

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРИВЕТСТВИЙ И ПРЕДСТАВЛЕНИЙ

*НЕМОВА ОЛЬГА
НИЖЕГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
КОЗЬМЫ МИНИНА
Г. НИЖНИЙ НОВГОРОД*

ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ ТЕМЫ:

- 1) **Формы приветствий;**
- 2) **Порядок приветствий (между коллегами, между руководителем, и подчиненными, VIP-посетителей);**
- 3) **Порядок и формы представлений (в обществе, на работе, личное представление).**



1. ФОРМЫ ПРИВЕТСТВИЙ

Этикет приветствий и представлений — совокупность правил первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям.

Этикет приветствий и представлений как и весь этикет опирается на основные качества этики взаимоотношений:

- вежливость;
- естественность;
- достоинство;
- тактичность.

При представлении следует исходить из двух основных принципов:

- ***четко произносить имя, фамилию и другую информацию, которую вы намерены сообщить;***
- ***использовать формы представления в соответствии с ситуацией.***

ТРИ ВИДА ОБРАЩЕНИЯ К ОКРУЖАЮЩИМ

1. **Официальное.** В данном случае употребляют такие выражения, как «господин» и «гражданин»;
2. **Дружеское.** Это такие варианты как «старина», «дорогой друг», «уважаемый коллега»;
3. **Фамильярное.** Такое как «старичок», «старушка» и т.д.

«ВЫ» ИЛИ «ТЫ»?

«ВЫ»:

- К лицам более старшего возраста;
- К малознакомым лицам;
- К коллегам по работе.

«ТЫ»:

- К близким родственникам;
- К хорошо и давно знакомым людям, друзьям.

ВЕРБАЛЬНОЕ ВЫРАЖЕНИЕ ПРИВЕТСТВИЯ

- «Здравствуйте!» (в любое время суток);
- «Доброе утро!» (с 8-00 до 12-00);
- «Добрый день!» (12-00 до 18-00);
- «Добрый вечер!» (после 18-00).

Приветствие произносится приятным дружелюбным голосом.

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ВЫРАЖЕНИЯ ПРИВЕТСТВИЯ

- РУКОПОЖАТИЕ;
- ПОЦЕЛУИ;
- ПОЦЕЛУЙ РУКИ;
- ОБЪЯТИЯ;
- КИВОК ГОЛОВЫ;
- ПРИВЕТСТВЕННЫЙ ЖЕСТ РУКОЙ;
- ЛЕГКАЯ УЛЫБКА;
- ПРЯМОЙ КОНТАКТ ГЛАЗ;
- ПОКЛОН ТУЛОВИЩЕМ;
- ПОХЛОПЫВАНИЕ ПО СПИНЕ.

ДУРНЫМ ТОНОМ ПРИ ПРИВЕТСТВИИ СЧИТАЕТСЯ:

- ДЕРЖАТЬ РУКИ В КАРМАНАХ;
- ДЕРЖАТЬ СИГАРЕТУ В РУКАХ;
- НЕ СНИМАТЬ ПЕРЧАТКИ.

К исключению из правил относятся, как всегда, женщины. Они имеют право не снимать перчаток при приветствии, если они являются частью ее туалета.



КТО КОГО ДОЛЖЕН ПРИВЕТСТВОВАТЬ ПЕРВЫМ

1. Мужчина первым приветствует женщину.
2. Младший по возрасту должен первым приветствовать старшего.
3. Младшая по возрасту женщина должна первой приветствовать старшую и мужчину, который намного старше ее.
4. Проходящий первым приветствует стоящего.
5. Из двух пешеходов первым приветствует тот, кто обгоняет того, кто идет медленнее.
6. Если вы встречаете мужчину и женщину, то сначала приветствуют даму, а затем уже здороваются с ее спутником.
7. Тот, кто сидит в машине, первым приветствует того, кто идет по улице.

КТО КОГО ДОЛЖЕН ПРИВЕТСТВОВАТЬ ПЕРВЫМ (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

8. Опоздавающий приветствует ожидающего, даже в том случае, когда опоздавший – женщина.

9. На официальных приемах, в гостях, прежде всего, приветствуют хозяйку и хозяина.

10. Входящий приветствует находящихся в помещении.

11. Если встречаются две женщины, одна из которых находится в обществе мужчины, а другая одна или в обществе другой женщины, то, согласно этикету, сначала здоровается первая.

12. Женщина первой приветствует мужчину, если она его обгоняет.

13. Если встречаются две супружеские пары, то сначала здороваются друг с другом женщины, затем мужчины приветствуют женщин, после этого мужчины здороваются между собой.

ЗНАКОМСТВО С
КОЛЛЕКТИВОМ



СЛОЖНЫЕ ЭТИКЕТНЫЕ СИТУАЦИИ

1. Если вы заметили знакомого вдалеке и если заметили вас, следует поприветствовать знакомого кивком головы, взмахом руки, улыбкой, поклоном. Не следует кричать во весь голос.
2. Если вы увидели знакомого, который приближается к вам, не нужно кричать «здравствуйте!» издалека. Необходимо дождаться, когда расстояние сократится до нескольких шагов.
3. Если вы идете с кем-нибудь, и ваш спутник поздоровался с незнакомым вам человеком, следует поздороваться и вам.
4. Если в группе встретившихся коллег мужчина знает только одного из них, то в первую очередь он должен поздороваться со знакомым, независимо от того, есть ли в его окружении женщины или люди преклонного возраста.

СЛОЖНЫЕ ЭТИКЕТНЫЕ СИТУАЦИИ

- 5. Если вы заходите в комнату, где находится много людей. Не следует здороваться с каждым в отдельности, следует сказать общее «здравствуйте!»**
- 6. Если женщина вошла в помещение, мужчины должны, здороваясь, встать.**
- 7. Мужчина головной убор снимает первым, а надевает последним.**
- 8. Сидящая женщина, здороваясь с мужчиной, не встает, а здороваясь с женщиной, встает. Также женщина приветствует вставанием входящего мужчину, если он выше по должности или значительно старше по возрасту.**

РУКОПОЖАТИЕ (1)

- Первыми подают руку старшие младшим, а не наоборот.
- Среди ровесников первыми подают руку женщины мужчинам. Если женщина не подала руки, можно обойтись без рукопожатия.
- Женщины не протягивают руку людям намного старше себя или выше по служебному положению.
- Перед рукопожатием мужчина должен обязательно снять перчатку.
- Не принято обмениваться рукопожатиями в таких местах как туалетная комната, общественный транспорт.
- Подавать руку нужно в последний момент, когда подходите здороваться, а не идти с протянутой рукой навстречу человеку.

ВИДЫ РУКОПОДЖАТИЯ

Описание рукопожатия	Значение рукопожатия
Короткое вялое рукопожатие сухих рук	Свидетельствует о безразличии.
Длительное рукопожатие и влажные руки	Свидетельствует о сильном волнении
Немного удлинненное рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом	Демонстрирует дружелюбие
Задерживание руки партнера в своей	Может вызвать чувство раздражения
Рука захватывает руку другого человека так, что она оказывается повернутой ладонью вниз	Властное рукопожатие. Свидетельствует о том, что человек хочет главенствовать в процессе общения с партнером.
Рука протянута ладонью вверх	Покорное рукопожатие. Бывает необходимо в ситуациях, когда нужно отдать инициативу другому человеку.
Рукопожатие, при котором руки партнеров оказываются в одинаковом положении	Обозначает, что оба партнера испытывают друг к другу чувство уважения и взаимопонимания.
Пожатие прямой несогнутой рукой	Является признаком неуважения. Его назначение — сохранить дистанцию и напомнить о неравенстве.
Пожатие кончиками пальцев: вместо руки в ладонь заключаются только пальцы	Цель инициатора заключается в том, чтобы держать партнера на удобном для себя расстоянии.
Пожатие с применением обеих рук, «перчатка»	Инициатор честен, и ему можно доверять. Применяется только в отношении хорошо знакомых людей.
При пожатии левая рука кладется на правую руку партнера	Служит для выражения искренности и глубины чувств. Степень глубины зависит от того, на какое место кладется рука (на запястье, на локоть, на предплечье, на плечо). Чем выше рука, тем большие чувства это означает.

РУКОПОЖАТИЕ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ

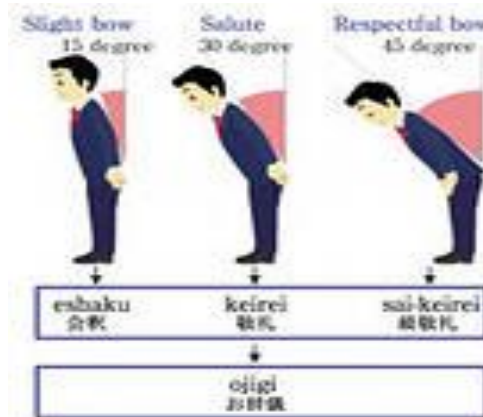
При ежедневном общении каждый день пожимать руки друг другу не принято, обычно это делается, если сотрудники не виделись какое-то время (например, рукопожатие после возвращения из отпуска).

Первым руку протягивает:

- женщина - мужчине;
- старший по возрасту - младшему.;
- старший по должности-младшему по должности.
Отступления есть и здесь - президент компании (мужчина) на деловом совещании должен первым протянуть руку рядовому сотруднику рекламного отдела (женщине), однако он, будучи светским человеком, может не воспользоваться своим правом старшего по должности и помедлить с протягиванием своей руки, давая возможность женщине первой сделать это, и лишь тогда пожать ей руку.

ПОКЛОНЫ

Держа руки вдоль тела, следует сначала слегка нагнуть голову и лишь затем сгибать спину. Корпус при этом не должен быть напряжен, иначе поклон получится неуклюжим и «деревянным», в то же время демонстрировать чрезмерную гибкость, складываясь почти пополам, тоже не стоит.



Поклон - это не кивок головой, при поклоне голова фиксируется в наклоненном состоянии на 1-2 секунды.

Поклон может быть формальным, вежливым, заискивающим, пренебрежительным, холодным, теплым, полным уважения, изящным, глубоким.

ПОЦЕЛУИ



Поцелуй в запястье или ладонь носит более интимный характер, поэтому может быть неадекватно расценен и самой женщиной, и окружающими.



Не целуют женские руки, если на них надеты перчатки. Но есть перчатки со специальным окошечком, оголяющим тыльную сторону руки.

Придя на прием, вежливый гость целует хозяйке руку. Если же мужчина поприветствовал подобным образом одну из находящихся в комнате дам, то к остальным, которые там присутствуют, этикет требует отнестись так же.



Отдергивать поданную для поцелуя руку нельзя.



ЧТО НЕЛЬЗЯ ДЕЛАТЬ, КОГДА ЦЕЛУЕШЬ РУЧКУ

- Не целуйте руку в перчатке, так как это выказывает брезгливость дамы;
- Не целуйте запястья дамы;
- Не наматывайте свою руку или пальцы на руку женщины, то есть не хватайте ее;
- Не бросайте руку дамы, позвольте даме самой убрать руку после поцелуя;
- Не принимайте руку дамы двумя руками.

Видеоролик о
правилах
поцелуя руки дамы



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Необходимо в игровой ситуации отработать навык правильного поцелуя в руку дамы.



РОЛЬ ГОЛОВНОГО УБОРА



Мужчина обычно снимает или слегка приподнимает шляпу во время приветствия и представления. Когда при этом присутствуют женщины, данный жест является обязательным и выражает уважение к ним.



Женщина может не снимать головной убор, входя в помещение, если он является неотъемлемой частью ее туалета.



Кепку, берет или зимнюю шапку снимать совсем не обязательно.



2. ПОРЯДОК ПРИВЕТСТВИЙ (МЕЖДУ КОЛЛЕГАМИ, МЕЖДУ РУКОВОДИТЕЛЕМ, И ПОДЧИНЕННЫМИ, **VIP**-ПОСЕТИТЕЛЕЙ)

В деловом этикете, в отличии от бытового, приоритет отдаются статусным и возрастным отличиям.

Все действия человека диктуются производственной обстановкой

Таким образом, в деловом этикете пол и возраст, как критерии того, кто кого должен приветствовать первым, отступают на второй план, а на первый план выступает должность.

Пример 1. Секретарь (женщина) первым приветствует своего руководителя (мужчину);

Пример 2. Стоящие и беседующие возле дверей высшего учебного заведения студенты первыми приветствуют проходящего мимо ректора.

Пример 3. Молодой генеральный директор (мужчина), если он хорошо воспитан, не станет дожидаться приветствия от своего заместителя по финансовым вопросам (женщины), а поздоровается с ней первым, хотя она ниже его по должностному рангу.

3. ПОРЯДОК И ФОРМЫ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ

- Мужчина – женщину;
- Младший по возрасту – старшему по возрасту;
- Имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус;
- Одного сотрудника – группе сотрудников.

Как влиться в новый коллектив



ПОРЯДОК ПРЕДСТАВЛЕНИЯ НОВОГО СОТРУДНИКА

Если в коллектив приходит новый сотрудник, руководителю следует представить его всем остальным. При этом можно не просто назвать имя, фамилию и должность, но и перечислить титулы и научные звания человека, если таковые имеются, кратко рассказать, где он работал раньше, и чем будет заниматься теперь. Все эти меры могут существенно облегчить адаптацию в незнакомом коллективе.

Совершенно иная ситуация возникает, если человек приходит на новое место работы в качестве руководителя. Тогда ему наоборот первыми представляют группу людей, которые будут его ближайшими помощниками: заместителей, начальников отделов и так далее.

Во время конференций, симпозиумов, лекций и подобных им массовых мероприятий всех выступающих представляют аудитории. Однако если кто-то из слушателей хочет задать вопрос, он, как правило, называет себя и свою должность.

ПРИМЕР 1. ПРЕДСТАВЛЕНИЯ НОВОГО СОТРУДНИКА

Если первое лицо (президент компании, директор, ведущий собрание или совещание) хочет представить вновь прибывшего сотрудника, он должен это сделать следующим образом: идет навстречу вновь прибывшему, они обмениваются рукопожатием, после чего президент (директор и пр.) говорит присутствующим: "Позвольте вам представить - господин Сергеев". Новоприбывший и присутствующие пожимают друг другу руки, и при этом присутствующие по очереди называют свои фамилии. Вновь прибывший этого не делает, так как его уже представил президент компании. Имена и фамилии следует произносить четко и ясно, чтобы не было необходимости переспрашивать.

ПРИМЕР 2. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ СОТРУДНИКА

При большой разнице в служебном положении представление проходит так: представляющий говорит: "Господин директор, позвольте Вам представить нашего нового молодого сотрудника в отделе рекламы - Сергея Кузнецова".

Представляющий, знакомя лиц одного пола, близких по возрасту и служебному положению, может воспользоваться формулировкой: "Познакомьтесь, пожалуйста, уважаемые коллеги", не акцентируя внимание на том, кто кому представлен.

ВАС ПРЕДСТАВЛЯЮТ

При встрече двух незнакомых людей, их должен представить друг другу некто третий, знающий обоих.

Тот, чье имя называют первым, должен вести себя скромно, но с достоинством, поэтому не стоит слишком бурно выражать свою радость от состоявшегося знакомства.

Мужчина, которого представляют женщине, обязан встать, также следует поступать и девушкам до 18 лет, независимо от того, с кем их знакомят.

Женщина поднимается с места лишь тогда, когда ее представляют людям пожилого возраста и высокого общественного положения.

При знакомстве необходимо четко произносить свое имя и фамилию, если вы не расслышали, то лучше переспросить или даже записать.

ВЫ ПРЕДСТАВЛЯЕТЕСЬ

В служебном этикете не считается зазорным представление себя самого кому-либо. Например, устраиваясь на работу или в деловом разговоре с незнакомым человеком, женщина представляется самостоятельно, первой называя свое имя.

Деловой этикет предписывает также представляться, обращаясь с просьбой в какую-либо организацию или к официальному лицу, даже если это делается не лично, а по телефону. Это правило не распространяется на справочные службы и случаи, когда имя конкретного человека не важно для решения данного делового вопроса. Представляясь в служебной обстановке, лучше назвать не только имя и фамилию, но и место работы и должность.

В официальной обстановке мужчина, представляясь, может ограничиться названием фамилии и легким поклоном.

Представляться в транспорте не принято, но, если это поезд дальнего следования и ехать придется долго, то представление своего имени уместно.

ПРИМЕРЫ. ВЫ ПРЕДСТАВЛЯЕТЕСЬ

Пример 1. На совещание в головную фирму приглашены заведующие филиалами фирмы. Некоторые из них не знакомы друг с другом. Чтобы познакомиться, им совсем не надо искать кого-то, кто бы представил их друг другу, - они являются сотрудниками организации, которая и выступает в данном случае гарантом. Следует просто сказать: "Мы с Вами не знакомы, хотя и сидим уже час на этом совещании; позвольте представиться" (или: "Не возражаете, если мы с Вами познакомимся?"). Далее - обмен визитными карточками.

Пример 2. У Вас завязался разговор с незнакомым лицом, и это не сотрудник организации, однако Вы пришли к выводу, что хотите продолжить знакомство; протяните руку и назовите себя, предложите визитную карточку.

ТИТУЛ И ТИТУЛИРОВАНИЕ

Титул отражает положение человека в общественной и служебной иерархии.

1. Титулы, связанные с занимаемой должностью, - господин министр, господин президент, господин директор, господин ректор. Можно отметить, что при личных контактах деловой этикет допускает употребление имени и фамилии сотрудника без титула. Однако если имеет место деловое мероприятие или письменное деловое общение, рекомендуется использовать при обращении титул.

Титулирование по должности целесообразно до того момента, пока человек данную должность занимает, - в отличие от научных титулов.

2. Титулы, связанные с научными званиями. Научные звания (доцент, профессор) присваиваются на основании соответствующих документов (аттестатов) пожизненно, поэтому таким титулом можно пользоваться по отношению к данному человеку постоянно. Например, если у сотрудника есть профессорский аттестат, к нему можно соответственно обращаться, используя титул "господин профессор", - независимо от того, какую должность он занимает, - в отличие от титулов, определяемых должностью.

В современном научном мире - титул "господин доцент" не применяется, если у человека научное звание "доцент", по отношению к нему принято использовать титул "господин профессор".

3. Куртуазные титулы, которые применяются по отношению к членам королевских семей (король, принцесса), по отношению к лицам, осуществляющим управление страной или ее представляющим в других странах путем реализации функций дипломатической службы (премьер-министр, министр, посол). Отметим, однако, что использование куртуазных титулов по отношению к перечисленным группам лиц не является обязательным, и в некоторых странах подобные титулы вообще не употребляются.

ПРИМЕР 1. САМОТИТУЛИРОВАНИЯ

Допустим, что секретарю ректора некоего университета звонит некто Джонсон. Ректор, выслушав сообщение секретаря, не имеет ни малейшего представления о том, какие вопросы могут быть у господина Джонсона к нему, ректору. Но если звонящий называет себя: "Говорит Свадьбина Татьяна Владимировна, профессор Мининского университета", - ректору сразу становится ясно, что круг интересов звонящего к нему, ректору, находится, скорее всего, в профессиональной сфере. Здесь, как видим, самотитулирование и самопредставление очень близки.

В письменном деловом общении титулирование обязательно при обращении: "Господин профессор", "Господин министр", "Господин главный редактор". Сокращения в титулировании при обращении недопустимы - нельзя написать "Господин проф." или "Господин директор".

При повседневном общении на равных уровнях титулы опускаются

ПРИМЕР 2. САМОТИТУЛИРОВАНИЯ

если деловая женщина вышла замуж и поменяла фамилию на фамилию мужа, она должна разослать письма-уведомления своим деловым партнерам с указанием того, как теперь следует к ней обращаться, т.е. какой должен быть использован титул.

АНОНИМНОЕ ТИТУЛИРОВАНИЕ

Анонимное титулирование - это применение титула без обозначения должностного, научного и проч. статуса.

В настоящее время принято использовать следующие анонимные титулы:

- в Германии - "Герр", "Фрау";
- в Великобритании и других англоязычных странах - "Мистер", "Миссис", "Мисс";
- во Франции и других франкоговорящих странах - "Месье", "Мадемуазель", "Мадам".
- В современной России принято обращаться "Господин" и "Госпожа".
- При письменном деловом общении, в большей части случаев, вышеуказанная форма анонимного титулирования употребляется в сочетании с должностным титулом или фамилией: "Уважаемый господин директор!" или "Госпожа Киселева!".

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!