести розмову на теми, де ви відчуваєте себе впевнено, де ви «вдома». Головне не втомлюйте співрозмовників своїми скаргами на здоров'я або міркуваннями про погоду.

Для того, щоб розмова дійсно вийшла цікавою, змістовною і привернула до себе увагу більшості людей, треба викликати на допомогу всю вашу винахідливість і почуття гумору.

Про що розмовляти з малознайомою людиною, коли взаємне мовчання стає незручним? Ви правильно здогадалися — про погоду. Це тема, що цікавить кожного, безпечна, безконфліктна. Нецікаво? Це правда. Але зовсім не обов'язково відразу починати розмову про щось серйозне. Часом це може видатися претензійним.

У такій розмові краще не торкатися проблем особистого характеру, не схиляти до цього партнера, не розповідати довірливо про себе. Коли тема погоди буде вичерпана, можна поговорити, наприклад, про телебачення, новини, спорт. Врепті-репті, обов'язково знайдеться питання, здатне захопити обох співрозмовників.

В умовах домашнього прийому таку тему підказують господарі. Не слід піддаватися паніці, якщо настане хвилина, коли всі раптом замовкнуть. Це цілком природно. У такій момент можна почастиувати один одного сигаретою, тістечком. Розмова відновиться.

Дискусія — це мистецтво. І, включаючись в нею, потрібно відразу ж постаратися уточнити, чи однакові уявлення у дискусуючих про ті чи інші загальновідомі поняття, що стали предметами обговорення. Відстоювати свою позицію можна тільки за допомогою об'єктивних фактів, яких не знав, чи можливо забув ваш співрозмовник. Не вживайте висловлювань типу *«ти тугодум»*, *«егоїст»*, *«цинік»*. Аргументом також не може бути підвищений або іронічний тон. У будь-якій дискусії варто уникати узагальнень. Дискусія навіть на саму гостру тему не перетвориться на сварку, якщо співрозмовники будуть захищати тільки свою точку зору, а не критично оцінювати позицію співрозмовника. Зауваження: *«Як примітивно ти говориш!»* — легко може стати початком сварки, тому уникайте таких фраз і з повагою ставтеся до людей.

У дружній дискусії немає місця, наприклад, таким виразами: *«Неправда!»*, *«Що?!»*, *«Вас важко зрозуміти»*. Адже можна те ж саме сказати по-іншому:

- *А мені здається, що ...*
- *Вибачте, я не почув ...*
- *Я не зовсім вас зрозумів ...*

Вихована людина рідко розповідає в суспільстві про свої особисті справи, відносини на роботі, своїх дітей, нездужання, турботи, звички, смаки. Без особливої потреби вона не поділиться і тим, що робила зранку.

Культурна людина мало говорить і про справи своїх ближніх.

Якщо нам нав'язують подібну тему, краще відповідати: «*Вважаю, що нас це не стосується*». Пояснення, спростування, особливо «про всяк випадок», ніколи себе не виправдовують. Адже часто буває, що ви доводите свою правоту людині, яка до цього часу зовсім не чула про вас нічого поганого. Однак, сказане вами ж мимоволі насторожує, і може скластися думка, що за слухом щось криється. Плітка, як тільки нею нехтують, гине природньою смертю.

Нерідко співрозмовників зацікавлює обговорення зовнішнього вигляду знайомих. Подібні розмови теж нас не прикрашають.

Не розказуйте в суспільстві сенсаційні, але не достовірні новини.

У невеликій компанії **не варто починати розмову** про те, що може залишитися незрозумілим хоча б одному із присутніх. Неввічливо також говорити в суспільстві натяками, зрозумілими лише частини присутніх.

Якщо товариство налічує **менше семи осіб**, необхідно заохочувати спільну розмову, а не окремі бесіди. Не говоріть іноземною мовою у присутності людей, які нею не володіють.

В даний час важко розділити теми розмов на «чоловічі» і «жіночі». Але може статися, що пані хочуть поговорити про моду, а чоловіки — про нову марку автомобілів. Тоді варто розділитися. Рішуче не рекомендується розповідати про сни та передчуття, відаватися тривалим спогадами про минуле, вимовляти в суспільстві довгі монолози.

Особливо примушують нудьгувати присутніх людей виступи з одним і тим же репертуаром **анекдотів** і «кумедних випадків».

Некрасиво перебивати, коли хтось говорить, особливо якщо це людина похилого віку. Не слід підказувати слова оповідачеві, закінчувати за нього фразу і тим більше вголос виправляти стилістичні помилки. Чужим дітям можна зробити зауваження, однак не в присутності їх батьків. Також не виправляйте чие-небудь неправильно вимовлене іноземне слово.

Взагалі дорослим людям постарайтеся не робити ніяких зауважень. Молодь між собою іноді може собі це дозволити, але тільки в дружній формі, м'яко, ніби між іншим. Можна

сказати: *«Кажуть, що непристойно думи на гарячий чай»* або: *«Мені подобається ця людина, він ніколи нікого не відправляє до біса»*.

У суспільстві не слід вишитувати у партнера подробиці його хвороби, якщо він мипцем зауважив, що погано себе почуває або що лежав у лікарні. Можна ввічливо вставити: *«Так, це малоприємно»*. Якщо партнер захоче, він розповість сам, що його турбує. Якщо ваш знайомий каже: *«Дружина хворіє»*, не запитуйте: *«Що з нею?»* Краще запитати: *«Що-небудь серйозне?»*

З жінками, які фарбують волосся, щоб приховати сивину, **краще не обговорювати** цю тему. Можна привітати з новим гарним відтінком волосся молоду жінку. Небезпечною темою є вік. У суспільстві людей похилого віку, говорячи про когось іншого, не кажіть *«Він вже старий»* або *«Ну, в цьому віці»*. Взагалі цікавитися віком іншого не слід. Якщо жінці говорять: *«Ви вже немолоді»* (іноді ж так трапляється), вона справедливо може відповісти: *«Зате добре вихована!»*

Не допитуйтеся, хто скільки заробляє. Великою безтактністю є побажання вийти заміж жінці після 25 років. Така неделикатність зустрічається навіть у відносно найближчих людей, в сім'ї. Некрасиво вишитувати у знайомої, чому вона не вийшла заміж, дивуватися цьому, взагалі робити на цю тему які б то не було натяки.

Якщо хто-небудь посилається на зайнятість, йде раніше або відмовляється від зустрічі, **не вимагайте детальних пояснень**. Якщо вам називають причину, не беріться переконувати, що вона не так важлива, не давайте порад, як її подолати, і тим більше не показуйте всім своїм виглядом, що приймаєте названий довід за відмовку. Навіть якщо це і так, краще здатися простодушним.

Не питайте професійної поради в лікаря або юриста, якого випадково зустріли в гостях, на вулиці або в транспорті.

Некрасиво публічно займатися самобичуванням, постійно скаржитися на невдачі, на великий ніс або криві ноги. Може бути, ваш співрозмовник ніколи цього не помічав.

Рідко повертає до себе симпатії людей, що оповідає в суспільстві про свої успіхи, високі якості, таланти.

У компанії **чоловік** може і, мабуть, навіть **зобов'язаний говорити** жінкам **люб'язності**, але при цьому потрібно бути коректним і ненав'язливим. Потік ніякових люб'язностей краще зупинити якомога раніше і тихіше. *«Вибачте, я не розташована до жартів»*, *«Ви повторюєтесь»*, *«Чи не краще додивитися передачу»* —

приблизно так найкраще відповісти в подібних випадках. Говорити треба спокійно, неголосно, але досить категорично, не вдаючись у дискусію. На **комплімент** відповідаємо коротким «*дякую*». Зазвичай той, хто намагається триматися розкуто, здаватися дотепним і привертати загальну увагу, частіше за все схильний до всіляких «ляпів». Цим людям особливо варто пам'ятати, що абсолютно неприпустимі жарти з приводу чужого прізвища, комплекції, лисини, росту, національності, місця проживання, кольору волосся, освіти, можливих фізичних вад. І крім того, взагалі будь-який жарт, повторений четвертий раз, перетворюється на несмак.

Як реагувати на недоречний анекдот або нетактовність? Ніщо в таких випадках не діє краще, ніж хвилина загального мовчання, яка запанує після невдалого висловлення. Потім кому-небудь варто почати розмову на іншу тему. Якщо «дотепник» без кінця повторює або розповідає анекдоти, які приводять слухачів до роздратування, господареві варто його зупинити фразою: «*Здається, ти сьогодні не в удачі*».

Анекдотами не слід сипати, не даючи слухачам відпочити. Краще всього згадати анекдот у тему. Завжди заважає повною мірою оцінити дотепність анекдоту вибух недоречних веселощів з вуст самого оповідача.

Не рекомендується зловживати в суспільстві **колкостями**. Невдалий розумник, який намагається з їх допомогою блиснути своїм гумором по людях які виконують роль «жертв», зазвичай справляє гнітюче враження. Підкресляю, що такі жарти «голки» часто виглядають наївно і швидше псують загальне враження про самого «дотепника».

Корисно вчитися не тільки говорити, а й **слухати**. Це не означає просто мовчати. Не можна дивитися на співрозмовника «порожніми очима», в яких відображаються власні турботи. У той час, коли хто-небудь говорить з вами, негарно ритися в сумці, вивчати власні кишені, поглядати на телевізор, в дзеркало. Слід дивитися на співрозмовника зацікавлено і час від часу вставляти які-небудь зауваження як свідчення того, що ви розумієте, про що йде мова. Якщо розповідь ви вже один раз чули, краще відразу зауважити: «*Знаю, чув*», ніж потім в нетерпінні переривати на півслові. Ввічлива людина рідко перериває чужу розповідь, навіть якщо чула її вже добру сотню разів.

Те, що довелося почути випадково, не піддається обговоренню і не аналізується.

На які теми розмовляти у дозвіллі?

Розмови про погоду як і раніше залишаються актуальними серед незнайомих один одному людей. Можна обговорити нейтральні теми – загальноінститутські заходи, роботу гуртків, новації навчального процесу, книги, фільми, подорожі або.

Правилом гарного тону вважається уникнення розмов про політику, релігію і життєві установки.

Ознака хорошого тону - не обговорювати в негативному ключі рівень організації заходу, подані страви і напої, а також поведінку людей. Також не варто торкатися особистих проблем.

Не показуйте, що розмова Вам набридла: непристойно дивитися на годинник, крутити в руках предмети або дивитися в іншу сторону під час спілкування.

Про вміння слухати співрозмовника

Бернард Барух, американський бізнесмен і державний діяч, говорив: «Ті успішні люди, з якими я знайомий, більше слухають, що говорять». Дейл Карнегі пішов ще далі, стверджуючи, що «Секрет впливу на людей не в умінні говорити, а в умінні бути гарним слухачем».

Порада від Ігоря Манна: «Пам'ятайте, що у різних людей різний темп мови. Жінки, як правило, говорять швидше (є навіть такий жарт: «Жінки говорять в два рази швидше, ніж чоловіки слухають»).

Підлаштовуйтеся в розмові під темп мови співрозмовника - так і ви справите більш сприятливе враження».

Будьте готові до small talk

Ділове спілкування часто передбачає елементи неформальної бесіди. Уміння вести так званий small talk (легку невимушену бесіду на абстрактну, але захоплюючу тему) - вельми корисна навичка.

Вдалі теми для бесіди: спорт, автомобілі (для чоловіків), діти (для жінок), хобі, вишукана кухня і домашні тварини, мистецтво та література, цікаві події та наукові відкриття, подорожі та пам'ятки, місцеві пейзажі, природа і погода, визначні місця.

Заборонені теми для бесіди: хвороби, проблеми, конфлікти, доходи, дорожнеча, борги, політика і релігія, особисте життя співрозмовників

або інших людей, вік, посада та національна приналежність, «хвора тема» співрозмовника.

Етикет під час прощання

Залишаючи незнайомих людей, не обов'язково персонально прощатися з кожним. А якщо ви йдете з велелюдного прийому раніше інших гостей, прощайтеся тільки з господарями зустрічі. Інакше ваш відхід може послужити для учасників вечірки сигналом до того, що всім пора по домівках.

Як правильно спілкуватися телефоном?

На початку розмови запитайте людину, з якою маєте намір спілкуватися, чи не завадили ви їй і чи не відриваєте від важливих справ.

В ідеалі, **телефонна розмова** має бути короткою. Пам'ятайте: доки ви ведете неквапливу розмову з співрозмовником до Вас або до нього, можуть не додзвонитися по важливій справі.

Не ведіть по телефону порожньої балаканини. Якщо ви маєте потребу у душевній бесіді, краще зустрітися з співрозмовником віч-на-віч.

НЕПРИПУСТИМИМИ є розмови по телефону під час занять (в аудиторії та поза нею)!

!!! Ваші батьки, рідні та друзі мають орієнтуватись, коли у Вас перерви і не турбувати під час навчального процесу! Так само і студенти можуть робити телефонні дзвінки під час занять лише у випадках виключної необхідності та лише з дозволу викладача!

Якщо хтось неправильно набрав номер і потрапив випадково до Вас, відповідайте ввічливо: *«Вибачте, але Ви, напевно, помилилися номером»*.

Корисно також нагадати, що **телефон** ідеальний засіб, аби завчасно попередити своїх друзів або знайомих про ваші плани стосовно їхнього відвідування Вами.

Дослухайтесь до наступної поради і кількість Ваших телефонних дзвінків значно скоротиться!!!

Дзвонити або не дзвонити?

Перш за все, ще до того, як ви наберете номер, слід подумати:

— Чи буде ваш дзвінок присмний?
— Чи не завадите часом Ви тій людині, кому телефонуйте?
— Чи заслуговує справу, за якою ви телефонуйте, того, щоб заради неї когось турбувати?

!!! Коли дзвонити по телефону не прийнято.

Не прийнято висловлювати **по телефону співчуття**: якщо у людини сталося таке горе, до неї треба прийти на допомогу, особистою присутністю і співучастю допомогти подолати страждання, зняти стрес, виконати деякі невідкладні справи. Якщо ж Ви цілком здорові, обмежитися співчуттям по телефону просто непристойно. Виняток може бути зроблено тільки для тих, хто хворий і сам потребує допомоги. Якщо повідомлення про смерть отримано ще до похорону, то треба надати померлому останні почесті і взяти участь в похоронах. Якщо ж, з поважних причин це зробити неможливо, треба вибачитися і висловити співчуття листом.

Час телефонних розмов Час для телефонних розмов, зазвичай обмежений рамками робочого дня, якщо дзвінки суто ділові і робочі, і необмежений, якщо це особиста розмова. Не рекомендується телефонувати раніше 8 години ранку у будні дні і раніше 10 годин — у вихідні, закінчуватися телефонні дзвінки мають не пізніше 10 години вечора. Якщо ж вам відомі якісь обставини, що коректуватимуть час телефонних розмов (Ваш друг приходить додому пізно, в сім'ї є маленька дитина і т. п.), тим більше намагайтеся не надокучати дзвінками у пізній час.

У випадку, якщо справа не терпить зволікань, зробити пізній дзвінок можна, однак, якщо на п'ятий-шостий гудок вам не відповідають, повісьте трубку і більше у цей день не дзвоніть.

!!!! Коли надмірна ввічливість недоречна «Ввічливі» слова недоречні при зверненні до телефоністів, при отриманні довідки: тут потрібна чітка інформація, і довгі «підходи» до питання типу «не будете ви так ласкаві повідомити», «не відмовите ви мені в одному маленькому проханні» лише відтягують з'ясування питання по суті. Звичайно, без «будь ласка» і «дякую» тут не обійтися. Але слова привітання і прощання у такому випадку будуть не зовсім доречними.

Коли людині потрібна швидка підтримка, потрібно швидко і чітко викласти суть справи, не варто витратити дорогоцінний час на

«словесні реверанси». Крім того, в екстрених випадках кожен, хто має телефон зобов'язаний надати його для термінового дзвінка.

Як розпочати розмову по телефону. Людина, яка телефонує, після слів привітання повинен представитися сам. Наприклад: *«Здоровіуйте. Це дзвонить Олег В'ячеславович. Ви можете попросити Віктора Юрійовича до телефону?»*. Якщо, ви не впевнені, що потрапили саме туди куди телефонували, запитайте: *«Це ... квартира Федотових?»*, *«Книжковий магазин?»*.

Той, хто телефонує зазвичай просить **покликати до слухавки** потрібну їй людину. Це прохання треба супроводжувати ввічливими словами: *«Попросить Рогова, будь ласка»*, *«Будьте ласкаві, покличете до телефону Наталію»*, *«Я хотів би поговорити з Танею»*, *«Запросить, якщо не важко, Олександр Семенівну»*. Якщо ви помилилися номером, спробуйте з'ясувати, у чому справа. Однак для цього не прийнято випитувати номер тих, до кого ви потрапили — вони не зобов'язані давати вам таку інформацію. Краще назвати той номер, по якому ви дзвоните, щоб уточнити, чи вірно ви його набрали. Наприклад: *«Вибачте, це номер 557-89-96?»* Якщо вам дадуть відповідь: *«Ні»*, значить, ви справді помилилися у наборі цифр . Якщо ж скажуть у відповідь: *«Так»*, значить, ви неправильно записали потрібний вам номер, отже, більше не варто турбувати людей, надзвонюючи їм.

Тому, хто здійняв слухавку, відповідаючи на телефонний дзвінок, потрібно промовити: *«Я слухаю!»*, *«Алло!»* Відповівши на привітання, потрібно виконати прохання і покликати людину до телефону. Наприклад: *«Здоровіуйте. Одну хвилину ...»* Якщо ця людина відсутня, потрібно повідомити про це особі яка телефонує, пояснивши, коли тому краще передзвонити: *«Її зараз немає вдома, ви не могли б зателефонувати через кілька годин?»*.

У випадку, якщо людина вдома, але не може підійти, тому що, наприклад, приймає ванну, не потрібно повідомляти про це йому. Досить сказати: *«Він зараз не може підійти до телефону. Ви не могли б перетелефонувати за пів години?»*. У будь-якому випадку при відсутності абонента той, хто підійшов до телефону, повинен запропонувати свою допомогу словами: *«Їйому щось передати? Він не міг би вам сам передзвонити?»*.

Якщо той, хто телефонує просить **залишити повідомлення**, його потрібно записати, головне, не забудьте передати це повідомлення!

Базові моменти:

- Розмову завершує той, хто її розпочав. Хоча насправді це не принципово. Якщо розмова почала втомлювати, можна її завершити говорячи «Радий був почути тебе, сподіваюсь, зустрінемось!»

- Краще не обговорювати телефоном занадто секретних питань. Телефон не завжди гарантує повну конфіденційність.

- Якщо під час розмови зв'язок перервався, то передзвонити повинен той, за чією ініціативою відбулася розмова.

- Користуватися чужим телефоном можна лише, попередньо запитавши дозволу, незалежно від того, перебуваєте ви у гостях чи в офісі.

- Давати домашній номер телефону тих людей, до яких ви прийшли в гості, можна тільки у крайніх випадках і тільки з їх дозволу.

Не рекомендується

- Звертатися телефоном до незнайомої людини на «ти», навіть якщо здалося, що відповіла дитина: враження може бути помилковим. Тільки близькі друзі мають право на таке звернення.

- Називати співрозмовника «жінкою», «чоловіком», «дівчиною», «дідусям»: ви ж не бачите, хто саме взяв слухавку, а голос може бути оманливим. Краще безособове звернення: «будьте ласкаві», «вибачте», «скажіть, будь ласка», «зробіть ласку».

- Звертатися до співрозмовниці зі словами «кішечка», «серденько», «мила».

- Довго «висіти на телефоні», перебираючи всіх знайомих і повідомляючи їм свіжі новини протягом тривалого часу.

- Питати: «А хто це говорить?» — у тому випадку, якщо телефонують не вам.

- Зателефонувавши за номером і не представившись самому, питати: «А хто це?». Як правило, на таке питання слід контрвопрос: «А хто вам потрібен?». Люди не зобов'язані вам представлятися — адже це ви дзвоните і турбуєте їх, і не виключено, що помилилися номером, тому не витрачайте час на з'ясування

особистості того, хто підійшов до телефону, а чітко назвіть того, хто вам потрібен.

Розмова з автовідповідачем. Навряд чи знайдеться багато людей, кому подобається розмовляти **завтовідповідачем**. Багато лякаються, почувши шелест стрічки, і мовчки опускають трубку, інші соромляться, починають щось белькотити і в сум'ятті забувають про найважливіше, а саме: назвати своє прізвище, номер телефону, питання, з якого телефонують. Формулюйте своє повідомлення просто і коротко, назвіть себе і номер телефону і попросіть передзвонити. Вітатися не обов'язково! Якщо Ви не впевнені, що автовідповідач перевіряється щоденно, вкажіть дату і час свого дзвінка. При цьому розумно також вказати час, коли вас можна застати вдома.

Записане на стрічку автовідповідача запрошення вважається нечемним. Воно в якійсь мірі безглуздо і для тих, хто запрошує: адже невідомо, чи прийнято воно і на скільки гостей розраховувати. Тому краще додзвонитися до друзів і запросити їх особисто.

Що таке дрес-код?

Чи знайомі вам такі поняття, як «**dress-code**», «look» і «style»? За останні 100 років поняття **дрес-код** перекочувало з Лондона у всі великі міста світу, де протікає світське життя. У наш час це поняття активно використовують. Наприклад, свої власні *дрес-коди* встановлюють навіть нічні клуби.

Dress-code у перекладі з англійської буквально означає «одежний код», під яким прийнято розуміти профодежду або уніформу. Якщо в школі, гімназії чи коледжі прийнято носити форму, то знайте, що саме це і є — **дрес-код**. Потрібна вона для того, щоб було зручно розпізнавати професійну приналежність і соціальний клас людини. Нерідко «дрескудування» рятувало життя людей. На війні, наприклад, солдати розпізнають супротивників перш за все за формою, так як можливості ближче роздивитися того, в кого стріляєш зі зброї, просто немає.

Dress-code зобов'язує до стандартизації і чудово підходить для людей, які не звикли йти наперекір загальній масі. Однак для індивідуалістів, змушених, скажімо, на роботі дотримуватися певного стандарту одягу, є невелика можливість проявити себе. Наприклад, класичний бізнес-костюм з краваткою можна «розбавити» сорочкою-хамелеоном. А медсестри можуть вибрати не білосніжний халат, а

білий брючний костюм. Дякувати, модна індустрія уніформи зараз розвинена.

Look все з того ж англійської перекладається як «вид» і означає той чи інший модний образ або лінію одягу, активно просувається представниками fashion-індустрії. Look є варіацією костюма від одного модельєра або як певний загальний напрямок. Такому типові одягу віддають перевагу особи, які прагнуть застрахувати себе від можливості заробити славу не модної людини. Вони не завжди довіряють собі у виборі одягу, тому повністю покладаються на смаки конкретного дизайнера. Звичайно, покупець вибирає сам, але часто обмежується певними марками і брендами. Наприклад, якщо в колекції pret-a-porter актуальним є ковбойський look, то вибір гардеробу буде відповідним: джинси, чоботи-козаки, коротка куртка, сорочка, майка або топ з символікою Дикого Заходу. Однак кожна модниця може віддати перевагу якимись певним індивідуальним рисам верхнього одягу: аплікаціям на джинсах, формі блузки, не порушуючи при цьому єдності стилю.

Style перекладається як «стиль» і означає верх індивідуалізму у виборі гардероба. Якщо **dress-code** — це максимум не свободи і обов'язковості, а look — бажання здобути славу модника, але не виділятися з компанії таких же, як сам, то style — це політ фантазії і створення своїх власних канонів моди. Створити свій власний стиль — мрія будь-якої модниці. Але для цього необхідно володіти тонким смаком і відчуттям стилю. Можна «одягатися з ринку» і при цьому чудово виглядати. А можна «насунути» на себе гардеробчик look цього сезону з дорогого бутіка і розчинитися у натовпі інших красунь, які вважають себе супермодними. Цілком доречно згадати у зв'язку з цим законодавицю жіночої моди Коко Шанель. Ця приголомшлива жінка придумала річ, незамінну у будь-якому жіночому гардеробі — маленьку чорну сукню. Її стиль зводив з розуму молоденьких дівчат, був у великій пошані у більш зрілих жінок.

Діловий стиль — одяг для роботи і важливих зустрічей

Основні характеристики владного стилю: солідний, упевнений у собі, привабливий, витончений і елегантний. Висока якість, лаконічні фасони і традиційні забарвлення — три кити, на яких тримається гарний діловий гардероб. Ідеальний одяг для офісу — це одяг, на який не звертають уваги оточуючі вас люди. Костюми вирізняються

об'ємністю, себто не сковують рухів, але в той же час дозволяють виглядати строго. Діловий стиль або бізнес-стиль — це елегантність класичного стилю і зручність спортивного. **Спортивний стиль** подарував діловому вільну форму, застібки на блискавках, кнопки, рукав реглан, **акласичний стиль** — строгість, самі різні тканини, які можуть використовуватися.

Найбільш діловими кольорами костюма і сукні вважаються темні:

- темно-синій,
- темно-сірий,
- коричневий,
- чорний,
- синьо-зелений;

світлі:

- бежевий,
- світло-сірий.

Всі наведені нами три поняття досить умовні. Наприклад, солдатська форма на службі — це **dress-code**, але, якщо в подібному обмундируванні ми зустрічаємо молодь на вулиці або у клубі, то це вже обраний ними **look** — **мілітарі**.

МАНЕРИ поведінки у громадських місцях. РЕСТОРАН.

!!!! Психологи радять: якщо хочете привчити себе до гарних манер (наприклад, їсти ножем та виделкою навіть удома, наодинці), поведіться так, наче за Вами спостерігають.

Навіть бездоганна поведінка у межах Інституту буде знівельована, якщо студент поза межами вищого навчального закладу поводить себе неналежно.

Лаконічно представимо правила поведінки у громадських місцях, найбільш популярних для проведення дозвілля інтелігенцією.

Етикет та манери поведінки у ресторані

Домовившись про зустріч з **жінкою у кафе або ресторані**, чоловік зобов'язаний бути на місці дещо раніше, щоб встигнути знайти **вільний столик**, а це іноді займає певний час. Трапляється (як виняток), що жінці доводиться чекати чоловіка, який запросив її, з цього не треба робити трагедії. У такому випадку чоловік зобов'язаний вибачитися, пояснивши причину свого запізнення,

жінка ж — великодушно пробачити його і не псувати собі й супутнику вечір своїм «кислим» виразом обличчя.

Якщо у **ресторані** мають зустрітися декілька людей, то люди, що прийшли вчасно очікують тих, хто запізнюється. Якщо запізнення складає 20 і більше хвилин, ті хто очікує, можуть взагалі скасувати зустріч і залишити приміщення кафе або ресторану.

Деякі **молоді дівчата** або жінки віддають перевагу домовленості про майбутню зустріч на вулиці, не бажаючи поодиноці заходити до кафе чи ресторану. Якщо, чоловік на це погодився, він тим більше зобов'язаний прийти вчасно.

У приміщення **ресторану, кафе** першою входить жінка. Входячи у приміщення, джентльмен знімає головний убір; виходячи, одягає його тільки в дверях.

Перед залом **кафе, ресторану** або іншого розважального закладу зазвичай розташовується гардероб. Коли чоловік приходить у такий заклад з жінкою, він повинен перш за все допомогти леді зняти пальто, і тільки після цього роздягнутися сам. Номерок за віддані до гардеробу речі мужчина залишає у себе. В деяких країнах жінкам (але виключно їм!) дозволяється сидіти у **кафе** в плащах. Тоді вже, сідаючи, не піднімайте його, боїтеся зняти — залиште на вішалці. У **ресторанах** верхній одяг завжди залишають у гардеробі. Виходячи з ресторану, чоловік сам подає своїй супутниці пальто, отримуючи його від гардеробника.

У дзеркалі гардеробу можна трішки поправити зачіску. Зачісуватися, підфарбовуватись, зав'язувати краватку, підтягувати панчохи можна тільки у туалеті (про місцезнаходження туалету чоловік і жінка запитують самостійно у інших присутніх або працівників закладу).

У гардеробі залишають покупки, пакети; бажано, щоб чоловік залишив портфель.

Після того як жінка приведе свою зовнішність у порядок, чоловік вводить її в зал, пропускаючи у дверях, але потім йде вперед, щоб вибрати місце. У ресторанах відвідувачів зазвичай зустрічає офіціант або адміністратор (метрдотель). У такому випадку чоловік пропускає жінку вперед — слідом за працівником ресторану.

За столиком найбільш зручним вважається місце біля стіни, тобто обличчям до залу. Якщо ви сидите в центрі залу, почесне місце для дами — обличчям до входу.

У випадках, коли вільних столиків не залишається і доводиться вибирати варіанти окремих місць за вже зайнятими столиками, краще всього звернутися за допомогою до офіціанта. Можна, звичайно, знайти місце і самому, заздалегідь довідавшись ввічливо: «Ви дозволите тут сісти?» Іноді у відповідь можна почути: «Зайнято», «Ми чекаємо одного». У такому разі наполягати не слід.

Підсісти до знайомого, який сидить у кафе в суспільстві незнайомої вам людини, цілком припустима річ. У ресторанах це не прийнято. Винятковий випадок — якщо самі знайомі вас просять це зробити.

Якщо повз ваш стіл проходять знайомі, навіть жінки, вітатись можна не встаючи. Але буде неввічливим не піднятися, коли ви звертаєтеся до цієї людини. Якщо ваш знайомий зупинився, щоб перекинутися декількома словами з вами, представляти його не потрібно. Підійшовши до вашого столу, така особа вітається з усіма легким нахилом голови, вони, у свою чергу, відповідають йому тим же. Такі розмови мають бути короткими. Якщо ж розмова затягується, тоді більш правильним рішенням буде запросити вашого знайомого до столу або, вибачившись перед своїми супутниками, відійти для продовження розмови до його столу.

Якщо, ви запрошуєте знайомого приєднатися до компанії, слід представити його усім тим, хто сидить за столом. Людину, яка підійшла, представляють першою — незалежно від того чоловік це чи жінка. Мужчини, з якими ви знайомите чоловіка, встають з-за столу, жінки при цьому залишаються сидіти. Коли ж підходить жінка, то стають всі — і джентльмени, і пані.

Наводимо кілька рекомендацій, що стосуються специфічних умов кафе та ресторану.

Чашку слід тримати за вушко, не продягаючи через нього вказівний палець і не відставаючи мізинця. Чайна або кавова ложечка служить тільки для розмішування цукру, після чого її потрібно покласти на блюдце, а якщо воно дуже глибоке, обперти її на край. Не варто допомагати собі ложечкою навіть при перших ковтках кави або чаю. Якщо гаряче — зачекайте доки охолоне, також не слід дути у чашку або склянку. Блюдце до рук не беремо, підняти можна тільки чашку або склянку. Кавову гущу залишаємо у чашці.

Скибочку лимона, яка знаходиться у склянці, можна обережно видавити ложечкою, потім покласти на тарілку, але краще залишити у

склянці. Присутність лимону у склянці не дає вам права присьорбувати (хоч шматочок лимона іноді до цього дуже спонукає). Лимон з чаю з'їдати не слід.

Якщо чайна заварка подається в мішечках, отримавши бажаний результат, мішечок вийміть і покладіть на блюдо (не в попільничку).

Іноді дуже приємно пити напій через соломинку, але у таких випадках висмоктувати його до останньої краплі не слід, адже тоді пронизливе булькання внесе у вашу бесіду певний дисонанс.

У тих випадках, коли ми п'ємо чай або каву з тістечком, особливо, якщо останнє з кремовою начинкою, потрібно стежити за тим, щоб не залишати жирних слідів на краю склянки. Краще за все їсти тістечко так, щоб не забруднити губи кремом. Якщо ж цього зробити не вдається, можна, щоразу перед тим, як робити ковток чаю або кави, протерти губи серветкою (спочатку проковтнути шматочок, а потім запити). Бісквітне тістечко їдять ложечкою. Сухе тістечко краще взяти в руку, тому що під ложечкою воно може розлетітися по столу. Паперову серветку після вживання залишайте на тарілочки, а не в попільничці.

Сигарети гасять тільки у попільнички, ніколи — у тарілці або блюдці.

У випадках, коли у ресторані передбачено одне меню на столик, чоловік пропонує його жінці, яка, в свою чергу, може запропонувати супутнику прочитати вголос його зміст. У великій компанії зазвичай хтось один читає вголос назви страв.

Запрошеним на вечерю або обід, краще не вибирати найдорожчих страв. Кількість замовленої їжі не повинна бути такою, ніби це остання вечеря у вашому житті. У разі спільного обіду або вечері у **ресторані** заздалегідь має бути обумовлено, хто і як розраховується: кожен учасник за себе, за сім'ю, за кілька чоловік, за одну особу, або усіх пригоспає ініціатор заходу. Інакше може виникнути незручна ситуація, коли всі думають, що якщо їх запросили, то і сплатять за вечерю, а виявляється, що кожен платить сам за себе.

Особа, що офіційно виступила із запрошенням відвідати ресторан, може самостійно, без врахування думки запрошених, скласти меню, наприклад запросити «на форель». У цьому випадку без додаткових обговорень він замовляє для всіх одну і ту ж страву.

Не варто соромитися звернення до офіціанта з проханням пояснити, що ховається під назвою того або іншого блюда, навпаки, подібна цікавість — цілком природня. Є люди, які, соромлячись свого незнання, про всяк випадок замовляють гуляш і шніцель. Але ж, за незнайомою назвою може ховатися щось нове, цікаве і дуже смачне. Назв страв дуже багато, і природньо, що ми усіх не знаємо.

У ресторанах на столах поруч з приладдям зазвичай знаходяться полотняні серветки. Їх слід розгорнути і помістити на колінах. Утримувати таку серветку на колінах часом буває досить важко: вона намагається зісковзнути, особливо з жіночого шовкового плаття. Про те, **етикет** ресторану вимагає, щоб дама знайшла спосіб утримати на колінах цю неслухняну річ. Якщо ж, серветка все-таки зісковзнула з колін пані, чоловік не нахиляється для того, щоб її підняти. Жінка сама має непомітно підняти серветку з підлоги. Підіймаючись після обіду, серветку потрібно залишити на столі, не складаючи її.

Як доповнення до основної страви часто подають соуси і овочі. Іноді їх приносять в окремому посуді, у цьому випадку їх слід класти потроху на власну тарілку. Салати з огірків і помідорів не треба перекладати, їх їдять одночасно з м'ясом з поданої тарілки. Тушковане м'ясо чи гриби слід їсти прямо з горщика, тоді тарілка, що знаходиться під ним — просто підставка.

Коли можна закурити? Перший, вдалий для цього момент видається відразу після зробленого замовлення — в очікуванні його виконання. А під час вечері краще не виходити на перекур, особливо тоді, коли ваша супутниця їсть.

Розраховуючись, подивіться на рахунок (до речі, його можна перевірити) і покладіть потрібну суму на тарілочку, на якій він був поданий. Якщо чоловік розраховується і за жінку, остання ніяк не втручається і не коментує його переговори з офіціантом. Ні в якому разі не можна вимагати рахунок у момент, коли партнерка чи партнер ще їдять, це не ввічливо по відношенню до них.

Якщо жінка не була спеціально запрошена на вечерю або обід, а зустріла знайомого вже в кафе, вона може платити за себе. І дискусія на цю тему не повинна проходити в присутності офіціанта. Розрахунок у подібних випадках виглядає так: коли підходить офіціант, жінка нагадує йому замовлені нею страви і отримує свій

рахунок, її супутник — свій. Чоловік приміром, може взяти на себе оплату вартості вина.

Хто першим пропонує залишити ресторан?



Той, хто був ініціатором зустрічі. Якщо замовлений столик на двох — перший пропонує чоловік. Тільки у виняткових випадках жінка, подивившись на годинник, може сказати: «На жаль, мені вже пора».

Людина, яка йде з-за столу раніше за інших, прощається з ними («Спасибі за компанію», «Смачного», «До побачення»), на що ті кивають головою або дякують їй за приємно проведений час.

Тост або красиве привітання

Весілля, хрестини, холостяцькі гулянки, заручин завжди дають багату поживу для **тостів**. Але існує й чимало інших ситуацій — офіційні обіди, річниця яких-небудь подій, дні народження, невеликі застілля в інтимному колі, коли люди, особливо чоловіки, можуть побажати **виголосити тост**. Звичайно, це чудово, якщо людина здатна легко імпровізувати, але таких людей, на жаль, небагато, тому корисно ознайомитися хоча б з деякими стандартними **тостами та вміти їх використовувати** в міру необхідності.

Тост за здоров'я вашого гостя. До речі, якщо господар виголосить тост на честь якої-небудь гості, то протягом вечора він повинен приділити увагу і всім іншим дамам, звичайно, якщо гостей небагато.

Гості ж, як правило, проголошують тост тільки на честь «винуватця» торжества. Якщо був проголошений тост за хазяїна, то не можна забути і господиню.

Під час виголошення тостів всі присутні, демонструючи свою повагу до виголосює тост і до того, до кого він звернений, припиняють їсти і розмови між собою, поклавши столові прилади на край тарілки, і уважно слухають, що говорить.

На урочистих прийомах чоловіки вислуховують тости, як правило, стоячи. Жінкам вставати не обов'язково.

Якщо хтось вимовляє тост вже з самого спочатку свого виступу піднявши свій келих з вином до рівня грудей, то і всі чоловіки встають також з піднятими келихами. Якщо ж проголошувач тосту почав свій тост не піднімаючи келихи, то інші чоловіки вислуховують тост також без келихів в руках, піднімаючи їх лише після того, коли проголошувач тосту підніме свій келих (зазвичай в кінці тосту).

Людина, якій присвячено тост, якщо тільки це не президент США або не яка-небудь інша висока персона, звичайно виступає з відповідним словом. Жінка, якщо тільки це не наречена, зазвичай отримує комплімент, висловлений у тості, просто посмішкою і залишається сидіти, у той час як інші стоять. Вона тримає свій келих з вином, не відпиваючи з нього до тих пір, поки тост не буде закінчено. По суті справи, особа, якій адресований тост, ніколи не доторкається до напою, поки не вип'ють всі інші, адже інакше вийде, що він або вона п'ють самі за себе, що щонайменше нескромно.

Людина, що п'є тост з партнеркою, що сидить через стіл навпаки, робить це, схопивши її погляд і злегка піднявши келих. Він не піднімається зі свого місця, якщо цього не роблять інші і якщо для цього немає особливих підстав. Якщо двоє сидять на самоті, чоловік може просто сказати кілька слів як жартівливого тосту, наприклад, «за ваші прекрасні очі», або запропонувати випити разом «за прекрасний вечір» або «за щасливі миті».

Важливі тости, звернені до президента, керівництву або молодят, випивають відразу до дна. Іноді келихи після особливо урочистих тостів розбивають об підлогу. Між іншим, відмовитися випити за тост на чиюсь честь означає проявити неповагу до цієї людини. Якщо ви не можете випити, то повинні хоча б зробити вигляд, що п'єте.

Тост з водою взагалі не вважається тостом, але це рішення проблеми було свого часу введено шведським королем Густавом, переконаним непитущим. Тому, якщо ви не можете або не хочете пити вино, налейте в келих води та імітуйте тост.

Не зовсім правильно проголошувати тост з мартіні, але це можна зробити з пуншем, пивом, елем або віскі. *В Англії деякі напої за традицією досі п'ють тільки з тостами.* Якщо гість **виголосив тост**, він

повинен осушити свій келих до дна. Традиція тостів налічує чимало століть і сходиться до часів цезарів.

Іноді **тости-компліменти** на честь дам вимовляються французькою або інших іноземних мовах. Якщо ви не майстер виголошувати тости іноземною мовою, краще не намагайтеся робити це, переведіть тост на свою рідну мову, і гості візьмуть його як належне. Але звичайно прийнято знати значення поширених тостів на іноземних мовах.

«**A votre sante**» (франц.) «За ваше здоров'я!»

«**Scoal**» (швед.) — «Будьмо!»

«**Prost**» або «**Prosit**» (нім.) — «За ваше здоров'я!»

Американцям подобаються тости:

«За ваше добре здоров'я і добре здоров'я всієї вашої родини, живіть довго і щасливо!»

«За те, щоб кожен день вашого життя був прожитий як треба!»

На невеликій неофіційною вечірці такий **тост** може бути запропонований ким завгодно, як тільки буде випита перший келих. Вся компанія піднімається тільки в тому випадку, якщо встане той, хто виголошує тост. У деяких країнах прийнято пити один келих вина в кілька тостів, але келих із шампанським, як правило, випивають до дна відразу після тосту, особливо на весільному прийомі. Тости не п'ють з лікерами, хоча для цього цілком підходять десертні вина, солодкий херес, портвейн.

На офіційних обідах тости не вимовляються до закінчення трапези і починаються перед проголошенням урочистих промов. Перший тост виголошує тамада, а інші — з його дозволу — почесні гості. На інших видах прийомів тости вимовляються не раніше 10-15 хвилин після початку прийому.

На офіційних сніданках, обідах і вечерях не прийнято цокатися. Якщо цокуються — чоловік повинен тримати свою чарку нижче чарки дами.

ПРО КОМПЛІМЕНТИ

Комплімент — це особлива форма похвали, прояв захоплення зовнішнім виглядом людини, її манерами, вдало сказаним словом. «Одягнений у ввічливу форму», він завжди

приносить **задоволення** — у кожному з нас є хоча б трохи самолюбства і марнославства.

Компліменти — це важливу складову для створення приємного настрою в суспільстві. **Комплімент** повинен бути легким, грайливим, простим, природним і, головне, правдивим. Якщо говорити компліменти нечасто, до того ж розумно і тонко, вони надають бесіді бажану атмосферу. І навпаки, коли в компліментах чується претензія або пихатість, тоді вони стають смішними і вульгарними.

Грубі лестоці не що інше, як лицемірство, вони завжди недоречні, і не найкращим чином характеризують промовця такого «компліменту». Одержувати такий комплімент зазвичай принизливо і неприємно.

Дуже добре коли **комплімент** вимовляється вчасно і по суті. Сказаний вчасно і огорнутий у витончену ввічливу форму комплімент завжди приносить задоволення. Він надає впевненості сором'язливим людям, допомагає розкритися замкнутим особам, підвищує настрій людям які сумують.

У багатьох людей увійшло в звичку **робити компліменти**, не пікаючись про те, наскільки вони своєчасні і потрібні. Часто по відношенню до жінки ми чуємо такі слова: *«Ви сьогодні чудово виглядаєте!»* Тепер давайте уявимо собі, що замість слів подяки за **комплімент** дама задає природне запитання: *«Хіба вчора я виглядала дуже погано?»*

А вже **комплімент** *«Яка ви сьогодні гарна!»* взагалі компліментом назвати важко. У відповідь мимоволі напрошується питання: *«А що в інші дні про мене цього сказати не можна?»*

Роблячи **комплімент**, завжди пам'ятайте: він не повинен мати подвійного змісту. Слова *«Яка ви сьогодні святкова!»* в якості компліменту не підходять саме через подвійне значення.

Комплімент не повинен містити в собі яскраво висловлених лестоців.

Роблячи **комплімент**, уникайте перебільшень і непомірного захоплення.

У **компліменті** слід уникати повчальних порад типу: *«Вам так іде це плаття, надягайте його частіше».*

В якій манері слід вимовляти комплімент?

- Впевненим тоном, але доброзичливо, з посмішкою.

- Уникайте дешевих театральних ефектів, зайвої захопленості;
- Міміка, жести повинні відповідати словам.
- У комплімент не може бути навіть натяку на іронію.
- Уникайте штампів.

Цінуються тільки ті компліменти, які сказані вчасно і відповідно до ситуації.

- Не робіть компліментів мимохідь, між справою.

Готуючи **комплімент**, потрібно прораховувати можливу реакцію на нього.

Якщо є варіант негативного ставлення до того, що ви збираєтеся сказати, утримайтеся від задуманого.

Говорити комплімент одній дамі, якщо ваші слова може почути інша, слід обережно. У деяких ситуаціях це може погіршити настрій останньої, наприклад, якщо вона в малознайомому товаристві або поряд немає супутника.

Між чоловіками компліменти не тільки не прийняті, але навіть вважаються непристойними і роблять смішними як тих, хто їх говорить, так і тих, до кого вони адресовані, принаймні в тих випадках, коли не схожі на невинний жарт. Так само і пані, а особливо молоді дівчата, не повинні говорити компліментів чоловікам. Інакше вони можуть опинитися в дуже незручному і смішному становищі, ризикуючи засоромити і себе, і кавалера якого вони хвалять.

Дами, вислуховуючи **тонкий комплімент кавалера**, не повинні піддаватися пихатості, тому що, для леді не може бути нічого кращого за природну скромність.

Як правильно реагувати на щирий комплімент? З гідністю і вдячністю.

Слова подяки потрібно висловити щиро, не обмежуючись черговим «дякую».

НЕПРИПУСТИМИ МАНЕРИ ДЛЯ ОСОБИСТОСТІ, ЯКА НАВЧАЄТЬСЯ У ХКТЕІ

Неприпустимі манери для особистості, яка навчається у ХКТЕІ.

- вирази неповаги – до старших і до однолітків, що можуть проявлятися у жестах, словах, поглядах;
- звичка голосно говорити, не соромлячись у виразах;
- нахабна поведінку і нестримня жестикуляція;
- неохайний зовнішній вигляд, недоглянутий (брудний, неспрасований) одяг;
- грубість, яка проявляють у відвертій недоброчливості до оточуючих;
- нетактовне нав'язування іншим людям своїх думок, уподобань і світогляду;
- невміння стримувати свої емоції, (особливо негативні по відношенню до людини, яка вам не надто подобається або відверто огидна);
- навішування «ярликів», вживання принизливих кличок і прізвиськ.

Особистість, яка є студентом або випускником ХКТЕІ, демонструє гарні манери не лише у своїй Альма матер, але й у повсякденному житті.

Насправді, гарні манери – це ціла наука і справжнє мистецтво, яке слід досконало опанувати.

Запам'ятайте наступні правила:

1. Халат, піжама, нижня білизна – це предмети для спальні. Класні потерті і порвані джинси – для прогулянки. Ультракороткі шорти і топ, що оголює житів – для пляжу. Усі варіанти спортивного вбрання – для занять спортом, пішохідних прогулянок, мандрів. Зручний светр, футболка, штани – це для дому. І навіть домашній одяг має бути охайним і презентабельним.

Коли Ви виходите «в світ» - на роботу, ділову або дружню зустріч, здійснюєте шопінг – різні варіації ділового стилю тут виглядатимуть найбільш доречно.

!!!! Особливо важливим є дотримання культури зовнішнього ділового вигляду у Інституті. Ділові сукні і костюми, блузки, сорочки, краватки, джемperi, окремі варіанти

джинсів, наближені до ділового стилю – усе це формує образ студента – майбутнього топ-фахівця. Популярним серед молоді є т.зв. «клубний стиль» - коли діловий піджак поєднується з футболкою, джинсами, мокасинами. Це також є припустимим.

Чимало підручників з етикету підкажуть, що навіть вдома до сніданку чи до крамниці біля дому потрібно виходити відповідно вбраним – ану ж Ви зустрінете важливу людину, або людину, на яку слід справити враження.

Сприймайте навчання у Інституті як майданчик для формування власного ідеального ділового образу.

Дрес-код ділової людини. Строго і елегантно одягнені співробітники - завжди плюс для репутації компанії. Ваш образ повинен створювати враження природної доглянутості з ледь допустимим присмаком легкої недбалості, вишукаєм самим по собі.

У ділової людини повинно бути не менше двох-трьох костюмів. Сорочка повинна добре сидіти на вас і мати якісні манжети і комір. Штани повинні доходити до підбор черевик, коли ви стоїте, а попереду утворювати одну м'яку складку над підйомом ноги. Бізнесмен може носити тільки одне кільце - обручку. Вартість годинника не повинна перевищувати двох (максимум трьох) місячних окладів.

І пам'ятайте: у світі бізнесу, навіть на вечірках, схвалюють не екстравагантність, а елегантність.

2. Дотримання меж іншої людини і здатність відстояти свої – це одне з важливих правил етикету. Листи, які приходять на адресу іншої людини не має права розкривати ніхто, те ж саме стосується електронних ресурсів, акаунтів, пошти і мобільних телефонів. Читати чужі смс, «лазити» по кишенях і сумках – теж ознака поганого тону.

Якщо у Вашої дитини є окрема кімната, навчіться заходити до неї зі стуком, коли вона знаходиться там. Дитина має так само вчиняти, заходячи до кімнати дорослих.

Жінка може не знімати в приміщенні капелюх і рукавички, а от шапку і рукавиці краще зняти. Не варто, думаю, говорити про те, що чоловік зобов'язаний зняти головний убір в приміщенні.

3. До будь-якої людини, вік якої перейшов позначку дванадцяти років, необхідно звертатися на «ви». Дуже грубо виглядає з боку, коли люди звертаються на «ти» до людей, які працюють у сфері обслуговування.

У діловій сфері, навіть якщо Ви близькі друзі, у присутності інших людей необхідно звертатися один до одного на «Ви». Якщо відносно вас якийсь незнайомий чоловік дозволяє собі сказати вам «ти», ви може спробувати йому тонко натякнути наступною фразою: «Ви до мене звертаєтесь?».

Якщо випадок особливо важкий, скажіть йому прямо, але ввічливо: «Прощу вибачення, але ми не переходили з Вами на «ти»!»

4. Товариство пристойних людей не представляє на загальний огляд особисте життя і негативні якості своїх близьких. Обговорення, засудження і тим більш плітки, категорично неприйнятні.

Кажучи погано про когось або щось, ви автоматично зараховуєте себе до цих людей.

5. Хороші манери для дівчат включають правила поведінки зі своїми аксесуарами. Наприклад, багато пані роблять одну й ту ж помилку – кладуть свою сумку на коліна або, взагалі, ставлять на стіл.

Це недопустимо для вихованої дівчини. Якщо маленький витончений клатч ще можна покласти на стіл без збентеження, то об'ємну сумку або рюкзак, треба ставити на підлогу або вішати на стілець. Чоловічі портфелі необхідно ставити виключно на підлогу.

6. Носіння поліетиленових або паперових фірмових пакетів в повсякденному житті неприпустиме.

Целофанові пакети можна використовувати тільки для того, щоб донести продукти з супермаркету додому. Теж і з паперовими пакетами – віднесли покупку з бутіка додому, і забули про нього.

7. Чоловікові взагалі не варто носити жіночу сумку, а жіночий плащ або пальто брати в руки, тільки коли подає їх дамі або несе в роздягальню в театрі або іншому громадському місці.

8. Міжнародний протокол вимагає, що кількість прикрас не має налічувати понад 13 предметів.

Негарним вважається поєднання на одній руці кільце (перснів) з різних дорогоцінних металів, наприклад золота і срібла. І, взагалі, не можна нагромаджувати свій зовнішній вигляд надмірністю прикрас. Виберіть якусь пару: кільце і брошка, сережки і браслет, кільце і шпилька;

Деякі люди не розуміють правил оплати в кафе і ресторанах. Якщо Ви, спілкуючись з людиною, вимовляєте фразу «Я Вас запрошую», то платити, зрозуміло, повинні ви. Якщо жінка запрошує на обід ділового партнера, то платить, відповідно вона.

Якщо Вам кажуть «Давайте сходимо в ресторан», то платити Ви будете навпіл. Якщо ж чоловік запропонує жінці заплатити за нею, вона має право погодитися або відмовитися.

9. Хороші манери наказують в ліфт входити першими чоловікам, а виходити з того, хто ближче знаходиться до дверей.

10. Найпрестижнішим місцем в автомобілі вважається місце позаду водія. Саме туди, за правилами етикету повинна сідати жінка, а чоловік займає місце поряд з нею. При виході він відкриває дверцята перед дамою і подає їй руку. Феміністки в наш час вважають відкривання дверей перед собою в машині або в будівлі неправильним. Вони говорять про те, що в діловому світі немає поділу за статевою ознакою – залишаємо це на Ваш розсуд.

Вважається вкрай непристойним заявляти в суспільстві про те, що Ви на діті, не вживаєте алкоголь (якщо Ви повнолітній і законодавство Вам це вже дозволяє) або хворі. Те, чому Ви не можете або не хочете вживати щось в їжу або пити алкоголь, є Вашими особистісними проблемами. Можете нічого не їсти, попросити сухого вина, трохи випити його, але похвалити господиню за її старання Ви зобов'язані.

11. Світська бесіда припускає, що існує ряд заборонених тем для загального обговорення. Це релігія, політика і здоров'я. Дуже непристойно запитувати про вартість майна, одягу або аксесуарів.

Якщо ж Вам задали таке питання – посміхніться, скажіть, що це подарунок переведіть розмову на іншу тему. Тим більше непристойно цікавитися розміром заробітної плати (якихось інших прибутків) іншої людини. Якщо Вас запитали про це, то ввічливо скажіть, що не хотіли б обговорювати цю тему.

12. Ніколи не приходьте в гості до людей без попередження. Якщо ж до вас з'явилися несподівані гості, то ви, не бентежачись, можете ходити по будинку в халаті або спортивних штаних і не вибачатися за неприбрану кімнату. Нехай це буде їхньою проблемою.

13. Поганим тоном вважається змушувати гостей знімати взуття. Вони про такі речі повинні здогадуватися самі. Якщо ні – правила етики їм невідомі.

14. Однією з найпоширеніших помилок сушіння вважається парасольки в розкритому вигляді в громадських місцях. Робіть це виключно вдома. В гостях або офісі повісьте парасольку в закритому вигляді на вішалку.

Будьте етичними! Будьте успішними! Будьте щасливими!

