



Посвящается *Памеле Иеринг*,  
президенту и директору  
Вашингтонской школы протокола



# Содержание

*Предисловие Лив Тайлер 8*

*Вступление 11*

Часть 1

## **ЗНАКОМСТВО И ПРИВЕТСТВИЕ**

12

Часть 2

## **НА РАБОТЕ**

52

Часть 3

## **ЭЛЕКТРОННЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ**

80

Часть 4

## **В ДОРОГЕ: КАК ПРАВИЛЬНО ВХОДИТЬ И ВЫХОДИТЬ**

106

Часть 5

## **ЗА СТОЛОМ**

118

Часть 6

## **ОТЛИЧНЫЙ ХОЗЯИН**

156

*Заключительное слово 170*

*Слова благодарности 171*

*Источники и рекомендуемые книги 172*

*Алфавитный указатель 173*



## Предисловие

Люди часто удивляются, узнав, что моя бабушка — признанный во всем мире эксперт по этикету. Думаю, это потому, что моя семья больше известна как рок-н-ролльная, чем как семья Рокфеллера. В каком-то смысле это правда. Я выросла в замечательной и эклектичной семье, за что благодарна судьбе. Но в моих отношениях с бабушкой было нечто особенное. То, чему она меня научила, оказало глубокое и длительное влияние на меня. То, какой я стала сейчас как личность и профессионал, во многом заслуга моей бабушки.

Девочкой я часто ее навещала. У нас была забавная традиция: мы устраивали «девичник». Я всегда испытывала восторг от этого. В то время я была настоящим сорванцом с царапинами на коленках и громким голосом. Мое внимание ни на чем долго не задерживалось. Бабушка раскладывала на моей кровати блузку и юбку и говорила со мной о том, как важно заботиться о себе, о том, какими мы являем себя миру. (А еще были секреты красоты и домашние рецепты! Их я приберегу для другой книги).

В такие дни бабушка водила меня в музеи, театры или на концерты. Но больше всего я любила, когда мы с ней отправлялись в Bloomingdale's<sup>1</sup>. Мы ходили по магазину, разглядывая мебель, новинки макияжа и модные вещи (это было в 1980-е годы, так что там было на что посмотреть). Иногда мы покупали обновку для меня. Затем шли в кафе 40 Carrots, где нас ждал ланч и кусок морковного торта на десерт.

---

<sup>1</sup>Американская сеть универмагов.

Я так хорошо все это помню: обстановку, официантов с широкими улыбками, готовыми принять наш заказ. Мне было всего семь лет, и я, разумеется, думала только о восхитительном куске морковного торта.

Но пока мы ждали торт, бабушка успевала показать, как нужно вести себя за столом. Она подсказывала мне, смеялась вместе со мной, порой рассказывала интересные истории — например, откуда взялись салфетки и как правильно ими пользоваться.

Эти истории и то, чему меня учила бабушка, остались со мной. В том, как она это делала, было что-то уникальное. Она была невероятным учителем, потому что я даже не подозревала о том, что бабушка меня учит. Но каким-то образом я усваивала ее уроки и никогда их не забывала. Когда мы проводили время вместе, я замечала, что бабушка — не такая как все: у нее были грация и предупредительность, природная элегантность и подлинная страсть к новым знаниям, удивительное внимание к деталям и невероятная мудрость. Я обращала внимание на то, что отношение бабушки к людям всегда вызывало цепную реакцию, и люди в свою очередь обращались к ней с почтением и добротой. Создавалось ощущение, что ее поведение пробуждает в них самые лучшие черты. Бабушка часто говорила мне: «Лив, детка, всегда выбирай верхнюю дорогу, потому что на нижней слишком много людей». Я так много узнала от нее во время этих встреч за ланчем.

Недавно я оказалась на крупном официальном мероприятии в Нью-Йорке. Покачиваясь на невероятно высоких каблуках, затянутая в красивое, но очень узкое платье, в котором было трудно дышать,

я села за элегантно сервированный стол. Посмотрев на лежавшие передо мной приборы, подумала: «О боже, что я буду делать со всеми этими вилками и какая из тарелочек для хлеба моя?» Закрывает глаза, подумала о бабушке и вспомнила наши «девичники». Затем сделала глубокий вздох и решила, что справлюсь, ведь я не раз бывала на таких мероприятиях.

И в эту секунду все то, чему учила меня бабушка, всплыло в моей памяти. Это был своего рода автопилот. Я расслабилась и смогла получить удовольствие от вечера, точно зная, что сумею поддержать разговор с моим соседом по столу и не возьму случайно его кусок хлеба.

После этого вечера на меня снизошло озарение. Я представила, что держу в руках своего рода ящик с инструментами. В нем были уроки и примеры, которые давала мне бабушка на протяжении всей жизни. Теперь я могла воспользоваться ими при необходимости.

В этой книге вы найдете те уроки, которые дала мне бабушка, и многое другое. Даже сегодня я продолжаю у нее учиться. Бабушка всегда говорила мне: «Лучше знать и не нуждаться в этих знаниях, чем нуждаться в том, чего не знаешь». Думаю, она права! Это простое и ясное руководство поможет вам показать себя с наилучшей стороны. Пользуйтесь им, и я обещаю, что вы заметите разницу в том, как вы сами себя ощущаете, и в том, как люди относятся к вам и ведут себя с вами в вашей личной и профессиональной жизни.

*Лив Тайлер*



## Вступление

Жизнь — это сцена, и играют на ней не только профессиональные актеры. У каждого из нас своя роль как у профессионала, члена семьи или друга. Вне зависимости от роли, наша игра всегда становится лучше благодаря хорошим манерам. Этикет — это не пустая формальность, манеры — это возможность быть вежливыми, просто проявив чуточку доброты по отношению к другим людям.

Хорошие манеры придают определенный лоск, который поможет вам завоевать доверие ваших коллег по бизнесу. В современном жестком деловом мире одной компетентности недостаточно. Способность ладить с людьми и позволить им чувствовать себя комфортно жизненно необходима для вашего успеха.

Эта книга предназначена для молодых профессионалов, которые только начинают свою карьеру. Также она пойдет на пользу и тем, кто уже достаточно давно на деловой арене, но хочет быстрее и выше подняться по карьерной лестнице. Более того, «Современные манеры» помогут вам увереннее чувствовать себя в обществе.

Не отказывайтесь от хороших манер! Они важны, и в них нет ничего сложного или пугающего. Как только вы их приобретете, они станут естественной частью вашей личности. Люди часто напрягаются, когда слышат слово «этикет», потому что этикет предполагает наличие правил и люди опасаются, как будет оценено их знание этих правил. Но в данном случае совершенство не является нашей целью. Мы просто хотим помочь вам чувствовать себя легко в любой ситуации, чтобы окружающим было комфортно с вами. Хорошие манеры — это удачное вложение, так как они станут для вас ценным бизнес-инструментом.

Мы с Лив приглашаем вас присоединиться к нам и стать послем доброй воли в деле продвижения вежливости и доброты в окружающем нас мире.



— 1 —



# ЗНАКОМСТВО И ПРИВЕТСТВИЕ



Ни в чем другом мы не открываемся настолько,  
как в нашей манере знакомиться и приветствовать.

ИОГАНН КАСПАР ЛАФАТЕР,  
*швейцарский писатель, богослов и поэт*

## *Манеры улучшают качество повседневной жизни*

На работе важны ваша квалификация и опыт, однако не забывайте о том, что вас будут оценивать и по тому, как вы ведете себя и работаете в команде.

Ваша манера взаимодействовать с людьми может произвести положительное впечатление. Продемонстрировать уважение и интерес к тем, с кем вы встречаетесь, сохраняя при этом любезный тон, — это самая важная цель знакомства и приветствия. Не имеет значения, где вы находитесь, существуют универсальные манеры, которые помогут вам уверенно чувствовать себя в профессии и в обществе. Первое рукопожатие может быть началом успешных деловых отношений или дружбы.

## Встаньте, пожалуйста!

**М**ужчинам и женщинам следует встать, чтобы познакомиться с теми, кто подошел, и поприветствовать их, вне зависимости от пола подошедшего человека. Так поступают на деловых и общественных мероприятиях, официальных или повседневных. Правило этикета, по которому женщина могла остаться сидеть, устарело. На рабочем месте женщины и мужчины должны занимать одинаковое положение, и если вы не встанете при встрече, то это будет означать, что вы считаете себя более важной персоной. Такое поведение могут счесть высокомерным, оно выражает неуважение к другому человеку и самому себе.

Когда клиент/посетитель или тот, кто выше вас по служебной лестнице, подходит к вашему рабочему месту, вы встаете и выходите из-за своего стола и делаете то же самое, когда они уходят. Этим вы даете понять вашему гостю, который может не являться вашим постоянным посетителем, что вы полностью сосредоточены на нем и уважаете его. Если в ваш кабинет часто заходят коллега или начальник, вы можете остаться сидеть.

Если на встрече присутствует много людей, то встают и приветствуют вошедших только те, кто ближе всего к ним. Если вы сидите в ресторане и не можете встать, то по крайней мере наклоните голову или слегка привстаньте, чтобы не показаться грубым.



### *Лив о том, что нужно встать*

Когда ко мне присоединяется друг, будь это даже самая непринужденная обстановка, бар или ресторан, я всегда стараюсь встать, чтобы поздороваться и обнять его или обменяться рукопожатием. Человек почувствует себя комфортнее и поймет, что ему рады.