

.....

ДОРОТИ ДЖОНСОН
основательница Вашингтонской школы протокола

и

ЛИВ ТАЙЛЕР

.....



ОДРИ

МОСКВА 2016

Джонсон, Дороти.

Д 42

Не кладите смартфон на стол : Правила этикета, которые помогут вам всегда быть на высоте / Дороти Джонсон, Лив Тайлер ; [пер. с англ. И. Ю. Крупичевой]. — Москва : Издательство «Э», 2016. — 176 с.

Хорошие манеры — важное вложение в ваше будущее: они позволяют чувствовать себя комфортно в любой ситуации, помогают обрести уверенность в себе и быстро сделать хорошую карьеру. В этой книге основательница Вашингтонской школы протокола эксперт по этикету Дороти Джонсон рассказывает о самых важных правилах поведения: на собеседовании, при знакомстве, приветствии, на работе, в электронных средствах общения, в ресторане, на деловых и светских мероприятиях, за столом, в путешествии. Особый бонус — стильные и ироничные комментарии Лив Тайлер, внучки Дороти Джонсон. Эта книга — must have для достижения успеха.

УДК 395
ББК 87.774

ISBN 978-5-699-75524-0

© Крупичева И.Ю., перевод на русский язык, 2014
© Оформление. ООО «Издательство «Э», 2016

Dorothea Johnson and Liv Tyler
MODERN MANNERS: TOOLS TO TAKE YOU TO THE TOP

Copyright © 2013 by Dorothea Johnson
Foreword and anecdotes copyright © 2013 by Liv Tyler
Illustrations copyright © by Julia Rothman

All rights reserved. Published in the United States by Potter Style, an imprint of the Crown Publishing Group, a division of Random House LLC, a Penguin Random House Company, New York.

This translation published by arrangement with Potter Style, an imprint of the Crown Publishing Group, a division of Random House LLC and with Synopsis Literary Agency.

Иллюстрации Джулии Ротман

Автор фото Картер Смит

Перевод Ирины Крупичевой

Художественное оформление Петра Петрова

Все права защищены. Книга или любая ее часть не может быть скопирована, воспроизведена в электронной или механической форме, в виде фотокопии, записи в память ЭВМ, репродукции или каким-либо иным способом, а также использована в любой информационной системе без получения разрешения от издателя. Копирование, воспроизведение и иное использование книги или ее части без согласия издателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

Издание для досуга

Дороти Джонсон, Лив Тайлер

НЕ КЛАДИТЕ СМАРТФОН НА СТОЛ

Правила этикета, которые помогут вам всегда быть на высоте

Директор редакции *Е. Капъёв*. Ответственный редактор *Л. Ошеверова*
Редактор *О. Лисина*. Художественный редактор *П. Петров*

ООО «Издательство «Э»
123308, Москва, ул. Зорге, д. 1. Тел. 8 (495) 411-68-86.
Эндүрүшү: «Э» АҚБ Баспасы, 123308, Мәскеу, Зорге көшесі, 1 үй.
Тел. 8 (495) 411-68-86.
Тауар белгісі: «Э»

Қазақстан Республикасында дистрибутор және өнім бойынша арыз-талаптарды қабылдаушының өкілі «РДЦ-Алматы» ЖШС, Алматы қ., Домбаровский кеш., 3-а, литер Б, офис 1.
Тел.: 8 (727) 251-59-89/90/91/92, факс: 8 (727) 251-58-12 ан. 107.
Өнімнің жарамдылық мерзімі шектелмеген.

Сертификация туралы ақпарат: сайтта Эндүрүшү «Э»
Сведения о подтверждении соответствия издания согласно законодательству РФ о техническом регулировании можно получить на сайте Издательства «Э»

Эндірген мемлекет: Ресей
Сертификация қарастырылмаған

ОДРИ®
Зарегистрированный товарный знак

ISBN 978-5-699-75524-0



9 785699 755240 >

Подписано в печать 04.10.2016. Формат 80x98^{1/16}.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 15,97. Доп. тираж 3000 экз. Заказ



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's¹. 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.

¹Американская 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?» Закрыла 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 посланником 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!

Мужчинам 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.