

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение. Деловой человек – кто он? .....	4
Глава 1. СОВРЕМЕННЫЙ ЭТИКЕТ: ИГРА ПО ПРАВИЛАМ .....	7
Глава 2. ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....	27
Личное и деловое общение .....	27
Этикет и протокол деловых визитов .....	45
Этикет удаленных коммуникаций .....	60
Глава 3. ЭТИКЕТ ВНЕШНЕГО ОБЛИКА ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА ...	82
Деловой дресс-код мужчины .....	88
Деловой дресс-код женщины .....	97
Этикет внешнего вида и невербальная коммуникация .....	103
Глава 4. ЭТИКЕТ ЗАСТОЛЬЯ .....	108
Виды современного застолья и их особенности .....	108
Этикет офисного чаепития .....	109
Деловой обед .....	112
Официальный прием .....	115
Предметы сервировки стола и их назначение .....	118
Правила поведения и обслуживания за столом .....	125
Правила употребления блюд и напитков .....	127
Правила ведения застольной беседы .....	134
Глава 5. МОЗАИКА ЭТИКЕТНЫХ СИТУАЦИЙ В ДЕЛОВОЙ ПРАКТИКЕ .....	140
В самолете .....	140
В отеле .....	141
В ресторане и кафе .....	142
На выставке .....	147
В театре и на концерте .....	150
На презентации .....	155
Этикет в ситуации устройства на работу .....	157
Список рекомендуемой литературы .....	163

## Введение

# ДЕЛОВОЙ ЧЕЛОВЕК – КТО ОН?

Успешность делового человека сегодня зависит не только от профессиональных умений и навыков, но и от умения устанавливать деловые контакты, поддерживать доброжелательные и эффективные отношения, общаться с людьми, разными в культурном, национальном, психологическом аспектах. Развить и закрепить эту деловую успешность можно и нужно, в том числе и с помощью таких, казалось бы, «пустяков», как деловой этикет, приличные манеры, умение вести себя в обществе. Однако не такой уж это и пустяк.

Умение достойно и уверенно вести себя в обществе всегда считалось чем-то вроде «культурного капитала», дающего человеку шанс выигрыша, шанс на успех. А хорошие манеры использовались как средство эквивалентного обмена личным достоинством и репутацией, что является высшей ценой и гарантией слов и поступков порядочного человека как человека «заслуживающего кредита» (Б. Франклин). Этикет укрепляет репутацию человека и является одним из средств достижения успеха в бизнесе и частной жизни, фактором социокультурного «возвышения» человека. Классическим примером в этом отношении является Элиза Дулиттл – героиня пьесы Б. Шоу «Пигмалион». Овладев культурой речи и светскими приличиями, она, будучи простой цветочницей, поднялась в высшие слои английского аристократического общества.

Наиболее характерно это для тех периодов жизни общества, когда в нем происходят активные структурные изменения, что создает возможность вертикальной мобильности человека в социальной иерархии. Этикет, хорошие манеры в это время становятся своеобразным лифтом, поднимающим человека на более высокие социальные этажи, в более престижные социокультурные группы. Это касается не только повседневного этикета общения, но и этикета деловых отношений.

Несомненно, знание правил этикета, умение его использовать в различных ситуациях общения – необходимый атрибут современного делового человека. Так, по мнению Дж. Розенер, сотрудницы Школы менеджеров при Университете штата Калифорния (США), для делового успеха необходимы несколько составляющих, среди которых не последнее место занимают и этикетные знания и умения:

- умение подать себя, создать свой имидж. Его компоненты – уверенность в себе, развитое чувство собственного достоинства; удачно найденный стиль поведения и одежды;

- умение убедительно и грамотно представить свои идеи;

- умение окружать себя соответствующими людьми, способными помогать в становлении предприятия, реализации его идей и исправлении допущенных ошибок;

- умение управлять своим временем, правильно его организовывать и устанавливать приоритеты; стремление сбалансировать деловые и личные интересы и, соотнося их, определять цели жизни<sup>1</sup>.

Важность и значимость приличных манер в развитии и поддержании успешного бизнеса осознается сегодня предпринимателями многих стран мира. Так, по данным Д. Роулэнд, международного консультанта по бизнесу из Калифорнии, японцы ежегодно тратят 700 млн долларов на обучение этикету и консультации по этому вопросу для служащих<sup>2</sup>.

Так что же такое деловой этикет? *Деловой этикет* – специфический раздел этикета, который содержит совокупность норм и принципов, задающих стратегию и тактику деятельности людей в этикетных ситуациях делового общения. Деловой этикет – это не только кодекс поведения для владельцев частных предприятий и фирм, коммерсантов и банкиров. В широком смысле слова деловой этикет – это этикет делового человека (человека дела, занятого делом), стремящегося к успеху в своей профессиональной деятельности, карьере. Это может быть научная, педагогическая,

---

<sup>1</sup> Цит. по: Женщины в бизнесе: реалии, проблемы, прогнозы / отв. ред. Н. М. Римашевская. М. : Наука, 1991. С. 39.

<sup>2</sup> См.: *Ягер Дж.* Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М. : Джон Уайли энд Санз, 1994. С. 11.

менеджерская и любая другая профессиональная деятельность, которую человек стремится выполнить максимально эффективно, с положительным результатом, сохраняя позитивный имидж фирмы и устойчивые партнерские отношения с другими организациями и клиентами. Как отмечают авторы книги «Все об этикете», «серьезный бизнесмен скорее понесет убыток, нежели нарушит деловой этикет. После убытка всегда можно добиться прибыли, но после потери репутации восстановить его удастся не всегда»<sup>3</sup>.

Большинство книг по деловому этикету сегодня написаны для бизнесменов и предпринимателей. Но правила этикета касаются не только тех людей, чья профессия связана с деятельностью по получению прибыли в форме оказания услуг, торговли или производства. Требования делового этикета распространяются и на другие сферы профессиональной деятельности. В частности, сфера социально-культурной деятельности – это, прежде всего, сфера социального взаимодействия, сфера общения, контактов специалиста со множеством самых разных людей. Более того, для специалистов социокультурной сферы знания и умения в области этикета являются не только важными составляющими делового поведения, но и объектом экспертно-консультационной и педагогической деятельности.

Поэтому содержание данного учебного пособия наиболее полно охватывает коммуникативные взаимодействия и ситуации работника социально-культурной сферы: культуру делового общения, культуру деловой внешности, культуру делового застолья, различные этикетные ситуации и др. После каждой главы учебного пособия даются контрольные вопросы, позволяющие студентам оперативно проверить степень освоения прочитанного материала, и специальная литература по данной тематике. В конце книги приводится список рекомендуемой литературы.

---

<sup>3</sup> Все об этикете / ред.-сост. И. М. Крохина, А. П. Крупенин. Ростов н/Д : Феникс, 1995. С. 401.

## Глава 1

# СОВРЕМЕННЫЙ ЭТИКЕТ: ИГРА ПО ПРАВИЛАМ

Особенности современного этикета, его основные принципы. Деловой этикет как специфический вид этикета. Этикетные ситуации. Женщины и мужчины, начальники и подчиненные: нюансы этикетной субординации в деловой среде.

Свое название этикет как система норм и правил, регулирующих внешние формы поведения людей в обществе, получил в начале XVII в. от французского слова *l'étiquette* – надпись, ярлык, этикетка. Однако определенные нормы и правила, регулирующие допустимые (приличные) и недопустимые (неприличные) формы поведения людей в обществе, этикетные (культурные) способы оформления человеческих взаимодействий существовали и в более ранние времена истории человечества.

Ту или иную ситуацию общения людей мы можем определить как этикетную по двум основным признакам: во-первых, когда люди, вступающие в общение, различаются по своим социальным статусам и ролям (мужчины и женщины, старшие и младшие, знакомые и незнакомые, начальники и подчиненные и т. п.), а во-вторых, когда они выстраивают общение с учетом этих различий.

Ситуации же, в которых эти различия не принимаются в расчет и не влияют на стратегию общения, строго говоря, не являются этикетными. Это ситуации чистого общения, которые встречаются в нашей жизни крайне редко.

В любом обществе существуют свои этикетные нормативы, позволяющие поддерживать определенный порядок в отношениях между людьми, согласовывать их действия и поведение, устранять возможную коммуникативную напряженность.

Этикет – это всегда некая социальная игра по определенным правилам. Действия человека в этикетных ситуациях строго рег-

ламентированы и формализованы, ориентированы на типическое, общее, коллективное. Сама природа этикета во многом нацелена на формирование человека конформистского типа, который стремился бы соответствовать определенным культурным образцам, нормам, авторитетам.

Наряду с этим этикет заключает в себе и некий парадокс, связанный с тем, что при всей формализованности он способен рождать у людей чувство морально-психологической комфортности, защищенности, стабильности его отношений с обществом, повышенное чувство собственного достоинства и самодостаточности.

Этикет реализует стремление человека к определенности, порядку. Именно за счет обращения к стереотипным, устоявшимся, отточенным историей и опытом других поколений формам поведения и правилам, регламентирующим их, человек обретает ценностную опору, устойчивость, обоснованность выбора вариантов поведения. Наличие готовых стереотипов приличного поведения избавляет нас от необходимости конструировать каждый раз заново схемы общения.

С одной стороны, этикет – это маска, лицедейство, маскировка, которые подчас скрывают подлинное в человеке, ограничивают его, задают рамки. Не случайно еще французский моралист XVII в. Жан де Лабрюйер писал, что человек, воспитанный на нормах этикета, «всегда владеет своим лицом, взглядом, жестами; он скрытен и непроницаем, умеет таить недоброжелательство, улыбаться врагам, держать в узде свой нрав, прятать страсти, думать одно, а говорить другое и поступать наперекор собственным чувствам...»<sup>4</sup>. Но, с другой стороны, именно эта «маска» этикета позволяет человеку сохранять свое достоинство и достоинство своего партнера по общению в любых, даже самых конфликтных, обстоятельствах. Этикет – это «не притворство, не средство обмана людей... а показатель социализации, самодисциплины и нравственной установки.

---

<sup>4</sup> Лабрюйер Ж. Характеры, или Нравы нынешнего века. Гл. 8 : О дворе [Электронный ресурс]. URL: [http://www.vostlit.info/Texts/Dokumenty/France/XVII/1680-1700/Labrujere\\_Jean/text8.htm](http://www.vostlit.info/Texts/Dokumenty/France/XVII/1680-1700/Labrujere_Jean/text8.htm) (дата обращения: 14.05.2016).

Это культура, при помощи которой человек обучается ладить с достоинством других и тем самым обеспечивать защиту своего достоинства, создавать условия для преодоления конфликтных ситуаций, достижения намеченных целей общения»<sup>5</sup>.

Более того, этикет не только создает ограничения, рамки, заставляя человека подчиняться его правилам. Владение этикетом дает возможность быть свободным, уверенным в себе, помогает избавиться от «комплекса застенчивости» и почувствовать себя естественно и комфортно в любых ситуациях общения – от повседневных до торжественно-церемониальных.

Этикет является одним из средств проектирования себя, своей биографии, карьеры в соответствии с определенными культурными стандартами и предпочтениями. Благодаря этикету мы получаем возможность соотнести себя с определенной социально-культурной группой («со своими»), подняться «над», стать «выше», заметнее, привлекательнее. Он формирует модель «культурного соответствия» в общественном поведении, он задает некий стандарт, социально-культурный инвариант, который позволяет «своим» узнавать друг друга по манерам, языку, одежде и другим социально-культурным индикаторам. Он как бы создает возможность интеграции со «своими» и разобщения (дифференциации) с «чужими». В этом смысле этикет действительно является «ярлыком», «этикеткой» в первоначальном значении этого слова.

Существует множество различных культурных групп, в каждой из которых может рождаться своя культура приличий, объединяющая именно этих людей в особую группу, позволяя им отделиться, обособиться, изобразить себя в обществе особым культурным образом. У каждой такой группы существуют особые нормативные требования к приличному поведению и уровню этикетной культуры своих членов.

Однако этикетные нормы существуют не только в элитных группах общества. Так или иначе к этикету имеют отношение все

---

<sup>5</sup> Стоикус К. Этикет в развитии общества // Этическая мысль: науч.-публицист. чтения / отв. ред. А. А. Гусейнов. М. : Политиздат, 1988. С. 255.

люди. Мы все втянуты в сферу его действия. И даже отрицая, игнорируя правила этикета и хорошие манеры, мы зависим от них. Отрицая существующую норму приличий, мы неизбежно творим новую норму как некое новое «ожидаемое поведение». Мы можем признавать необходимость этикета или ставить ее под сомнение, принимать его действующие нормы или отрицать их, но мы все равно причастны к нему. Возможность игнорирования этикета, несоблюдения его правил лишь кажущаяся. На самом деле никакого выбора нет. Этикет – объективное, закономерное, неуничтожимое, укорененное в системе социальных взаимодействий явление. Существует только возможность выбора формы своего отношения к этикету. Отрицая одни нормы, мы лишь утверждаем своим поведением другие. Как заметил польский сатирик Станислав Ежи Лец, «у человека нет выбора: он должен оставаться человеком».

Этикет – явление исторически изменчивое. И, конечно, современные правила хорошего тона существенно отличаются от аристократических приличий времен Людовиков во Франции или Петра I в России. Но все же многие из них пришли к нам из истории. Так, например, многочисленные правила, согласно которым мужчины должны оказывать женщинам всевозможные знаки внимания, помогать им, ухаживать за ними, берут свое начало в древних культах женщины (женщины-прародительницы, женщины – хранительницы очага и т. п.).

Хотя этикет, конечно, претерпел с тех пор значительные изменения, время отсеяло все незначительное, бесполезное и оставило лишь наиболее рациональные из этих правил. Так, например, в Средние века в Европе кавалеры рассаживались за обедом рядом со своими дамами, ели из одной тарелки и пили из одного бокала. Это считалось высшим проявлением изысканности манер и галантно-го отношения к даме. Разумеется, сегодня пользоваться одной тарелкой и одним бокалом уже не принято, но сам смысл этого правила остался: мужчина должен ухаживать за сидящей рядом с ним за столом женщиной (преимущественно за той, что сидит по правую руку от него).



В разные времена и у разных народов существовали свои особые кодексы приличий. В России первые правила этикета были сформулированы во времена Петра I в изданной по его указанию книге «Юности честное зерцало, или Показание к житейскому обхождению». Впервые книга была опубликована в 1717 г. и впоследствии многократно переиздавалась. Эта книга сыграла огромную роль в становлении культуры приличий в среде российского дворянства.

В ней вслед за азбукой и арифметикой излагались правила, как сидеть за столом и управляться с вилок и ножом, на каком расстоянии снимать шляпу при встрече со знакомым и т. д. Например, «над едою не чавкай, как свинья, и головы не чеши, не проглотя куска, не говори, ибо так делают крестьяне»; «и еще есть немалая гнусность, когда кто часто сморкает, яко в трубу трубит, или громко чхает, будто кричит и тем детей малых пугает и устрашает»<sup>6</sup>, и т. п.

Немаловажной особенностью этой книги было и то, что в ней впервые были сформулированы правила приличного поведения в свете для девушек дворянского звания. Известно, что до реформ Петра I российские женщины привилегированных слоев общества сидели целыми днями у себя в доме и ни о какой светской жизни для них не могло быть и речи. Впрочем, и самой светской жизни в России в ту пору еще не было. Благодаря реформам Петра I женщины стали принимать активное участие в ассамблеях, носить платья европейского покроя, овладевая культурой общения, столовым этикетом и т. п.

Современный этикет стал менее церемонным, более демократичным и нестрогим. Этикет сегодня – это, прежде всего, средство регуляции отношений людей различных социальных и коммуникативных статусов, средство знаково-символического оформления социальных взаимодействий. В настоящее время существует много разнообразных определений этикета как социально-культурного

---

<sup>6</sup> Юности честное зерцало, или Показание к житейскому обхождению. Репринт. воспроизведение факсимильного издания 1976 г. М. : Планета, 1990. С. 42, 38.

феномена. Но, пожалуй, наиболее просто и точно суть современного этикета определил академик Д. С. Лихачев: «В основе всех хороших манер лежит одна забота – забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали бы себя хорошо»<sup>7</sup>.

Знание правил этикета остается неизменным атрибутом воспитанного, культурного, достойного человека. И в этом отношении вполне уместна аналогия: без овладения этикетом человек похож на шофера, который в час пик выехал на оживленную улицу, не зная правил уличного движения. Нетрудно представить, к каким конфликтам, а быть может, и трагедиям это может привести.

Вместе с тем правил этикета на сегодняшний день накопилось огромное количество. Многие из них, как мы уже отмечали, пришли из истории. К тому же современная жизнь, рождая новые ситуации общения, создает новые этикетные требования. Запомнить их все практически невозможно. К счастью, этого и не нужно, поскольку предусмотреть все возможные ситуации, где от человека потребуются проявление внешней культуры, все равно нельзя. Жизнь сложнее правил, и в ней встречаются такие ситуации, которые не могут быть предусмотрены даже самым полным сводом правил этикета. Значит, сегодня более важно не просто заучить сами правила, но понять «дух», суть и смысл этикета, т. е., в конечном счете, усвоить основные принципы. Особенность же принципов (в отличие от норм) заключается в том, что они не указывают человеку, как конкретно ему поступать в конкретной ситуации, а задают лишь общую линию поведения в подобных случаях, определяя стратегию поведения в целом.

На сегодняшний день принято выделять несколько основных принципов современного этикета.

Прежде всего, это п р и н ц и п г у м а н и з м а (человечности), который воплощается в ряде моральных требований, обращенных непосредственно к культуре взаимоотношений. Это вежливость, тактичность, скромность и точность.

---

<sup>7</sup> Лихачев Д. С. Письмо восьмое. О воспитанности // Лихачев Д. С. Письма о добром и прекрасном. М. : Молодая гвардия, 1985. С. 33.

*Вежливость* – форма взаимоотношений между людьми, суть которых состоит в доброжелательстве, желании другому человеку добра. Вежливость включает в себя такие человеческие проявления, как внимательность, готовность оказать услугу каждому, кто в этом нуждается. Противоположностью вежливости являются грубость, хамство, высокомерие, пренебрежительное отношение к людям.

Доброе отношение к людям – главная нравственная основа современного этикета. Поэтому подозрительность, агрессивность, склонность считаются несовместимыми с хорошими манерами.

Требованиями гуманного, доброго отношения к людям продиктованы очень многие правила этикета, например такие:

- *Нехорошо шептаться в присутствии других.*
- *Нельзя курить в помещениях без разрешения присутствующих; открывать окно, не получив согласия окружающих.*
- *Передавая письмо через знакомого, не рекомендуется заклеивать конверт: такое недоверие может обидеть человека.*

Этот список конкретных правил можно продолжать и дальше, но общий вывод ясен: этикет предлагает такие действия, в которых проявляются чуткость, внимательность, доброта, вежливость.

Порой встречается мнение, что вежливость – нечто противоположное прямоте и искренности, что это форма лицемерия, особенно если речь идет о необходимости проявить вежливость к человеку, который не вызывает симпатий. На это можно ответить следующее. В жизни действительно встречаются ситуации, когда мы вынуждены иметь дело с человеком, по тем или иным причинам не заслуживающим уважения. Но это отнюдь не дает нам право унижать его человеческое достоинство. В любом случае надо оставаться вежливым. Другое дело, что сама вежливость может проявляться по-разному. Не случайно принято выделять несколько оттенков вежливости: корректность, учтивость, любезность, деликатность.

*Корректность* – несколько подчеркнутая, официальная, сухая вежливость, умение держать себя в руках в любых обстоятельствах, самых конфликтных. Проявлять корректность – значит сохранять

достоинство свое и своего партнера по общению. Поэтому на вопрос: «Надо ли здороваться с человеком, который мне не нравится или на которого я серьезно обижен?» – следует ответить утвердительно. Но это не значит, что надо бросаться ему в объятия или крепко пожимать руку. Это можно сделать в форме корректной вежливости – сухо поздороваться.

*Учтивость* – вежливость почтительная, обычно проявляемая по отношению к старшим. По мнению Жана де Лабрюйера, «суть учтивости состоит в стремлении говорить и вести себя так, чтобы наши ближние были довольны и нами, и самими собой»<sup>8</sup>.

*Любезность* – вежливость, в которой явно проявляется стремление быть приятным и полезным другому. Любезный человек – это человек приветливый, обходительный, предупредительный. Плутарх в «Застольных беседах» пояснял это качество следующим образом: «Любезностью будет заговорить с охотником о собаках, с болельщиком о гимнастических состязаниях, с влюбленными о красавицах. Человек, преданный набожности и обрядности, любящий поговорить о вещих снах и о том, как ему помогли священные процедуры, предчувствия и вещания оракулов, будет рад, если задать ему относящийся к этому вопрос. А старикам, готовым говорить по всякому поводу, хотя бы и не к делу, доставит удовольствие любой вопрос, идущий навстречу этой их склонности»<sup>9</sup>.

*Деликатность* – вежливость, проявляемая с особой мягкостью, тонкостью, чуткостью в отношении людей, с которыми происходит общение. Н. А. Добролюбов, например, считал, что «человек деликатный... старается расположить свои действия так, чтобы они принесли как можно более добра и удовольствия для других или по крайней мере чтобы никому не причинили неприятностей. Сущность деликатного характера состоит в том, что ему в тысячу раз легче самому перенести какое-нибудь неудобство, даже несчастье, нежели заставлять других переносить его. Если он потеряет вашу вещь, он продаст последнее, останется без гроша сам,

---

<sup>8</sup> Ларошфуко Ф., Паскаль Б., Лабрюйер Ж. Суждения и афоризмы / сост., предисл., примеч. Н. А. Жирмунской. М. : Политиздат, 1990. С. 316.

<sup>9</sup> Плутарх. Застольные беседы. Л. : Наука, 1990. С. 28.

но во что бы то ни стало постарается вознаградить вас за потерю. Если он дал вам денег взаймы и видит, что вы нуждаетесь, он сам будет переносить нужду, но не спросит своего долга. Если он сам занял, он не успокоится, пока не расквитается с вами. Главная его мысль, главная забота – о том, чтобы не стеснить кого-нибудь, не быть кому-нибудь в тягость. <...> Он постоянно и чутко смотрит, не помешал ли он вам, не скучно ли вам с ним, не стесняетесь ли вы его присутствием или обращением с вами и т. п. В нормальном своем положении, то есть в соединении с энергией характера и с правильно развитым сознанием своего достоинства, такая деликатность составляет одно из высших достоинств человека. В ней соединяются тогда и честность, и справедливость, и деятельное участие в судьбе ближнего...»<sup>10</sup>.

Следующее моральное требование, обращенное к культуре поведения человека в обществе, – тактичность. Многие считают, что вежливость и тактичность одно и то же, но существуют некоторые нюансы, которые позволяют их различать. Чем же отличается вежливость от тактичности? На этот вопрос помогает найти ответ одна притча. Однажды гуляли два джентльмена и беседовали на тему, чем отличается вежливость от тактичности. К единому мнению они не пришли и надумали предоставить решение спора первому встречному человеку. Это был трубочист. Выслушав суть проблемы, молодой человек сказал, что его образование не позволяет высказывать научные теории, а пример привести он может: «Я чистил трубы вон в том большом особняке, – рассказал он. – Закончив работу, заблудился и стал искать выход. Толкнув одну из дверей, я оказался... в ванной комнате, где среди кружевной мыльной пены лежала в ванне юная леди. Она вскрикнула. А я сказал: “Простите, сэр!” – и быстро вышел. Так вот, “простите” – это была вежливость, а “сэр” – тактичность».

---

<sup>10</sup> Добролюбов Н. А. Черты для характеристики русского простонародья (Рассказы из народного русского быта Марка Вовчка. Изд. К. Солдатенкова и Н. Щепкина. М., 1859 [Электронный ресурс] // Добролюбов Н. А. Литературная критика. М. : ГИХЛ, 1961. URL: [http://az.lib.ru/d/dobroljubow\\_n\\_a/text\\_0430.shtml](http://az.lib.ru/d/dobroljubow_n_a/text_0430.shtml) (дата обращения: 07.05.2016).

*Тактичность* – это чувство меры, которую следует соблюдать в отношениях с другими людьми, умение чувствовать ту границу, за которой может возникнуть обида у человека, с которым мы общаемся. Тактичный человек не делает ничего такого, что могло бы задеть, обидеть другого человека:

- *не замечает ошибок и оплошностей другого;*
- *не дает непрошенных советов;*
- *не задает вопросов, которые ставят собеседника в неловкое положение;*
- *не высказывает в присутствии других людей замечания человеку, не владеющему хорошими манерами.*

Тактичность – неперемнное условие и обязательный признак хорошего воспитания, которое, как заметил А. П. Чехов, заключается «не в том, что ты не прольешь за обедом соуса на скатерть, а в том, что ты не заметишь, если это сделает кто-нибудь другой»<sup>11</sup>. Иначе говоря, тактичность всегда предполагает чуткость к переживаниям другого человека и способность считаться с ним не ради собственного блага, но по доброте.

*Скромность* – умение сопоставить самооценку с мнением окружающих людей, не переоценивать себя, свою значимость, не афишировать свои достоинства и заслуги, уметь сдерживать себя. Скромность предполагает безыскусственность поведения, отсутствие театральности, позерства. Скромный человек:

- *не будет добиваться любой ценой победы в незначительном споре;*
- *не станет навязывать свои вкусы и мнения, симпатии окружающим;*
- *не будет кичиться своим служебным или материальным положением, подчеркивать свое умственное или физическое превосходство;*
- *никогда не станет выставлять напоказ свои заслуги и отличия, как бы велики они ни были.*

---

<sup>11</sup> Чехов А. П. Избр. соч. : в 2 т. М. : Худож. лит., 1979. Т. 2. С. 122.

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

[e-Univers.ru](http://e-Univers.ru)