



Ллуэллин Миллер
**Энциклопедия этикета. Все
о правилах хорошего тона**

Текст предоставлен правообладателем

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=618535

Энциклопедия этикета. Все о правилах хорошего тона: Центрполиграф; М.:; 2005

ISBN 5-9524-1216-5

Аннотация

«Энциклопедия этикета» – настольная книга для тех, кто хочет знать, как правильно вести себя в самых разных ситуациях и не совершать оплошностей, иметь хорошие манеры и безупречный внешний вид, быть приятным собеседником и уверенным в себе человеком дома, на работе и в гостях как в своей стране, так и за границей.

Содержание

Предисловие к русскому изданию	4
Секреты общения	5
Выступление на публике	5
Извинения	7
Комплимент	8
Назначение встречи	9
Оскорбления	10
Поздравления	11
Поцелуи	12
Представления	13
Разговор	16
Рукопожатия	20
Свидание	21
Ссоры	24
Целование руки	25
Правила на каждый день	26
Автомобили	26
Вставание и рассаживание	28
Вычурность	30
Двери	31
Деньги	32
Домашние животные	33
Жевательная резинка	35
Знаменитости	36
Игры	38
Кредитные карточки	41
Критика	42
Курение	43
Лестницы	46
Лифт	47
Ложь	48
Многоквартирный жилой дом	49
Одалживание	50
Осанка	52
Пляжи	53
Поведение на улице	54
Пунктуальность	56
Секреты	57
Спорт	58
Стулья	59
Такт	60
Турист	61
Ущерб	62
Цветы	63
Конец ознакомительного фрагмента.	64

Ллуэллин Миллер

Энциклопедия этикета. Все о правилах хорошего тона

Предисловие к русскому изданию

Книга, которую Вы держите в руках, важна для каждого без исключения, потому что касается той области человеческих отношений, где мелочей не существует, – этикета. Этим словом принято называть установленный порядок поведения в самых разных ситуациях. Первоначально правил этикета придерживались только в определенных кругах (при монарших дворах, среди дипломатов), а в наше время они стали неперенным условием повседневного общения.

Большой раздел книги посвящен особенно актуальной теме – деловому этикету, предписывающему, как строить свои отношения в офисе и держаться на конференции, выступать на публике, как оформлять корреспонденцию или говорить по телефону, приветствовать коллег в разных странах.

Много полезного каждый почерпнет для себя в разделе, где подробно сказано о том, как вести себя за столом, как сервировать стол к завтраку, обеду или ужину, к банкету или семейному торжеству, правильно подобрать посуду для еды и напитков, как положено есть блюда какой-либо национальной кухни, как произносить тосты, о чем можно говорить во время застолья, а от каких тем лучше отказаться; найдет советы по части одежды – как выбрать наряд для официального торжества, пикника или дружеской вечеринки.

Из «Энциклопедии» можно узнать о том, как нужно вести себя на отдыхе, в музеях, театрах, выставках, гостиницах и ресторанах. Когда и кому принято давать чаевые, и какую сумму. Л. Миллер подробно описала все возможные ситуации.

Найти ответ на любой вопрос легко: статьи в книге расположены в алфавитном порядке, так что поиск не займет много времени.

Сегодня многим приходится ездить за границу – работать или отдыхать. И тот, кто не разбирается в местных традициях, не знает, как себя вести в той или иной ситуации, порой оказывается в нелепом положении. Это издание поможет избежать досадного недоразумения.

«Энциклопедия этикета» должна стать настольной книгой для каждого, потому что человек никогда не совершит оплошности, если точно знает правила поведения, если у него хорошие манеры. Это придает уверенность в себе и свободу в общении. Тот, кто в совершенстве владеет этикетом, справится с любой неожиданной ситуацией, для него не будет ничего невозможного в общении как с соотечественниками, так и с иностранцами.

Секреты общения

Выступление на публике

Каждому когда-нибудь приходится выступать хотя бы с несколькими словами – представляя оратора аудитории, вручая или получая награду, озвучивая доклад комиссии, отвечая на тост. Первым и самым важным условием для любого выступающего является краткость. Если вы просите для выступления пять минут, не занимайте пятнадцать. Имейте при себе часы и поглядывайте на них.

Чтобы осветить все вопросы за короткое время, требуется специальная подготовка. Составляйте речь таким образом, чтобы ключевые моменты логически следовали друг за другом. Хорошие ораторы стремятся создать впечатление, что они импровизируют или же используют лишь краткие тезисы, поскольку даже блестяще написанная речь при чтении становится менее интересной и оказывает меньшее впечатление. Если речь можно подготовить заранее, следует ее писать так, чтобы создавалось впечатление непринужденности, а не нудной лекции. Очень важно писать речь крупными буквами, если только ее автор не способен видеть обычный шрифт с большого расстояния, поскольку текст речи обычно кладется на стол или подставку. В любом случае оратор должен быть очень хорошо знаком с текстом, чтобы, бросая на него время от времени взгляд, он мог дать почувствовать аудитории, что обращается к ней, а не к бумаге или к микрофону.

Даже если оратор выступает без записей, он должен следить, чтобы его взгляд не блуждал где-то над аудиторией. Не обращайтесь к потолку, стенке или к какой-нибудь не видимой никому точке. Говорите центру аудитории, переводя время от времени взгляд направо и налево, не забывая о балконе, если такой есть в зале.

Самыми трудными моментами в речи является хорошее начало и эффектный конец. Опытный оратор часто боится, тщательно запоминая первые и последние строки своего выступления. Для средней же части он не берет с собой ничего, кроме расположенных в определенном порядке карточек с указанными на них ключевыми моментами, статистическими данными, цитатами и другими материалами подобного рода. Благодаря карточкам он имеет возможность вспомнить то, что забыл, или восстановить потерянную последовательность изложения.

Если шутка не получается естественной и к месту, лучше ее опустить. Нет закона, по которому речь должна начинаться с шутки или остроты, но похоже, большинство докладчиков об этом факте не подозревают. Еще одно правило следует причислить к важнейшим: не начинайте речь с самоуничижающего заявления типа «У меня нет опыта...». Извинение за недостаточную подготовку и недостаточную квалификацию редко наполняет аудиторию восхищением честностью и скромностью. Вместо этого слушатели решают, что организаторы оказались столь неумелыми, что выбрали плохого докладчика, а у того не хватило ума отказаться от того, к чему он не способен. Даже если докладчику пришлось по каким-то причинам готовиться в спешке или он в самом деле не готов или не имеет достаточной квалификации, то более уместно выглядят объяснения, даваемые человеком, представляющим лектора.

Немаловажную роль при докладе имеют манеры выступающего и его внешний вид. Женщине следует предвидеть то, что ей, возможно, придется выступать на сцене – и потому она должна выбрать платье подлиннее. Докладчик заранее должен продумать, что ему делать с руками, поскольку нервные жесты создают напряженную и неловкую атмосферу. Плохо

смотрится, если докладчик засовывает руки глубоко в карманы, упирается руками в бедра или хватается за подставку для текста лекции, словно она – спасательный круг.

Одним из важнейших условий хорошего проведения лекции является правильное использование микрофона. Микрофон следует заранее проверить и настроить усилитель на нужную громкость, чтобы выступающий мог говорить в микрофон естественным голосом. Не следует наклоняться к микрофону, а также брать его в руки, поскольку даже легкое прикосновение многократно усиливается, подаваясь в репродуктор. По той же причине выступающему следует отворачиваться от микрофона, как только он захочет кашлянуть или высморкаться, – поскольку любой внезапный шум может прозвучать как взрыв бомбы.

Если только выступающему не нужно выполнять какие-либо дополнительные обязанности, ему следует быть на месте за несколько минут до начала выступления. Если выступает несколько человек, правила вежливости требуют от них всех оставаться до конца программы. Если же кто-либо из выступающих должен уйти пораньше, он заранее говорит об этом председательствующему, чтобы тот мог представить аудитории официальные разъяснения еще во время его вступительной речи.

Аудитория. Обязанности аудитории просты и определены – она должна слушать выступающего в тишине. Раздающиеся время от времени аплодисменты допустимы, но частое аплодирование может задержать лекцию и испортить всю ее эффективность. Реплика из зала, свист и шипение, бесспорно, совершенно недопустимы. Как недопустимо и переходить от одного стола к другому, если выступление происходит перед обедом или ленчем. Любой, кто затевает разговор во время выступления, проявляет тем самым непростительную грубость по отношению к выступающему, председательствующему, организационному комитету и к своим соседям. Вне зависимости от того, насколько неумело и скучно было выступление, оно всегда заслуживает заключительных аплодисментов – хотя бы за то, что оно завершилось.

Представление. Чем короче представление, тем это обычно лучше. Точно назовите имя докладчика, объясните причины его появления, поблагодарите за то, что он отложил свои дела ради того, чтобы принять ваше приглашение, а затем предоставьте ему слово.

Во время представления докладчик продолжает сидеть, в конце представления он встает и (если это необходимо) переходит на нужное место. Первым делом ему следует поблагодарить человека, который его представил; после этого он приветствует аудиторию, продолжительность приветствия зависит от обстоятельств.

Председательствующий. Выполняющий обязанности председателя – или любой возглавляющий собрание – всегда обязан в нескольких словах поблагодарить выступающего сразу после его завершающих слов. После собрания председательствующий должен проследить за тем, чтобы кто-либо проводил особо выдающегося докладчика – особенно если это женщина – к выходу и посадил его в машину, или проследить, чтобы он отправился в дорогу с достаточным комфортом. В некоторых случаях допустимо организовать в перерыве собрания небольшой стол для докладчика и нескольких членов комитета или же служащих. При любых обстоятельствах простой благодарности в конце мероприятия недостаточно. Представителем спонсирующей мероприятие группы или же ответственным за его проведение лицом должно быть послано письмо с официальным выражением благодарности – на следующий день или, по крайней мере, как можно быстрее.

Извинения

Вопрос об извинениях многие трактуют в свете одного из двух противоположных мнений. Первое утверждает: «Никогда не извиняйся перед кем-либо и никогда кого-либо не обвиняй». Следовать подобному девизу совершенно недопустимо. Подобный совет можно дать только человеку, который постоянно извиняется за свою внешность, одежду, свой дом, свою машину и т. д., – хотя порой такого рода постоянные извинения по своей сути являются попыткой привлечь к себе внимание путем «показа своей изнанки».

Извинения должны приноситься, когда один человек причиняет другому какие-либо неудобства, дискомфорт, вводит в замешательство, вызывает потерю, наносит ущерб. Человек, который исповедует максиму «никогда не извиняйся», не только демонстрирует толстокожесть по отношению к своей жертве, но и ставит самого себя в крайне затруднительное положение. Все, что от него требуется, – это сказать «Извините». Если не следует никакого выражения сожаления, жертве наносится не только ущерб, но и оскорбление.

Другой сомнительной максимой является «Меньше говори, быстрее исправляй положение». Некоторые ее трактуют как «Не говори ничего». Это тоже совершенно недопустимо – за исключением единственного случая, когда извинения за случайно оброненные слова в присутствии посторонних могут лишь усилить замешательство человека, которого случайно оскорбили. В подобных случаях следует «не заметить» своей ошибки и принести извинения позднее, в личной беседе. «Меньше говори, быстрее исправляйся» лучше трактовать следующим образом: «Пусть извинения соответствуют проступку». Никакой помощи не приносят – прерывая вместе с тем разговор – длинные, пространные извинения, например, за разбитый стакан с водой.

Иногда следует постараться выразить свое сочувствие после проступка, который причинил физическую боль, нанес материальный ущерб или стал причиной серьезного неудобства – к примеру, если пролитый кипяток обжег кого-либо, если посажено пятно на чью-то одежду. В этом случае самым правильным будет принести извинения, показав свое искреннее участие, исправить ущерб и помочь жертве несчастья перестать быть в центре всеобщего внимания.

Тон, которым приносятся извинения, более важен, чем слова. Фразы «Извините, пожалуйста», «Извините», «Мне очень жаль» и «Простите» являются наиболее частыми при извинении, но «ох-ох» или другие спонтанные восклицания, выражающие искреннюю заботу, могут помочь в некоторых ситуациях. Отрывистое «Извините» выражает форму, но не дух извинения и обычно лишь добавляет обиду к страданиям жертвы. А извинения, в которых вина перекладывается на жертву или же не выражается сочувствие, а делается попытка самооправдания («Мне жаль, но если бы вы...»), – это вообще не извинения.

В любых обстоятельствах при выражении извинения прежде всего должно быть выражено участие другому человеку, – и это правило следует соблюдать, даже если в несчастном случае виновны обе стороны. «Мне очень жаль» или какое-то другое выражение сожаления требуется от любого, кто, к примеру, наступил на ногу другому – даже если причиной этого стало резкое торможение автобуса.

В ответ на это не следует ограничиваться жестом прощения, понимающим выражением лица: тем более не следует отвечать длительным тягостным молчанием. Требуется выразить и собственное сожаление, что имела место такая неприятная ситуация.

Любое искреннее извинение должно быть принято любезно – как в знак прощения, так и в знак сочувствия человеку, чья неловкость стала причиной несчастного случая.

Комплимент

Ничто так не поднимает настроение, как искренний комплимент, полученный одним человеком от другого. В искусстве делать комплименты существуют некоторые запреты, призванные не допустить, чтобы комплимент не перешел в свою противоположность.

Главным в хорошем комплименте должны быть искренность и достаточно большая степень правды. Краткость служит лучшей гарантией от ненамеренного оскорбления, способного разрушить впечатление от множества хвалебных слов. «Вы выглядите восхитительно!» теряет смысл, если так обращаются к каждому из новоприбывших. Также не следует говорить «Никогда не видел вас лучше» трясущемуся калеке, который знает, что никогда не выглядел хуже. А слова «Как вам удастся выглядеть столь молодо?» не являются комплиментом по отношению к старшему по возрасту, которому совсем не хотелось бы, чтобы вообще упоминалась разница в возрасте.

Разного рода дополнения к комплименту порой имеют сомнительную ценность. Приятно слышать «Какая удивительная прическа!», но добавления типа «Теперь вы выглядите намного умней» относятся к той же категории, как «Мне всегда очень нравилось это платье на вас», что чувствительным человеком трактуется как «У тебя нет денег купить новое платье».

Просто отвратительным комплиментом является такой, который косвенно унижает стоящего рядом человека. При словах «У вас прелестнейшие руки из всех, что я когда-либо видел!» находящийся рядом человек может счесть, что его руки выглядят как уродливые лапы. Если бы этот комплимент не слышал посторонний, то он стал бы настоящим подарком, одним из лучших и наиболее памятных: чем больше мы получаем такого рода подарков, тем ярче жизнь для всех нас.

Элегантно принять комплимент – это, можно сказать, такое же искусство, как и делать комплименты. Всегда уместно сказать «Спасибо», как при получении любого подарка. Так же, как и подарок, комплимент должен быть возвращен. Протесты же типа «О, вы говорите это каждой» или какое-либо подобное выражение несогласия может вынудить человека, подарившего комплимент, пожалеть о своих добрых словах.

Назначение встречи

Назначение встречи является обязательством присутствовать в назначенном месте в назначенное время. Это обязательство считается «словом чести» и может быть нарушено только при чрезвычайных обстоятельствах.

Отмена. Когда возникает необходимость отменить встречу, обязательно требуется дать другой стороне какое-либо объяснение. Извинения следует принимать без замечаний типа «Я и не полагалась на вас». Лучше всего сказать «Мне жаль» и, если это к месту, «Могу я вам в чем-либо помочь?». Когда нельзя дать достаточно убедительных объяснений, лучше всего просто произнести «Мне очень жаль, но я не могу прийти».

Забывание. Склонность забывать о назначенной встрече является одним из серьезных проступков, ставящих другого человека в затруднительное положение. Если кто-либо не явился на встречу, то после разумного периода ожидания следует позвонить, чтобы узнать – не перепутал ли другой человек время и место (в котором в настоящий момент он и может находиться). Причины отсутствия можно выяснить и позже – лично, по телефону или письмом, но и во время несостоявшегося свидания эту неявку нельзя оставить без последствий. Независимо от того, насколько сильно вывели вас из себя напрасное ожидание, следует позвонить и выслушать извинения настолько спокойно, насколько вы это в состоянии сделать. Прощтрафившийся же, со своей стороны, должен принести извинения достаточно внятно и предложить новую дату встречи.

Опоздание. Нет никаких извинений людям, которые хронически опаздывают. Такую неаккуратность можно квалифицировать как одно из проявлений хамства, поскольку она приводит к бесполезной трате времени другими людьми. Иногда опоздания не избежать, но и в этом случае требуется соблюдать следующее правило: если задержка составляет более пятнадцати минут, необходимо предупредить об этом, позвонив по телефону.

Оскорбления

«Самая разумная реакция на оскорбление – это его проигнорировать; если вы не можете его проигнорировать, будьте выше его; если вы не можете этого, посмейтесь над оскорблением – возможно, оно заслужено». – Рассел Лике.

Знаменитое определение «джентльменов и леди» гласит: «Это те, кто не оскорбляет других неумышленно». К этому может быть добавлено: «Леди и джентльмены – это те, кто никогда не принимает слово, действие или поведение за оскорбление, когда никто оскорбления сделать не хотел».

Универсального средства против оскорбления – как намеренного, так и сделанного в порыве гнева – нет. Даже если за оскорблением следует извинение и сожаление, память об оскорблении останется. Принимать извинения можно весьма сдержанно, если оскорбление сделано намеренно. Если же оскорбление было нанесено неумышленно, единственное, что разумно сделать, – это рассмеяться и простить обидчика.

Поздравления

Поздравления приносятся при радостных событиях, но только при условии, что удача одного человека не основана на чьем-либо несчастье. Можно поздравить человека, выигравшего в тотализатор, но не следует поздравлять получившего повышение по службе только потому, что с его шефом произошел несчастный случай.

Время и способ выражения поздравлений зависят от чувств людей, которые имеют отношение к событию. Традиционно проигравший в игре, какой бы она ни была, поздравляет победителя, отмечая его мастерство, но не его удачливость. Однако победитель принимает это поздравление, объясняя свою победу игрой случая. Бестактно выражать бурные поздравления победителю в присутствии проигравшего, особенно если победа несет за собой какой-либо приз. Спортивный дух требует, чтобы проигравший скрывал свое разочарование, насколько он в силах сделать это, и сразу бы поздравил победителя, галантно, не пытаясь объяснить причины своего поражения.

Поцелуи

Принятый в обществе «поцелуй» – прикосновение щек – в наши дни широко распространен среди людей, которые являются друг другу не более чем хорошими знакомыми. Женщина обычно не приветствует так мужчину в общественном месте, хотя по этому поводу твердых правил не существует.

Объятия между мужчиной и женщиной обычно кратковременны, независимо от того, насколько теплыми являются их отношения. Это же относится к юношам и девушкам – несмотря на то, что они часто демонстрируют совсем обратное.

От ребенка, который относится к вам равнодушно, лучше не требовать поцелуя – вы можете получить весьма обескураживающий ответ. Родители довольно часто слышат от них честное: «Я не хочу».

Представления

При представлениях следует прежде всего помнить о трех особых правилах. Из этих правил есть исключения, и они приведены ниже, но любой человек, который следует этим трем правилам, при любых обстоятельствах никогда не уйдет далеко от правил хороших манер.

1. Мужчина представляется женщине.
2. Любой взрослый человек представляется человеку много старше его по возрасту.
3. Человек низшего служебного положения представляется человеку более высокого служебного положения.

Основные ответы. Любое представление должно быть принято. По этому вопросу не может быть никаких споров. Отказ принять представление является оскорблением как для представляющего, так и для того, кого представляют. Ответ может быть холодным, но его все же следует дать.

Обычно оба человека отвечают на представление одновременно. Только при представлении женщине мужчина по правилам должен подождать, когда женщина первой протянет руку. Для ответа на представление вполне достаточно улыбки и поклона, если в них вкладывается достаточно сердечности. Однако такое приветствие может выглядеть и крайне холодно, если в улыбке и поведении недостаточно душевности.

При представлении женщине мужчина снимает шляпу; когда его представляют мужчине, шляпу можно не снимать. Но если один из представляемых дотрагивается до своей шляпы или приподнимает ее, второй следует его примеру.

Мужчина поднимается, когда его представляют женщине, даже если он намного старше, а ей немногим больше восемнадцати, если, конечно, он здоров и твердо держится на ногах. В обычных обстоятельствах мужчина поднимается и пожимает руку, когда его представляют другому человеку. Как правило, женщина не поднимается при представлении, хотя из этого правила есть исключение: когда ее представляют представителю Церкви очень высокого ранга (епископ и выше), главе страны и особе королевской крови. В знак особого уважения к мужчине женщина поднимается для представления его жене. Молодая женщина поднимается для представления много старшей по возрасту женщине и мужчине очень преклонного возраста (в обоих случаях при условии, что она сидит за обеденным столом).

Для приветствия мужчин характерно рукопожатие. Однако если для него приходится тянуть руки, или это выглядит уродливо, или же трудноосуществимо, рукопожатия не требуется. При представлении женщина может как протянуть руку, так и ограничиться поклоном, хотя следует помнить, что в Европе во время представления часто пожимают друг другу руки как мужчины, так и женщины. Человек, которому делалось представление, подает руку первым. Отказ пожать руку – без извинений, что собственные руки в грязи или мокрые, – является оскорблением.

Деловое представление. В деловых отношениях обычные правила представления часто не соблюдаются, поскольку во многих случаях (но не во всех) форму представления определяет ранг и род занятий, а не половая принадлежность или возраст.

Ниже приводятся основные исключения из обычного правила, что мужчину представляют женщине, а молодого человека – более старому. Заметим, что исключениями следует руководствоваться лишь в общих чертах. Существуют обстоятельства, в которых одни и те же действия могут быть либо правильными, либо неверными. Когда у вас есть сомнения, следуйте и в деловой деятельности принятым в обычной жизни правилам и не волнуйтесь за свои манеры – ни у кого нет ответа на все вопросы. Самое важное – представить каждого

человека, назвав его имя и деловые функции, после чего вы можете продолжить дело, ради которого все собрались.

Любого человека, находящегося в деловом помещении – даже посетителя (включая жену работника или других не имеющих к работе отношения гостей), – следует, согласно весьма распространенному правилу, представить собственнику предприятия, президенту организации и непосредственному начальнику данного работника.

Когда работник проводит посетителя в чей-либо частный офис, следует придерживаться того же общего правила. Кроме этого, гость должен быть представлен всем работникам данного помещения.

Когда представление работника осуществляется в деловом помещении (но не в частном офисе), представляется низший по рангу тому, кто выше его по положению; к примеру, женщину-секретаря представляют человеку, только что назначенному главой фирмы. Если работники имеют примерно один ранг, то нового работника представляют тому, кто работает давно.

Когда знакомство осуществляется в деловых целях, но происходит вне служебных помещений, к примеру на улице, необходимо следовать принятым в обществе правилам; мужчина в этих обстоятельствах представляется женщине.

Ответ на представление. Как работники данной фирмы, так и посетители отвечают на представление так же, как и в обычных обстоятельствах, но с некоторыми поправками. Мужчина обычно поднимается при любом представлении, но посетитель-мужчина не встает, когда секретарша входит в офис своего шефа и его представляют ей. Когда следует подняться женщине, решает она сама, исходя из здравого смысла, поскольку для всех случаев жизни правила установить невозможно. К примеру, секретарша не поднимается из-за стола, если делового посетителя представляют как бы между делом: но она может встать, если посетитель занимает высокий пост или представляет какую-то особую важность, к примеру, если это жена шефа.

Деловые титулы. В отличие от норм, принятых в обычной общественной жизни, у бизнесменов считается вполне корректным – и удобным – представлять с указанием ранга и принадлежности к фирме.

Дети. При представлении дети следуют (мы надеемся) правилам для взрослых – за исключением того, что дети не жмут друг другу руки, а девочка поднимается, чтобы быть представленной взрослому. Даже маленькие дети могут научиться выполнять следующие базовые правила.

1. Подниматься для представления.
2. Как-то ответить, а не только смотреть.
3. Пожать протянутую руку.
4. Помнить, что следует представлять другого ребенка взрослым, а не наоборот, и не забывать представлять его родителям.

Когда ребенок подрастет, можно сделать его манеры более изысканными, но если маленький ребенок научится следовать этим правилам – даже не очень галантно, то можно считать, со своей задачей он справится превосходно.

Задолго до поступления в первый класс школы молодой человек должен понять тот факт, что любой ответ на представление должен сопровождаться улыбкой. Впоследствии следует научить и тому, что представление сопровождается легким поклоном.

Всех детей следует представлять всем взрослым (за исключением слуг).

Забывтые имена. Каждый человек иногда попадает в ситуацию, когда он никак не может вспомнить хорошо знакомое ему имя. В таком случае вместо обычной формы представления следует сделать какое-нибудь замечание, вроде «Ты знаешь Билла Брауна, не так

ли?»), которое служит просьбой о помощи. Неназванный по имени человек должен незамедлительно спасти представляющего и назвать свое имя, но непосредственно незнакомому человеку, а не представляющему, поскольку это лишь подчеркнет его оплошность.

Группы. Правило, что мужчины всегда представляются женщинам, не соблюдается, когда женщина или семейная пара представляются группе из мужчин и женщин. Если пара прибывает на вечеринку, на которой уже присутствует несколько гостей, следует назвать их имена всей группе. Называя имена других гостей, следует идти слева или справа по кругу. Если группа очень большая, то новоприбывшего представляют только несколькими из гостей. После этого считается, что все под крышей данного дома представлены друг другу и гости могут свободно беседовать друг с другом, не называя своего имени или же, если они того желают, представив себя.

Почетный гость. Когда среди встречающихся находится почетный гость, ему представляют всех прочих гостей, включая женщин. Относительно представления ему не следует особо беспокоиться, поскольку само нахождение почетного гостя среди встречающихся подразумевает, что люди представляются ему, а не наоборот. В обычных же обстоятельствах, если нет очереди встречающихся, надежнее всего следовать стандартной процедуре, по которой мужчина представляется женщине. Намного важнее формы представления в данном случае проследить, чтобы все гости имели возможность по крайней мере обменяться приветствием с почетным гостем.

Хозяин и хозяйка. Хозяин представляет всех гостей дома своей супруге, а не наоборот. Любой новый человек, незнакомый хозяевам дома – как мужчина, так и женщина, представляется хозяину и хозяйке. Это правило старо как мир. Посетитель всегда рассказывал о себе хранителю пещеры, главе племени, королю из дворца. Исходя из этой же логики, хозяйка представляет посетителя своему мужу, хотя часто следовать этому правилу не очень удобно и не очень разумно. Но в любом случае следует постараться сделать это представление максимально легко и естественно, без вымученных формулировок.

Разговор

«Хотите вы этого или нет, но ваша речь говорит и о вас самих. Каждый раз, когда вы открываете рот, люди заглядывают в ваш мозг», – пишет Брюс Батон.

Разговор, согласно словарю «Вебстер», является «словесным обменом впечатлений, наблюдений, мнений, идей». Из этого определения следует, что разговором является и ответ на вопрос, и грубая перебранка.

Но обычный разговор все же имеет довольно узкий смысл и подчиняется ряду ограничений с точки зрения этикета. Для некоторых тем следует выбирать подобающие время и место, к примеру стоимость пищи и подробности чьей-либо болезни за столом не обсуждаются. Некоторые разговоры на «щекотливые» темы можно вести только со своими близкими – в разговоре с посторонними они могут превратиться в настоящие бомбы. Существуют также определенные правила относительно случаев, в которых допустимо прерывать собеседника. Но самым главным в разговоре является ясное понимание того, что разговор – это не монолог, что довольно точно заметил один ребенок из детского сада: «Монолог – это когда вы все время говорите. Разговор – это когда вы время от времени слушаете».

Общие правила. Обычный разговор в основном представляет собой обмен впечатлениями и опытом. Поскольку каждый участник разговора должен слушать собеседника, то – независимо от того, сыплет ли тот шутками или же излагает какую-либо философскую концепцию, – следует придерживаться следующих базовых правил.

Следите за тем, чтобы длина рассказываемой вами истории соответствовала случаю. Не пускайтесь в долгие разъяснения, не позволяя вашему собеседнику прервать вас для того, чтобы, к примеру, ответить на звонок в дверь, представить гостей друг другу или поставить угощение на стол.

Не заставляйте группу слушателей выслушивать историю еще раз только потому, что к вам подошел какой-то новый человек. Не следует рассказывать что-либо, что может представлять интерес лишь для одного-двух из вашей аудитории.

Не пытайтесь «вытянуть» из человека какую-нибудь историю, если он не хочет о ней вспоминать.

Хорошо подумайте перед тем, как упомянуть чьи-либо похороны, смерть, физическое увечье или психическую ненормальность. Может случиться, что бестактное упоминание может усилить чье-либо горе, которое кто-то всячески стремится поскорее забыть. Обращайте внимание на тех, кто вас может услышать случайно, и если у вас есть хотя бы тень сомнения, что ваши слова могут кому-либо навредить, воздержитесь от них.

Неуместно задавать вопрос «Ты достаточно взрослый, чтобы слушать такие истории?», поскольку сказать «нет» на такой вопрос трудно, а «да» выглядит комично; остается только промолчать, что может быть воспринято как знак согласия.

Не следует предварять свои истории вопросами типа: «Нет ли среди присутствующих членов общества «Ученые-христиане?»» Этот вопрос не только бестактен, потому что разделяет присутствующих по их социальному положению, он же может поставить спрашивающего в затруднительное положение, если кто-либо ответит: «Я».

Многие истории, затрагивающие чью-либо расу, цвет кожи или убеждения, забавны и сами по себе безвредны. Однако тактичный человек не будет рассказывать в большой компании анекдоты об Абраме и Саре, негре и негритянке, о двух священниках и т. п. В современном мире шуточки, которые отражают национальные, расовые или религиозные предубеждения, не в моде, если не сказать больше, за одним исключением. Шотландец, к примеру, может отпустить колкие шуточки по поводу любви своих соотечественников к виски, поскольку при этом подразумевается, что он подшучивает и над собой.

Следует дважды подумать, прежде чем рассказывать очень смешной случай, если в нем кто-то изображается в дурацком виде или же обыгрывается чье-то неумение, особенно если этот неумелый человек находится неподалеку. Пусть этот смешной случай расскажет сам в него попавший.

Не высказывайте бессмысленных просьб вроде «Остановите меня, если поймете, что вы это уже слышали». Никто вас не остановит. И не спешите сказать «да», когда кто-то задает вопрос «Вы уже слышали о?..». Если в данной компании эту историю не слышали, позвольте окружающим повеселиться. И не прерывайте рассказчика, раскрывая в самом начале то, что он припас на самый конец.

Следует подавлять в себе порывы прервать рассказ. Амбруаз Бирс очень точно дал определение зануды: «Это человек, который говорит, когда вы хотели бы, чтобы он слушал». Предоставьте другим прослыть занудами. И не забывайте, что в нашем языке, возможно, самыми привлекательными и приковывающими к вам внимание словами являются «Что вы думаете?».

Возражения и поправки. Возражение на чье-либо неверное утверждение всегда до некоторой степени опасно, и потому перед тем, как возражать, полезно прикинуть, нанесет ли кому-нибудь ущерб, если утверждение не опровергнуто. Если вы все же решили опровергнуть собеседника, ненужных опасностей можно избежать, если произнести какие-либо слова, спасающие его лицо. Если просто заявить «Это ложь», дело может дойти до ссоры. К плохим взаимоотношениям ведут и придирки к второстепенным деталям («Нет, дорогой! Она пролила не чай, а кофе»). Сторониться будут и человека, считающего себя ходячей энциклопедией хороших манер и постоянно стремящегося поправить чужую речь, произношение, манеры якобы под предлогом помощи. Это действительно полезно тогда, когда поможет избежать серьезного конфуза в будущем, но выглядит некрасиво, когда, к примеру, делаются поправки к названию какого-либо места. Подобная ходячая «энциклопедия хороших манер» на самом деле демонстрирует отсутствие всяких манер, ума и умения вести разговор.

Опасные темы. Нет опасных тем самих по себе, если только эти темы не затрагиваются в неподходящее время и в неподходящем месте. Разговор не может подойти к опасной черте, если все занятые в нем хорошо понимают разницу между дискуссией и спором. Никогда не обсуждайте политику и религию с теми людьми, которые могут видеть только одну сторону вопроса, и теми, кто считает любое отличное от их собственного взгляда мнение покушением на их убеждения, пристрастия, чувства и систему взглядов, хотя с подобными чувствительными людьми опасно обсуждать любой вопрос, кроме погоды.

Некоторые темы являются скользкими, и касаться их следует с особой осторожностью из-за возможных неприятных неожиданностей.

Возраст. В некоторых примитивных племенах вопрос «Сколько вам лет?» говорит о хорошем воспитании. Но в нашем мире тему возраста в разговоре на общие темы вообще лучше всего избегать. Очень много людей по той или иной причине весьма чувствительны к этой теме и чувствуют себя крайне неуютно, когда при них обсуждается чей-либо возраст.

Слухи. Между живым интересом к другим людям и их проблемам и любовью к сплетням существует весьма резкая грань. Сплетник, который выбалтывает все, что знает, и передает окружающим все, что слышит, занят в первую очередь своей персоной. Он любит наслаждаться всеобщим вниманием, когда выдает своим слушателям какую-нибудь пикантную информацию, а также выставляет себя в выгодном свете.

Заставить сплетника замолчать нелегко. Почти единственным средством здесь является прямой вопрос «Откуда ты это знаешь?» или же «Только не говори, что сам веришь в это!». На удивление часто в подобных случаях можно слышать ответ: «Я знаю это от одного моего лучшего друга». Однако имени своего друга сплетник не называет.

Слова «Ты можешь хранить секреты?» говорят о том, что спрашивающий желает поделиться чьим-либо секретом, но также свидетельствуют о том, что задавшее вопрос лицо определенно хранить секреты не умеет и потому не заслуживает никакого доверия.

Деньги. Лучше всего избегать всякого рода обсуждений цен – если только не говорится о потребительских проблемах в целом. Существует несметное число тем, в которых можно свободно затронуть денежные вопросы, – от роста налогов до торговых продаж, однако прямые вопросы о доходе или себестоимости практически всегда недопустимы. На вопросы «Виктор получает стипендию?» или «Какой размер вашей премии?» ваш собеседник может либо ответить молчанием, либо осадить вашу любознательность каким-либо оскорбительным замечанием.

Политика и религия. Дискуссии на эти захватывающие темы не приводят к конфликтам в случае, если беседующие помнят высказывание о свободе слова Ричарда Бариха: «Каждый человек имеет право на сомнение», а также статьи конституции, которые гарантируют каждому гражданину свободу совести и право голоса.

Прерывания. Есть четкое различие между уточняющими вопросами действительно заинтересованного слушателя и постоянными прерываниями человека, который желает быть главным в разговоре, не желая упустить инициативу даже на короткое время. Уточняющие вопросы делают разговор более оживленным. Если же разговор превращается в борьбу за право сказать пару слов, пользы принести он не может.

«Прости, что прерываю, но...» не может служить извинением перебивания собеседника за исключением случая, когда следует высказать точку зрения, которая является единственно верной, или же когда необходимо увести собеседника от опасной темы. Человек, который меняет тему разговора просто так, показывает свою полную невоспитанность.

Рассказчик не должен доводить до того, что его требуется прервать. Иначе ему придется замолчать совсем, не доведя свою историю до конца, поскольку хозяйка дома стремительно убегает, чтобы ответить на звонок. Если обстоятельства мешают досказать свою историю до конца, говорящий должен проявить достаточную сообразительность, чтобы быстро закончить рассказ или же самому сделать паузу. Слушатель же после урегулирования своих неотложных дел должен вернуться и дослушать историю до конца.

Вопросы и ответы. Ничем нельзя так быстро завоевать признательность друзей, как магическими словами «А теперь поговорим о вас». Большинство людей не надо уговаривать рассказать о себе – они охотно это сделают, при условии, что беседа не превращается в допрос на очень личные темы.

Недопустимо говорить «Можно я задам вам личный вопрос?». Во-первых, эти слова подчеркивают, что спрашивающий вторгается на запретную территорию и, понимая это, тем не менее туда лезет. Во-вторых, на такой вопрос трудно сказать «нет», а уклончивый ответ будет выглядеть неуклюже. Если вы хотите узнать что-то у собеседника, не ставьте его в затруднительное положение, а лучше всего сообщите ему что-то о себе на ту же тему, к примеру: «Я получаю двести долларов в неделю» или «На следующий день рождения мне исполнится тридцать лет». Такие сообщения – это просто пробный шар; если ваш собеседник желает обсуждать эту тему, он скажет: «В самом деле?» – и сообщит вам информацию о себе. Но правила хорошего тона вовсе не требуют, чтобы на неуместный и прямой вопрос обязательно должен быть ответ. Если вопрос неясен или неуместен, можно либо дать уклончивый ответ типа «Я даю вам возможность самому догадаться», либо просто промолчать, улыбнувшись и пожав плечами.

От вопроса относительно третьего лица – особенно интересующего всех, участвующих в разговоре, – уйти труднее. Поскольку «Я не знаю» может выглядеть очевидной неправдой, следует сказать что-нибудь вроде «Почему бы вам не спросить его самого?». Хотя это и выглядит не очень вежливо, но это меньшее зло, чем распространяться о других.

В этой связи уместно вспомнить высказывание Калвина Кулиджа о политике: «Вы не обязаны объяснять то, что не вы говорили».

Считается, что простые ответы «да» или «нет» произносить не следует, особенно в общении с детьми, подчиненными, торговцами и посторонними. Правила вежливости требуют добавить что-либо – имя или несколько слов: «Мне очень жаль, но нет» или «Да, я это сделал». Дети быстро усваивают манеру отвечать надлежащим образом, если в беседах с ними их родители соблюдают правила правильного ведения разговора. Обычно работник тоже довольно быстро привыкает использовать ту же форму вежливости, что и работодатель.

Речь и словарь. Набор используемых слов и манера их произнесения порой дают куда больше информации, чем само значение этих слов. Некоторые специалисты по лингвистике способны всего по нескольким произнесенным фразам определить даже город, в котором проживает данный человек, и практически любой может сделать из разговора заключение, из какого социального круга и из какой местности происходит его собеседник.

Одной из отличительных черт речи является разница в региональных акцентах, наличие местных выражений и словесных оборотов. За исключением лиц, прошедших специальное обучение для работы на радио, телевидении, в киностудии или театре, разница в акцентах и в используемых выражениях роли не играет. Однако в любом случае следует стараться произносить слова четко, менять интонацию и выбирать те слова, которые используются в данной местности чаще.

Необходимо следить за своей речью, выбрасывая из нее так называемые сорные слова, которые не только не красят ее, но и не соответствуют существующей тенденции тщательно следить за собственной речью.

Рукопожатия

Инициатива рукопожатия с мужчиной исходит от женщины. Молодая женщина ожидает, что инициативу проявит женщина много ее старше. Вполне корректно со стороны женщины вместо рукопожатия делать поклон, если только она не является хозяйкой. В этом случае она должна пожать руку всем гостям как при встрече, так и при прощании. Остановившись на улице поговорить с мужчиной, женщина может протянуть руку, но обычно она этого не делает, поскольку правая рука мужчины часто занята шляпой. Женщины редко жмут руку другим женщинам при представлении, однако европейские женщины поступают так часто.

Мужчина всегда жмет руку при представлении другому мужчине, если только ему при этом не приходится тянуть руку мимо кого-то еще. Пожилой мужчина первым протягивает руку мужчине намного его моложе. Хозяин жмет руку всем гостям при встрече и прощании.

Уверенное и в то же время мягкое пожатие красит как мужчину, так и женщину больше, чем вялое пожатие, напоминающее прикосновение к протезу. Однако мужчины заслужат признательность женщин, если будут помнить, что сильное пожатие может быть болезненным, особенно для тех, кто носит кольца.

Обычно женщина не снимает перчатку, когда жмет руку. Если это может быть сделано легко и быстро, мужчина снимает свою правую перчатку перед рукопожатием, но этого не требуется, когда его руки заняты посылками или если это по какой-либо причине неудобно. В подобных случаях с его стороны вполне допустимо оставить на руке перчатку без всяких извинений.

Отказ пожать протянутую руку является оскорблением, если этому не дано какого-либо разумного объяснения, такого, к примеру, как мокрые или грязные руки.

Свидание

Слово «свидание», столь популярное у подростков, в наши дни широко используется в сочетании «деловое свидание». Как свидание молодых людей, так и деловое свидание взрослых подчиняется одним и тем же правилам.

Главное из этих правил: точно определите место и время. Предложите либо определенное место свидания или же выбор – кино, футбол, обед. Не следует делать приглашение в виде «Как насчет свидания в субботу вечером?», если за этим следует одна лишь фраза «Я заеду за тобой в восемь», поскольку такое приглашение оставляет приглашенную девушку в полном неведении – какое именно платье ей надеть.

Недопустимо задавать после согласия девушки вопрос «Куда бы ты предпочла отправиться?». Этот вопрос ставит обоих в неловкое положение. Если девушка плохо знает своего собеседника, она может предложить место, которое приглашающему ее либо неинтересно, либо чересчур для него дорого, но он будет вынужден следовать этому выбору, нравится ему это или нет. Когда свидание назначается в обед, не следует задавать вопрос «Что бы ты хотела съесть?», поскольку девушка не знает, собираются ли ее отвезти в кафе или же в самый дорогой ресторан, специализирующийся на мясных блюдах.

Как правило, инициатива свидания исходит от мужчины. Девушка может обойти это ограничение, купив билеты на шоу или какое-то спортивное мероприятие. Однако, если даже она приобретает билет сама, обычно билет не предлагают прямо, а используют намек типа «Мне дали билеты на субботнюю игру. Ты бы не поехал со мной?», поскольку до сих пор существует мнение, что именно мужчина делает первый шаг и развивает отношения.

Согласие на свидание является обещанием, которое требуется выполнять. Конечно, каждое свидание может быть отменено в случае чрезвычайных обстоятельств: болезни, непредвиденных обстоятельств по работе или дома, но приглашение встретиться от другого, более интересного человека никогда не является законным извинением за отмену предыдущего свидания.

Когда есть необходимость отменить свидание, это следует сделать так быстро, как только возможно. Крайне неучтиво отменять свидание в последнюю минуту да еще без убедительных объяснений. Человек, отменивший свидание, обязан, объяснившись и принеся извинения, предложить другое время.

Считается, что оба являющихся на свидание человека должны быть точны. Никто не любит ждать – ни девушку, которой всегда требуется еще двадцать минут, чтобы быть готовой, ни мужчину, который хронически опаздывает. Когда нет возможности избежать задержки более чем на пятнадцать минут, следует позвонить по телефону, если другой человек все еще находится возле телефона.

По правилам, мужчина заходит за женщиной в ее офис или домой. Этот обычай, однако, довольно часто нарушается, когда это имеет смысл. Когда времени крайне мало, разумно предложить встретиться в ресторане для того, чтобы можно было поужинать перед тем, как отправиться, к примеру, на вечерний сеанс в кино.

Мужчине не следует сигнализировать из своей машины, ждать в ней или парковать свою машину где-нибудь далеко. Он должен ждать женщину перед ее дверью, а не на улице с интенсивным движением. Подъезжать следует так, чтобы девушке можно было легко сесть в машину. Часто девушка просит войти в дом, чтобы сказать несколько слов ее родителям или домашним или подождать, пока она наденет верхнюю одежду.

Во время свидания все расходы несет мужчина – если только нет согласия на «голландское угощение». Если мужчина встречает девушку далеко от ее дома, он не возмещает ей деньги на такси; ожидается также, что она платит чаевые слуге туалета. Во всех

остальных случаях мужчина оплачивает транспорт, угощения и развлечения и обеспечивает девушку сигаретами, если они у нее кончились. Однако девушке не следует злоупотреблять правом не платить, разорительными прихотями или заказом самых дорогих блюд, если только кавалер не предложит черную икру или золотых фазанов сам.

Считается, что женщина не должна после свидания, если оно происходит во время ужина или театрального представления, отправляться куда-либо еще. Мужчина может предложить еще какое-либо развлечение, но женщина вправе отказаться, если желает, чтобы вечер на этом завершился. Обычно именно женщина делает первый шаг к завершению свидания. Если мужчине требуется закончить свидание рано, он должен предупредить об этом, еще назначая свидание, чтобы его гостя была к этому готова; она всегда пойдет навстречу, если ей в первую очередь важно само свидание.

В конце свидания – особенно вечером – мужчина должен проводить девушку домой, чтобы обеспечить ей безопасность. Если по какой-то уважительной причине он не может проводить ее до дверей, он сажает ее в такси, спрашивает у водителя, какой будет приблизительная плата, и оплачивает проезд, включая чаевые. Мужчина не передает деньги за проезд своей госте, а всегда вручает их непосредственно водителю. Примерно в то время, как девушка должна добраться до дому, он должен позвонить ей и убедиться, что все в порядке. Обычно же девушку провожают до дому, удостоверяются, что ключи при ней и что она благополучно вернулась в дом.

Мужчина не должен добиваться приглашения подняться на чашечку чая, если только он не проверяет, следует ли его спутница принятым в обществе условностям. Если она говорит: «Нет, слишком поздно», он не имеет права настаивать или показывать, что оскорблен. Ее поведение диктуется общепринятыми правилами.

Прощальный поцелуй зависит от обстоятельств, но в конце свидания, даже если оно и показалось скучным, женщина должна поблагодарить мужчину теми словами, которые способна найти, по крайней мере за то, что кавалер старался ее развлечь. Даже если мужчина больше не пожелает новых свиданий с этой девушкой, он благодарит ее за «удовольствие от ее компании», хотя сейчас эти слова от частого их употребления звучат довольно избито. Обоим следует избегать всегда неуместного вопроса «Когда я вас снова увижу?». Этот вопрос выставляет женщину чересчур рьяной к свиданиям, а мужчину слишком уверенным в своей неотразимости, что ставит девушку в неловкое положение.

В любых обстоятельствах во время свидания женщина имеет в своем распоряжении четыре волшебных слова, которые полностью уравнивают сильного мужчину и слабую женщину в вечной борьбе полов: «У меня болит голова». Эти простые короткие слова – блистательнейшие из всех извинений, им невозможно противопоставить ни один аргумент. Единственное, что остается мужчине, – это проводить даму до дому.

Свидания с незнакомцами. Нет нужды говорить, что только крайне неразумная девушка может согласиться на свидание с незнакомцем, который набрал ее телефонный номер по ошибке.

Если свидание с незнакомцем организовали друзья, правила поведения на этих свиданиях точно такие же, как и на свидании с любым другом. Даже найдя девушку самой занудной в мире, мужчина должен проследить, чтобы она благополучно добралась до дому, и поблагодарить ее за компанию, если эти слова и даются ему с трудом. Девушка обязана быть так же вежлива, если даже ей придется прибегнуть к «головной боли» и поспешно завершить свидание.

«Голландское угощение». В наши дни много женщин получают равное с мужчинами жалованье, и во многих обстоятельствах более практично и разумно со стороны женщины за себя заплатить. Но в этом случае, как и в случае, когда собирается группа, следует это

оговорить предварительно – легко и непринужденно сообщив присутствующим, что оплата будет «по-голландски».

Очень важно дать ясно понять, что оплата будет «по-голландски» с самого начала. Предложить разделить затраты уже после того, как кто-либо уже выписал чек, весь вечер играя роль гостеприимного хозяина, – это поставить данного человека в неловкое положение, ответить на его щедрость неблагодарностью и даже в некоторой степени его унижить.

Уже принятое решение об оплате нельзя менять во время обеда – это говорит о плохих манерах как женщины, так и мужчины. Какой-либо человек в группе не должен внезапно решать, что он «Леди Щедрость» или «Лорд Щедрость», и настаивать на том, что он за все платит. Однако очень часто, когда мужчина и женщина в самом начале договариваются платить «по-голландски», он в дальнейшем неоднократно выражает желание все оплатить – в этом случае женщина может соглашаться, только если не намерена больше продолжать встречаться.

Обычно форму оплаты «по-голландски» предлагает женщина, поскольку мужчины считают неловким делать даме такое предложение. А женщина обязательно должна предложить такую форму оплаты, если она задумала что-нибудь весьма дорогостоящее. При всем уважении к традиционной чувствительности мужчин в денежных вопросах дама не обязана демонстрировать это уважение на публике, при оплате «по-голландски» передавая счет непосредственно ему. В ресторане она просит у официанта отдельный счет и делает свой собственный заказ или же позволяет мужчине играть роль хозяина вечера и полагается на его вкус в заказе, а затем непосредственно перед тем, как покинуть стол, вручает деньги, достаточные для того, чтобы покрыть ее долю заказа. Если приходится платить несколько раз – за транспорт, еду, билеты, – она может либо в самом начале свидания дать мужчине достаточно денег, чтобы покрыть все затраты, либо урегулировать денежные вопросы ближе к концу свидания.

Ссоры

«Я советую вам усвоить эту истину! В обычной жизни только один затевает ссору», – утверждает Огден Нэш.

Любой участвующий в ссоре разделяет ответственность за нее – вне зависимости от того, кто ее начал, поскольку продолжают ссориться двое. Ссора на публике оказывает угнетающее действие на окружающих. Если ссору затевают в гостях, начиная переругиваться, обмениваться колкостями и оскорблениями, и даже затевают драку, то это является злоупотреблением чужим гостеприимством. Гость обязан не вступать в ссору с кем-либо под крышей чужого дома. Если ссориться начинают соседи, им лучше всего разобраться самим, а не в присутствии других людей – особенно их собственных детей.

Целование руки

В последние двадцать лет правила относительно целования рук изменились коренным образом. Во времена, когда наши бабушки ездили по Европе, было недопустимо целовать руку молодой незамужней женщине или целовать руку женщине до полудня и где-либо вне дома, за исключением таких общественных мероприятий, как вечеринка в саду. Никогда не целовали руку в перчатке. В наши дни европейцы целуют руки как женщинам, так и девушкам, не следуя никаким ограничениям – в любое время дня и вечера, как в помещении, так и на улице. Допустимо оставить галантный поцелуй и на обратной стороне руки, демонстрируя при этом куда больший пыл, чем некогда считалось приличным. Все подобные приветствия в наши дни считаются допустимыми.

Официальный поцелуй руки является скорее жестом, чем действительно поцелуем. Он используется для приветствия и прощания – как и рукопожатия, которые между мужчинами и женщинами стали уже обыденными. Мужчина берет руку женщины и слегка наклоняется, когда она поднимает руку. Ее ладонь направлена вниз, рука останавливается на небольшом расстоянии от его губ. Если его губы все же касаются ее руки, обычно это не больше, чем короткое прикосновение. Ладонь руки никогда не целуют на публике.

Для того чтобы поцелуй руки выглядел грациозно, постараться должны оба. Выглядит неловко, если женщина, принимая поцелуй за рукопожатие, жмет руку, когда мужчина наклоняется над ее пальцами. Женщине следует просто протянуть руку, предоставив выбор мужчине. Руку следует расслабить, чтобы она не поднималась, словно шлагбаум. Не следует принуждать к поцелую руки, протягивая руку ладонью вниз – особенно на улице.

До сих пор сохранилось правило: мужчина не целует руку в перчатке, однако европейцы иногда подворачивают короткую перчатку или целуют запястье перчатки. Допустимо также склониться над рукой, облаченной в длинную бальную перчатку, но руку в этом случае не подносят к губам.

Правила на каждый день

Автомобили

Правила поведения в машине основываются на стремлении обеспечить комфорт и безопасность всем участникам поездки. Дорожные правила сложны, но правила поведения в машине мало чем отличаются от стандартных правил этикета. Когда есть сомнения по какому-либо вопросу, водителю и пассажиру следует просто следовать общепринятым нормам поведения хозяина и гостя.

Несчастные случаи. Водитель машины должен выразить свое участие пострадавшему, даже если причиной дорожного происшествия был не он. Первыми его словами должны быть «С вами все в порядке?», а не «Вы были неправы». Если в несчастном случае виноват другой водитель, ругань в его адрес не принесет никакой пользы. Всегда следует помнить, что никто не стремится к столкновению умышленно и что в столкновении почти всегда виновны два водителя. Нет нужды говорить, что никаких извинений не заслуживает водитель, который стремится уехать с места аварии, не позаботившись ни о физическом состоянии пострадавших, ни о покрытии материальных убытков.

Водители. Человек, сидящий за рулем автомобиля, обязан подчиняться правилам хорошего тона совершенно так же, как и все прочие, несмотря на довольно распространенное убеждение в обратном. Водитель должен относиться к своим пассажирам так, словно они являются гостями его дома.

Водителю не следует опускать стекло в машине, не удостоверившись, что это не создает неудобства для пассажиров. Следует избегать резкого старта, внезапного торможения и быстрого проезда поворотов, если это не вызвано необходимостью. Следует подавлять в себе желание подать звуковой сигнал в дорожной пробке, когда этот звук служит лишь для выплескивания собственного раздражения. При действительной необходимости подать звуковой сигнал следует это сделать, стремясь не испугать других водителей или пешеходов. Не следует выкрикивать другим водителям и пешеходам разного рода нелестные эпитеты и утомлять своих пассажиров жалобами на каждого водителя на дороге. Водитель должен тщательно следить, чтобы не проезжать лужи на большой скорости и не обдать прохожих и другие машины потоками грязи. Водителю не следует ждать просьбы об удобном месте для остановки – это ожидается как само собой разумеющееся. Ожидается от него и следование ограничению скорости и соблюдение всех прочих дорожных законов.

Вход и выход. Обычно мужчина открывает дверцу для женщины и помогает ей сесть в машину, до того как занять место самому. Из машины он выходит первым, предлагает руку, а затем закрывает дверцу. Если такой порядок создает угрозу безопасности или просто неудобен, от него отступают. При интенсивном движении, грязи или какой-либо опасности с той стороны, где садится водитель, ему следует сказать: «Мне лучше зайти на свое место с вашей стороны» – и сесть в машину первым. Когда в аналогичных обстоятельствах приходится покидать машину, водитель также выходит после дамы. Пассажиры на заднем сиденье как частного автомобиля, так и такси следуют этому же правилу. На улице с односторонним движением, если женщина сидит со стороны обочины, а в месте остановки оживленное движение, мужчина выходит из машины следом за ней. Если мужчине небезопасно выйти со своей стороны – и вместе с тем ему неудобно сказать об этом вслух, женщине следует взять на себя инициативу и выйти первой.

Старое правило, согласно которому женщина во всех случаях должна на заднем сиденье находиться по правую сторону от мужчины, в наше время не соблюдается. Во времена

конных экипажей дамы садились с правой стороны потому, что при этом они могли сразу сойти на мостовую, это давало им максимальную защиту от грязи и камней, которые могли быть выброшены проезжающим мимо экипажем. Современные дороги сделали старое правило бессмысленным. Тот, кто садится на заднее кресло машины или такси первым, должен занять дальнее место.

Если заднее сиденье должны занять двое мужчин и одна женщина, первым в машину обычно садится мужчина, а женщина устраивается между своими спутниками. Если же в машину садятся две женщины и мужчина, то он садится в машину последним.

Когда две супружеские пары отправляются на какое-то общественное мероприятие или же возвращаются обратно, в машине они обычно меняются своими спутниками, однако это правило не является твердо установленным. Правильно в данном случае то, что наиболее удобно и практично.

Парковка. Главное требование, которое следует соблюдать при парковке, – парковаться надо так, чтобы оставалось место для отъезда других машин. Не ставьте машину на границе между двумя местами для парковки, оставляя с обеих сторон место, на котором может разместиться разве что только мотоцикл. Не прижимайте свой бампер к бамперу другой машины. Оставляйте равное пространство между машиной, что стоит впереди, и машиной, что находится сзади, чтобы оба водителя могли вывести свои машины без проблем. Подталкивание других машин бампером в случае, если они не стоят на тормозе или же их колеса повернуты к мостовой, может привести к несчастному случаю.

Особенно осторожно следует вести себя, когда возле вашей машины располагаются мотоциклы, мотороллеры или велосипеды. Небольшое движение свалит их на землю, что может привести к поломке стартера, педали, тормоза, погнуть переднее колесо или нанести какой-либо другой серьезный ущерб. Нельзя передвигать чужой мотоцикл или мотороллер, занимающий площадку для парковки, на линию между площадками. Такое поведение не только делает уязвимым это хрупкое средство передвижения при перемещении машины из смежного места для парковки, но и грозит неприятностями владельцу этого мотоцикла: он может получить штраф за неправильную парковку на размеченной площадке.

Пассажиры. Самое худшее, что может делать пассажир в чужой машине, – это вести себя так, словно эта машина – часть его собственного жилища. Страхивать пепел на пол машины так же бестактно, как и бросать мусор на пол дома ее водителя. Пассажиру нельзя без разрешения включать и перестраивать радио, а также опускать и поднимать стекло. Как правила хорошего тона, так и нормы безопасности требуют, чтобы в машине не было ничего, что отвлекало бы водителя, что могло бы упасть с внезапным шумом или же нанести водителю увечье. К сидящему за рулем водителю не следует обращаться с просьбой помочь зажечь сигарету, что-либо развернуть или последить за беспокойным ребенком или резвящейся собакой. Сидящему рядом с водителем пассажиру следует вести себя максимально спокойно. Когда водителю пытаются оказать «помощь», нажимая ногами в пол, словно пытаясь нажать на тормоза, то это только действует водителю на нервы. Когда пассажир на перекрестках наклоняется вперед, чтобы увидеть, свободен ли путь, это ограничивает поле зрения водителя. Частой ошибкой многих пассажиров является то, что они показывают пальцем направо, когда просят повернуть налево; всегда следует показывать в том направлении, в котором водитель должен сделать поворот.

Пешеходы. Водители обязаны уважительно относиться к правам пешеходов. В свою очередь пешеходы должны предоставить водителям возможность проявить это уважение, помня, что даже у лучшего водителя полная остановка машины занимает иногда даже несколько метров. Следите за дорожным движением в целом, а не только за сигналами светофора. Перед тем как покинуть тротуар, остановитесь и осмотритесь; а на дороге без тротуара идите повернувшись лицом к приближающемуся транспорту.

Вставание и рассаживание

Правила, касающиеся того, когда следует подниматься со стула и садиться или же оставаться сидеть, когда другие стоят, расписаны достаточно четко. Важно научить этим правилам детей как можно раньше, чтобы они выполняли эти правила автоматически.

Вставание. Когда в присутствии большого количества людей играет национальный гимн, со своих мест должны подниматься все, независимо от возраста. Что касается прочих правил, то сразу следует сделать оговорку, что они выполняются не всегда. Под такие исключения подпадают нездоровые люди и люди, по каким-либо причинам физически неспособные следовать официальным нормам. В подобных случаях следует делать то, что удобно и практично, а не стремиться слепо следовать общему правилу.

Ребенок встает:

когда его кому-либо представляют;

когда он здоровается или прощается с гостем;

когда человек, намного его старше по возрасту (как знакомый, так и незнакомый), проходя мимо, останавливается, чтобы поговорить или задать вопрос;

когда происходит религиозная или гражданская церемония;

когда есть сомнения, следует сидеть или стоять.

Мужчина встает;

когда его представляют женщине, девушке или мужчине;

когда женщина впервые присоединяется к группе или же останавливается около группы для обмена приветствиями;

когда его гость или гостя появляются для того, чтобы его приветствовать;

когда старший его по возрасту человек (особенно женщина – как знакомая, так и незнакомая) останавливается для того, чтобы поговорить или задать какой-либо вопрос, требующий подробного ответа;

когда встают присутствующие на религиозной церемонии;

когда поднимаются находящиеся в суде и во время прочих процедур по проведению гражданских церемоний.

Женщина встает;

когда ее представляют женщине намного старше ее, очень высокопоставленному лицу и – как знак уважения к его посту – жене этого высокопоставленного человека. Она не поднимается для представления женщине примерно одного с ней возраста и моложе, если только та не является хозяйкой;

когда здоровается и прощается с кем-либо из своих гостей;

когда входит хозяин или хозяйка, чтобы ее поприветствовать, если ее уже пропустили в дом и попросили присесть;

когда прихожане поднимаются во время какой-либо религиозной церемонии;

когда присутствующие поднимаются в суде или во время осуществления процедуры какой-либо гражданской церемонии.

Усаживание. После входа в жилое помещение или частный офис гость обычно ожидает, что хозяин и хозяйка покажут ему место, куда можно сесть, а не выбирает это место по собственному желанию. Любой гость, особенно мужчина, ждет, когда опустится на стул хозяйка, если только у нее нет обязанностей, которые требуют, чтобы она оставалась на ногах.

В обычных обстоятельствах принято сидеть прямо, насколько это возможно, и опустив обе ноги на пол, а не обвивая ножки стула, не закидывать ногу на ногу, так что ботинки касаются скатерти, и не опираться локтями на низкий стол. Качаться на задних ножках стула

допустимо, когда стул очень крепок, но такое поведение возможно только за собственным столом; в чужом доме или в офисе оно говорит об излишней непринужденности сидящего.

Для женщин былой запрет класть ногу на ногу уже не существует. Однако женщинам следует помнить, что когда колени сильно согнуты, они выглядят очень большими и потому смотрятся некрасиво. Любая женщина, делающая деловой звонок, сидящая за столом на сцене или обращающаяся с просьбой о работе, выглядит намного свободнее и непринужденнее, когда ее ноги скрещены. Когда же ее ступни стоят рядом, это придает женщине несколько детский вид. Самым грациозным положением является такое, когда колени сведены вместе и обе ступни располагаются на полу, причем большой палец одной ноги расположен примерно на расстоянии ступни от большого пальца другой ноги.

Вычурность

Любая вычурность в одежде, манерах, речи обычно приводит к результату, противоположному тому, ради которого используется, то есть ради стремления произвести впечатление. Искусственность создает впечатление, но очень неблагоприятное.

Кокетливо согнутый мизинец или другие замысловатые «светские» манеры уже высмеяны и вышли из употребления, но не меньшего осуждения заслуживает и отрицание всякого рода «битниками» общепринятых манер поведения.

В разговоре лучше использовать короткие общеупотребительные слова и выражения, а не пытаться говорить длинно и претенциозно. «Купить» звучит лучше, чем «приобретать в личное пользование», «знакомиться» – лучше, чем «завязывать знакомство», «читать» – лучше, чем «заниматься чтением». Любой, кто, прибывая на новое место, пытается вернуть вместо общеупотребительного выражения местный оборот, ничего не выигрывает, поскольку в конечном счете оба выражения в данной местности допустимы. Неразумно – и ставит человека в неловкое положение – использование слов и предложений на иностранном языке, если кто-либо из присутствующих не понимает их смысла и за ними не следует немедленного перевода.

Двери

В обычных обстоятельствах мужчина открывает дверь перед женщиной и пропускает ее первой. Он действует так исходя из своей символической роли защитника. Эта традиция существует еще с тех времен, когда требовалось защищать женщину от диких зверей, преследующих людей до самой пещеры, и когда было необходимо толкать деревянную дверь, достаточно массивную, чтобы защитить жилище от разбойников. Практическая целесообразность со временем перешла в галантность, и сейчас такое поведение несет лишь чисто символический смысл: открытие двери – даже легкой – и предоставление права даме пройти первой означает уважение. Вот почему в наши дни хозяин (или хозяйка) дома приглашают гостя пройти в их дом первыми, в общественных же местах молодой человек пропускает старшего его по возрасту того же пола.

Однако это правило не соблюдается, если оно явно противоречит здравому смыслу. Хозяин или хозяйка дома первыми входят в свой темный дом для того, чтобы включить свет; через тяжелые двери поезда мужчина идет первым, поскольку в этом случае с дверями легко управиться; он также проходит первым через входную дверь автобуса, чтобы иметь возможность помочь женщине сойти вниз по ступенькам.

Здравым смыслом следует руководствоваться и при открывании двери. При прочих равных условиях именно женщине легче справиться с замками, и потому мужчина обычно стоит во время этой процедуры в стороне. Если же женщина стоит у двери и со значением ждет, то она просто не имеет представления о принятых нормах поведения. Когда руки мужчины заняты свертками, умная женщина, не раздумывая, открывает для него дверь и держит ее, пока мужчина проходит внутрь.

Деньги

Нельзя считать, что вы полностью готовы к дороге, если в кармане или кошельке нет достаточного количества мелочи. Мы живем в эпоху торговых автоматов. Человек, который постоянно просит монеты на телефон и турникеты и теряет время, оплачивая счет, шагает не в ногу с нашим стремительным временем. Не следует забывать и то, что мы живем в эпоху чаевых. Если в наличии нет мелочи для водителей такси, посыльных, официантов, привратников, парикмахеров, работников и т. д., вручение им чаевых становится чрезвычайно продолжительной, утомительной, задерживающей спутников процедурой.

Довольно трудно согласиться с известной поговоркой «Любовь к деньгам – источник всего зла», но излишний интерес к цене чужих покупок, доходам и прочему в этом роде определенно сеет зло.

Домашние животные

Подсчитано, что в США, например, 33 процента семей имеет собаку, кошку или обоих животных. К этой цифре следует прибавить обладателей домашних кроликов, морских свинок, хомячков, белых мышей, черепашек, хамелеонов, золотых рыбок и птиц. Сегодня трудно найти человека, который когда-либо каким-то образом не сталкивался с проблемой поведения своих домашних животных.

Аллергия на шерсть. У некоторых людей есть аллергия на шерсть животных. Пробыв рядом с котом или собакой, они через некоторое время чувствуют распухание глаз и насморк. Некоторые люди испытывают ничем не объяснимый страх при виде животных. У одних этот страх вызывает только что рожденный котенок, у других – безвредный уж, у третьих – мышь. Заверения, что котенок совершенно безвреден, бесполезны. Из обычного чувства сострадания к испытывающему дискомфорт выдворите своих любимцев из комнаты во время его визита.

Кошки. Успешно бороться с «кошачьими песнями» не удалось еще никому. Те, кто пытаются это сделать, сталкиваются с тем, что их любимцы перестают быть их любимцами. Следует также помнить, что от кошек на мебели остается шерсть, что представляет собой большую проблему для того, кто прибывает в дом в безукоризненном черном костюме, а уходит, словно в материю был добавлен твид.

Домашние животные и дети. Нигде человек не показывает свой характер так ярко, как при общении с животными. Ребенок, который обращается с животными хорошо, никогда их не дразнит и не пугает, как своих собственных, так и прочих животных, чистит клетку и заботится о них надлежащим образом, учится тем самым основным правилам достойного поведения в человеческом обществе – заботиться о беспомощных, увечных или по каким-то причинам не способных о себе позаботиться.

Собаки. Всем знакома поговорка «Не бывает плохой собаки – есть плохой владелец», она, может, и не совсем верна, но содержит здравую мысль. Любую собаку можно научить хорошим манерам. Если собака много лет забирается на стол, прыгает, приветствуя гостя, и ставит на него лапы, то виноват хозяин, который ее от этого не отучил.

Собака должна лаять только тогда, когда на ее территорию ступает нога постороннего человека. Это ее работа как охранительницы дома. Собака может лаять, когда у нее какие-нибудь проблемы, и никто не должен ее за это ругать. Но нечестно по отношению к соседям оставлять дома собаку, если она не приучена ждать своего хозяина молча. Результатом этого может стать обращение соседей к управдому, в общество защиты животных или в милицию. Это может привести к длительной вражде, которой не было бы, если бы хозяин позаботился об удобстве как своей собаки, так и своих соседей.

Мало что так портит обед гостю, как собака, которая постоянно просительно царапает его лапой во время приема пищи. А в такую ситуацию ставит гостя хозяин тем, что постоянно дает собаке куски со стола.

Владельцу собаки, испытывающему восторг по поводу совершенств своего любимца, следует помнить, что большинство посетителей непременно захотят покинуть его дом, если их будут заставлять выслушивать пространные рассказы о животном и его отменном поведении.

Посетителям следует вести себя с животными сдержанно. Очень многие создают хозяевам излишние проблемы, приглашая собак запрыгнуть на запретную кушетку или каким-либо другим образом поощряя к тому, что собаке обычно запрещено. Собаку не следует ругать, если она лишь реагирует на чью-либо команду. Но обычно наказывается именно собака, а, к сожалению, не посетитель.

По правилам, гостю нельзя приходить с собакой на поводке, если только об этом нет предварительной договоренности. Гость не должен рассчитывать, что собаку будут кормить остатками мяса или какой-то другой пищи. Ответственный гость берет с собой еду для своего любимца и просит тарелку или миску – по выбору хозяина, – а не оставляет пса слизывать крошки с обеденной тарелки.

Жевательная резинка

Авторитеты в области этикета, которые запрещают использование жевательной резинки, напоминают короля Канута, который приказывал приливу остановиться, но правила хорошего тона все же требуют, чтобы жевательная резинка на публике использовалась в очень ограниченном числе мест. Многие находят, что жевательная резинка помогает одолеть дорожную скуку. Жевательная резинка оказывает большую помощь, снижая давление на барабанные перепонки при резком изменении высоты. Диетологи считают, что резинка с заменителями сахара уменьшает излишнее потребление пищи; также она неплохо помогает людям, пытающимся отвыкнуть от курения. Однако жевать на публике недопустимо – как в обыденной жизни, так и в деловой. И нет нужды говорить (хотя приходится), что не следует использованную жевательную резинку бросать на улице.

Знаменитости

Знаменитость – это человек, который упорно работает всю свою жизнь, чтобы стать известным, а затем надевает черные очки, чтобы его не узнавали.

Фред Аллен. Труд ради забвения

Любой человек, получивший признание в какой-либо области, не является общественной собственностью только на том основании, что его достижения доставили публике много удовольствия, хотя горячие поклонники часто это правило не признают. Просто удивительно, как много друзей и знакомых, да и совершенно посторонних людей считают, что имеют право требовать у знаменитостей уделить им время или продемонстрировать им свои дарования.

В некотором смысле в этом повинны сами знаменитости. В частности, люди из сферы развлечений часто проявляют щедрость, давая бесплатные представления на благотворительных мероприятиях. Когда к звезде обращаются с просьбой выступить, всегда следует помнить, что ни одна знаменитость не может сказать «да» каждому, кто ее просит. Сознавая этот факт, отказ следует принимать с пониманием. Если же просьба будет принята, следует от души поблагодарить и после завершения представления, а позднее прислать письмо с благодарностью. И то и другое часто забывается. Аналогичными соображениями следует руководствоваться и друзьям профессионалов всех уровней. Не следует ставить знаменитостей в положение, когда они не могут отказать, – к примеру, не следует приглашать профессионального музыканта присутствовать на вечеринке, а потом просить его спеть для гостей. Приглашенного гостя следует просить о чем-либо только в случае, если он сам того явно желает, но и в этом случае просьба должна быть выражена в деликатной форме. Исполнитель обычно хочет быть центром общего внимания и получает удовольствие, видя, что его искусство нравится окружающим. Поэтому хозяину следует осторожно выяснить желания гостя. Особенно это важно, когда хозяин имеет дело с профессионалами в областях, не связанных с исполнительским искусством. Удивительно, как часто люди просят художников нарисовать их портрет, а декораторов и парковых архитекторов – что-нибудь для них изобразить, не думая при этом платить за эти услуги, хотя это то же самое, что просить доктора сделать бесплатный осмотр. Когда вы сомневаетесь, можно ли задать вопрос профессионалу, подождите, не выразит ли этот человек желания дать совет или же оказать какую-либо услугу. То же касается информации относительно его заработков. Весьма часто люди, которым и в голову не придет спросить о годовом доходе у бизнесмена, нисколько не смущаясь, интересуются доходом писателя от его последней книги, а также доходами музыканта, актера и прочих работников искусств, то есть вопросами, интересоваться которыми имеет право только налоговый инспектор.

Нельзя просить постороннего человека прочесть вашу работу, чтобы потом сообщить свое мнение по поводу написанного – поскольку это требует от данного человека его времени. К тому же подобная просьба просто бестактна. Почти все наиболее известные авторы получали обвинения в плагиате, по этой причине обычный здравый смысл и советы литературных агентов, адвокатов и издателей требуют, чтобы писатели возвращали любые рукописи посторонних непрочитанными. Это требование порой становится обременительным, если требует специального похода в почтовое отделение.

Существует широко распространенное мнение, что у писателей есть неисчерпаемый запас лишних экземпляров их книг. Однако автору издательства обычно дают не больше десяти экземпляров. Автор может купить добавочное число экземпляров со скидкой, но

даже близким друзьям следует дважды подумать, прежде чем обратиться к нему с подобной просьбой.

Многие знаменитости – особенно в области развлечений или спорта – очень любят письма от поклонников с выражением восхищения. Огромный поток подобных писем может оказать весьма существенное воздействие на сроки контракта. Выражение одобрения и восхищения всегда приветствуется любой знаменитостью – при условии, что за ними не следует просьба о каком-либо особом одолжении. Звезды, у которых есть контракт с крупными студиями и телевещательными сетями, могут обратиться к своей компании за помощью в ответах на письма своих поклонников, но независимые звезды или же исполнитель, не достигший статуса звезды, может счесть серьезным финансовым бременем ответы на письма поклонников иначе, как в стандартной для всех писем форме.

Считается, что обожествление звезд связано с подростковым и юношеским возрастом и что звезды во многом служат примером для молодежи как в поведении, так и во внешности. Но крики, вопли, размахивание руками часто оказывают просто пугающее действие на серьезных артистов, которые предпочли бы зрителей, приходящих посмотреть выступления, а не тех, что появляются только для того, чтобы продемонстрировать самих себя. И не заслуживают никакого прощения те поклонники, которые шмыгают вокруг отелей, за кулисами, у спортивных арен для того, чтобы выпросить автограф у звезды или, по крайней мере, оторвать у нее пуговицу. Звездам приходится испытывать на себе последствия плохого воспитания, которое дали их поклонникам родители.

Нет ничего предосудительного, если, увидев какую-нибудь всемирно известную личность на улице, в ресторане, магазине, театре или каком-нибудь общественном месте, вы не можете отвести от нее взгляд, в котором содержится больше, чем обычная вежливость. Не возбраняется также подойти, чтобы сделать комплимент, – при условии, что время и место для этого подходят. Но недопустимо прерывать знаменитость, если она разговаривает с друзьями, для того, чтобы попросить автограф, или с другими целями. И в любых обстоятельствах следует выполнять правило «Руками не трогать!».

Игры

Каждая игра имеет свои особые правила, но некоторые принципы, как спортивного поведения, так и хороших манер, присущи каждой игре – от анаграмм до тенниса.

Независимо от того, является целью игры награда, приз или деньги, спортивный дух и хороший вкус требуют, чтобы участники подчеркивали удовольствие от игры, а не стремление добыть награду. Конечно, от каждого участника ожидается, что он будет прилагать все усилия, чтобы победить, или по крайней мере он должен это изображать. Если по какой-то причине участник игры желает, чтобы победил его противник, будет проявлением плохих манер дать сопернику понять, что его победа была ложной; полным отсутствием спортивного азарта можно объяснить, если он скажет об этом кому-либо еще.

Когда игра идет на деньги, перед игрой заранее следует установить предел на время или какой-либо другой лимит. Если же предел не установлен, в обязанности проигрывающего входит окончание игры, когда это уже явно пора сделать, поскольку по правилам выигрывающий не делает первого шага к окончанию игры.

Выигрывающему не следует выражать чувства при очередном выигрыше; проигрывающему – при очередном проигрыше. Проигрывать следует принося извинения за свою плохую игру. Нельзя ссылаться на физические недомогания: головную боль, натертую мозоль, на незнакомую территорию или непривычный инвентарь. Это не изменит результата, но проигравший при этом еще и покажет себя плохим спортсменом. Проигравший всегда должен поздравить победителя с его высоким мастерством, но не с удачей. В свою очередь победителю не следует критиковать технику проигравшего. Вместо этого следует выразить сочувствие проигравшему в связи с тем, что тому не повезло.

Часто к игре присоединяется начинающий или просто плохой игрок, поскольку приглашающие не знают способностей незнакомца и просят его принять участие в игре из вежливости. Чтобы не испортить игры, прежде чем принять приглашение, такой человек должен информировать о своем уровне.

Как правило, именно хозяин и хозяйка – а не гость – должны предлагать шахматы, «скрэбл», карты, шарады, крокет или какую-либо другую игру, для которых необходимо специальное оборудование или требуется больше времени, чем для игры «орел или решка» с подброшенной монеткой. Правда, это правило постоянно нарушается, но такое нарушение допустимо только в том случае, если за хозяевами оставляется выбор: принимать предложение или проигнорировать его, если оно нарушает их планы. Совершенно недопустимо, когда гость самовольно занимает место хозяев в организации вечера, затевает длительные игры или же отрывает часть гостей для игры в карты. Обычно если несколько гостей хотят поиграть в какую-либо игру, хозяин и хозяйка в ней не участвуют.

Казино. Во время игры в рулетку, в «двадцать одно», баккара или «chemin de fer» («железная дорога» (*фр.*) – *Примеч. перев.*) как игрокам, так и зрителям следует соблюдать тишину – за исключением необходимых замечаний, связанных с игрой. Тем, кто хочет поговорить, лучше отправиться в бар.

Вопрос о чаевых в разных клубах решается по-разному. Обычно чаевые не дают сдающему карты, крупье и другим представляющим казино у стола, пока ставки невелики, а игроки часто меняются, – так принято, к примеру, в игровых заведениях Лас-Вегаса, Рино и других городов, в которых азартные игры являются одним из средств привлечения туристов. Однако игроки являются людьми суеверными, и довольно часто выигравшие несколько раз подряд дают фишку или несколько работнику за столом, как бы благодаря за удачу. Проигравший чаевых не дает никогда.

Сдающему карты, крупье и прочим работникам можно бросить фишку, но многие из них предпочитают чаевые в форме дополнительной ставки для них. К примеру, если игрок кладет пять однодолларовых фишек за себя, еще одну он кладет «спереди линии», и эта фишка играет для сдающего.

Размер чаевых зависит от размера выигрыша и щедрости игрока. Некоторые совсем не дают чаевых, но те люди, которые работают в казино, обычно очень зависят от этих чаевых, примерно равных их жалованью.

Во многих казино красивые девушки разносят на подносах напитки посетителям, которые хотят освежиться во время игры. Эти напитки бесплатные, но от выпивающих их ожидают щедрые чаевые.

Карты. В этом разделе описываются базовые правила, применяемые в карточных играх всех видов. Вдобавок к этим правилам игроки должны следовать особым установлениям – если они желают, чтобы их пригласили на игру в следующий раз.

Покер, бридж или любая другая игра в карты для хорошего игрока является серьезным, требующим сосредоточения спортом, однако она все же остается игрой и не требует абсолютной тишины религиозной церемонии. С другой стороны, следует уважать право других игроков собраться с мыслями, и неугомонный болтун, который ставит разговор выше игры, может испортить все удовольствие от игры. Когда вы сомневаетесь, хотят ли ваши партнеры поговорить, отложите беседу до другого раза и не мешайте игре каким-либо прочим способом.

Даже если случайные разговоры сведены до минимума, некоторые манеры игроков могут отвлекать от игры так же, как и слова. Постоянные звуки и жесты типа бормотания, постукивание пальцами или картами по столу или частые изменения положения рук могут вывести из себя других до такой степени, что тем придется бросить игру. К такому же результату может привести любое нарушение обычных правил поведения при игре в карты – к примеру, сдающий после тасования сразу должен предложить стоящему справа от него игроку колоду для снятия части колоды; ни один игрок не поднимает своих карт, пока все карты не розданы.

Разбор игры задерживает ее. Всяких комментариев по поводу игры лучше всего избегать, поскольку при анализе игры трудно не преуменьшить мастерство других игроков и не превознести свое. По этой же причине правила не допускают упреков по отношению к партнерам, а также демонстрации своего недовольства словами, выражением лица и каким-либо еще способом.

Если возникает какой-либо вопрос о правилах игры, хозяин имеет привилегию решающего суждения по этому вопросу. Лучше всего прояснить все правила перед началом игры. В тех играх, где необходимо наличие банкмета, в этой роли обычно выступает хозяин дома, если только он не попросит кого-либо выполнить эту роль за него.

Считается недопустимым во время игры покидать свое место, чтобы посмотреть, как идут дела на других столах, или чтобы присоединиться к кому-либо из гостей. Конечно, особо жаждущий может отправиться за каким-либо напитком, но обычно ожидается, что игрок спокойно сидит за своим столом, наблюдая за игрой.

Что касается советов, то здесь есть только одно правило: никаких советов.

Существует великое множество разновидностей вечеринок с карточной игрой – от простого собрания двух или более друзей до благотворительных вечеров с карточными играми, предназначенными собрать деньги.

Каждый участник группы по очереди выполняет роль хозяина и организует ленч перед игрой или закуску после нее. Часто – хотя и не всегда – эти вечеринки предъявляют куда менее суровые требования к тишине и сосредоточенности, чем предъявляются при игре в

вечерних клубах, на холостяцких вечеринках или на случайных званых обедах с картами как главным развлечением для всех гостей после приема пищи.

В любом приглашении на вечеринку с карточной игрой обязательно должны быть указаны некоторые детали. Если игра идет не за призы, а на деньги, хозяин и хозяйка должны уведомить об этом еще до приглашения, чтобы те, кто не играет на деньги по моральным соображениям, сразу же отказались. Также одним из базовых правил является требование, чтобы хозяин дал гостю возможность, сохранив лицо, легко отказаться от приглашения, если предполагается игра по непосильным для него высоким ставкам.

Чтобы за всеми столами собралось достаточное число игроков, хозяева должны получить скорый ответ на приглашения. Поэтому ответ следует давать немедленно, чтобы хозяева имели время в случае отказа обратиться к другим потенциальным игрокам. Не следует принимать приглашение, если с той разновидностью игры, которая встретится на этом вечере, гость плохо знаком. Некорректно и нетактично со стороны человека, который, к примеру, не играет в бридж, принять приглашение с оговоркой: «Я не играю, но я хотел бы прийти посмотреть».

Хозяйка дома берет себе выигранные деньги без всяких вопросов. Если хозяйка получает призы взамен денег или в добавление к ним, она уступает один из выигранных призов тому гостю, счет которого ближе всех к ее счету. На благотворительных вечерах несколько другие правила. Если хозяйка покупает стол, игроки становятся как бы ее гостями; если ее счет самый высокий, хозяйка может оставить приз себе, поскольку в конечном счете приз достается не ей.

Вне зависимости от того, по какому случаю и где проходит игра, если она является запланированной частью развлекательной программы, хозяин и хозяйка обязаны обеспечить достаточно комфортабельные условия для игры, а также предоставить необходимые карты, блокноты для счета и т. д. Игра не доставляет удовольствия, если во время нее приходится скрючиваться над низким столом, сидеть на чересчур низком стуле, если игра идет на слишком близком расстоянии друг от друга или же если свет расположен неудачно.

Кредитные карточки

Современная система кредитных карточек стала чрезвычайно популярной.

Член «клуба кредитных карточек» платит лишь небольшой ежегодный взнос, но это членство позволяет ему иметь дело не со многими счетами по различным товарам и услугам – при аренде машины, покупке одежды и цветов, приобретении бензина и подарков, оплате дорожных штрафов и гостиничных счетов, расчете за еду и выдаче чаевых, а расплачиваться по одному счету раз в месяц, посылая чек напрямую в компанию кредитных карточек.

Система кредитных карточек дает очевидное преимущество тем людям, которым ежедневно приходится производить много расчетов, но которые не желают возить с собой большое количество наличности. Бизнесмены, которым приходится иметь дело со значительными суммами, также находят такую систему практичной. Подводимый ежемесячно итог удобен при оплате налогов и прочих расчетах, а также освобождает от разного рода неприятных ситуаций, связанных, к примеру, с угощением гостя в ресторане на средства компании. Кредитная карточка особенно полезна в том случае, если женщина-бизнесмен развлекает гостя, поскольку мужчина чувствует себя неловко, когда женщина в ресторане отсчитывает официанту деньги. Следует, однако, помнить, что если чаевые входят в стоимость делового обеда в ресторане, то и с них взимается налог – как и со всех расходов – фирмой, которая выпускает карточки.

Принадлежность карточки идентифицируется подписью ее владельца. Поскольку подпись легко подделать, любой потерявший карточку должен принять защитные меры, немедленно известив о пропаже компанию, у которой он приобрел карточку, – по телефону или телеграфу, а затем и письменно. Владелец карточки может застраховать себя на случай ее утраты, но он все равно несет ответственность за ее хранение и обязан немедленно информировать компанию кредитных карточек о потере.

Критика

Склонность постоянно критиковать людей и общество почти всегда говорит о неудовлетворенности человека самим собой, о том, что он стремится услышать от других уверение в своем превосходстве. Уилл Дюронт писал: «Плохо говорить о других – это нечестный путь похвалить себя».

Возможно, одним из самых ложных утверждений, что мы помним с детства, является «Камни и палки могут сломать мне кости, но прозвища и клички мне не повредят». Маленькие уколы действуют как капли, которые долбят камень. Они разрушают любовные отношения, разрывают дружбу, ломают карьеру. Утомительно долго терпеть девушку, постоянно стремящуюся подчеркнуть свои достоинства, но еще труднее иметь дело с человеком, который стремится видеть только изъяны и подчеркивает даже незначительные промахи других.

Порой трудно сдержать какое-нибудь колкое замечание, особенно если оно забавно. Однако следует помнить, что людей, находящих развлечение в колкостях – даже если они и заслужены, – окружающие стремятся избегать.

Часто выражением добрых чувств является именно конструктивная критика, но и в подобном случае следует не подчиниться первому порыву, а тщательно обдумать, как эту критику облечь в деликатную форму. Существует почти инстинктивная реакция на критику – ответная критика, и если вы к ней не готовы, то вам, возможно, придется следовать словам Гарри Трумэна: «Если ты не переносишь жару, убирайся с кухни».

Принимать критику с благодарностью, даже если критика сдобрена большой дозой похвалы, всегда нелегко. Когда критика несправедлива, вы вправе возразить. Если же она содержит правду, наиболее обезоруживающим ответом является «Спасибо за ваши слова» без дальнейших комментариев.

Курение

*Табак – сорная трава, но я люблю его.
Он потекает вредной привычке, но я люблю его.
Он делает худым, он делает сутулым.
Он заставляет выпадать волосы.
Это самая мерзкая дрянь, которую я когда-либо видел.
Но я люблю его.*

Дж. Хэммингер

Из всех пристрастий ничто так не разделяет людей, как курение. Курящий обычно считает, что существует слишком много запретов, ограничивающих его свободу. Некурящий же рассматривает необходимость дышать табачным дымом как покушение на его права. Требуется готовность к компромиссу и некоторая фантазия, чтобы выйти из разного рода неприятных положений, вызываемых этим столкновением интересов.

Общие правила. Курящим приходится смириться с тем прискорбным фактом, что большая часть правил относительно курения начинается со слова «нельзя».

Нельзя курить – поскольку это указывает на неуважение – в любом месте в церковном помещении, во время религиозной церемонии вне помещения, во время любой официальной гражданской церемонии, как в помещении, так и вне его, при исполнении национального гимна и церемонии поднятия и спуска национального флага. По той же причине вынимайте сигарету (сигару, трубку) изо рта, когда вы кого-либо приветствуете.

Не нарушайте правила, которые запрещают курить в городских автобусах, метро, магазинах и в театре – за исключением определенных для курения мест.

Не курите в переполненном или тесном помещении, таком, как лифт, поскольку это вызывает неудобства у окружающих и повышает риск обжечься, а также потому, что в такого рода помещении нет места для пепельницы и окурков.

Забота о больном требует, чтобы в его присутствии не курили – если только он сам этого не разрешает. Не следует также курить в яслях и детской комнате, а также в приемной врача и аналогичных местах, если пепельниц умышленно не поставлено.

Непозволительно выдыхать дым прямо в лицо собеседнику. Если некурящий, который может устроиться и в другом месте, садится рядом с курящим, он не вправе просить у него погасить сигарету, сигару или трубку. Но курящий, присоединяющийся к группе некурящих в некоторых замкнутых помещениях, также не имеет права закурить, предварительно не попросив разрешения у остальных.

Не пренебрегайте как писаными, так и неписаными законами безопасности. Никогда не курите около открытых емкостей с бензином или каким-либо другим воспламеняющимся веществом. Никогда не выбрасывайте горящий окурочек из машины, даже если вы не видите возможности возникновения пожара: ветер может занести окурочек в другую машину, на прохожего или на животное.

Даже на пару секунд нельзя класть горящую сигарету на полку, стол или любой другой предмет, кроме пепельницы. Никогда и нигде не оставляйте окурочек догорать самому. Бросив окурочек на лужайку, вы тем самым приобретаете опасную привычку, которая может вас подвести.

Не относитесь к порогам внутреннего дворика, общественным коридорам, полу такси и прочим подобным местам как к пепельницам.

Пепельницы. Существует непререкаемое правило, согласно которому корзина для мусора, погасший костер, пустой камин, горшок с растениями и особенно посуда из-под пищи не должны использоваться как пепельницы. Если в приемной, частном офисе, гости-

ной или на обеденном столе отсутствуют пепельницы, это служит ясным указанием, что курение в данном месте нежелательно и посетителю не следует спрашивать разрешения курить – и определенно он не должен закуривать без разрешения и после этого искать пепельницу.

Когда пепельница ставится на стол перед гостями, следует использовать большую, поскольку маленькие пепельницы быстро переполняются и требуют частого опустошения. Мало что имеет более непривлекательный вид, как переполненная окурками пепельница, но чрезмерно чувствительная на этот счет хозяйка, вытряхивающая пепельницу при появлении в ней всего лишь пары окурков, проявляет такое же неуважение к гостям, как и та хозяйка, которая оставляет доверху наполненные пепельницы перед носом какого-нибудь из некурящих гостей.

Сигареты. Ожидается, что хозяйка дома имеет некоторый запас сигарет (и спичек) для тех, кто приходит к ней в гости, однако считается, что курильщик – особенно заядлый – должен брать с собой некоторый запас. Когда женщину приглашает в какое-либо общественное место мужчина, она начинает курить свои собственные сигареты, но если ей нужно больше, обычно просит у мужчины. Его затраты на сигареты входят в общие затраты, которые он несет ради своей гостьи.

Зажигание сигареты. Трудно назвать менее нужную «помощь» женщине, чем помощь в зажигании сигареты. Однако считается, что в обычных обстоятельствах мужчина должен зажечь сигарету своей спутнице. Женщины должны помнить, что это всего лишь небольшое проявление учтивости, а не железное правило, – и они не вправе со значением застыть с незажженной сигаретой, пока мужчина не достанет спички. И со стороны мужчины так же нелепо следовать этому правилу, если ему для этого требуется совершить путешествие через всю комнату. Если у мужчины нет спичек и их достает женщина, с его стороны нет никакой необходимости брать у нее коробок и зажигать ее сигарету. Эта чрезмерная любезность может стать для женщины весьма утомительной, если она много курит, особенно если ее кавалер машинально опускает спички в свой карман.

Когда мужчина предлагает сигарету даме или другому мужчине, он всегда сначала помогает зажечь их сигарету, а уж потом приступает к своей. Женщина может зажечь сигарету для женщины, но не делает этого для мужчины даже в случае, если берет у него сигарету. Прикуривают у себя в губах сигарету для постороннего лица только по его просьбе, к примеру для водителя, которому трудно зажечь сигарету самому.

Многие чувствуют себя неловко, если три сигареты зажигаются одной спичкой. Со времен Первой мировой войны существует суеверие, что это приносит несчастье. Долго горящая спичка давала вражескому снайперу время прицелиться. В мирное время этот запрет выглядит бессмысленно, однако суеверие остается, и потому следует из уважения к чувствам окружающих без каких-либо комментариев погасить спичку после двух прикуриваний и зажечь новую.

Предложение. Хозяин всегда сначала предлагает сигарету сидящему рядом гостю и лишь после этого закуривает сам. Хозяйка обычно не предлагает сигареты мужчине, если только в данный момент их у него нет. Вынимая пачку или портсигар, мужчина протягивает их своему спутнику или спутнице, чтобы они достали сигареты сами. Если женщина сразу же берет сигарету, он предлагает новую каждый раз, когда снова закуривает, если же она отказывается или говорит, что у нее есть свои собственные, с его стороны нет необходимости предлагать сигарету снова. Всегда предлагается вся пачка. Дающий не достает сигарету из пачки для другого человека. Все, что он может, – это поднять пачку, чтобы сигарету было удобно взять, но не до уровня рта, если только берущий не сидит за рулем или есть какая-либо другая причина.

Прием пищи. Зажженную сигарету не следует нести к столу. Если на столе есть пепельница, это служит знаком, что можно курить, но только в ресторане допустимо зажигать сигарету в ожидании подачи первого блюда. В домашней обстановке курят между блюдами. Недопустимо гасить сигарету в тарелке или в чашке. Нельзя закуривать от свечи на столе. На официальных приемах пищи сигареты не кладутся на стол.

Лестницы

Как правило, мужчина пропускает даму вперед себя по лестнице, по которой двоим пройти неудобно. Существует также правило, что по лестнице мужчина спускается первым. Это всегда следует делать, если лестница чересчур темна, свет лампочки тусклый или ступеньки сбиты, поскольку при этом мужчина находится в удобном положении, чтобы протянуть руку или оказать какую-то аналогичную помощь в случае, если его спутница споткнется. Не существует других правил, требующих строгого соблюдения, кроме того, что мужчине не следует стремительно нестись по лестнице, оставляя женщину поспешно семечить следом, словно «скво» индейского вождя.

На широком эскалаторе мужчины и женщины стоят рядом друг с другом. На узком мужчина пропускает женщину первой, а молодой человек дает дорогу человеку много его старше. Если же возраст примерно одинаков, каждый ступает на эскалатор в порядке очереди.

Лифт

Похоже, что многие пассажиры лифтов играют в маленькую игру под названием «Сделай проход труднее». Иначе трудно объяснить, почему ожидающая лифт толпа полностью перекрывает выход и заставляет покидающих лифт тратить время на то, чтобы из него выбраться. Почему так много пассажиров занимает место у входа, не желая пройти в глубь вагона? Почему многие пассажиры не желают отойти с прохода даже временно, чтобы обеспечить выход для других? И почему многие пассажиры игнорируют основные законы физики (сумма частей не может быть больше целого), пытаясь втиснуться в уже переполненный лифт в надежде, что еще для одного обязательно найдется местечко?

Заходя в лифт, следует исходить как из правил хороших манер, так и из здравого смысла. Мужчина должен следовать стандартным правилам относительно дверей, и потому он пропускает женщину первой, если только его поведение не доставит неудобств кому-либо еще. Если лифт переполнен, а мужчина закрывает путь своей спутнице, ему не следует помогать ей протиснуться мимо – он должен быстро выйти и стать в стороне, позволяя даме пройти.

Многоквартирные дома. В многоквартирных домах правила поведения являются несколько более официальными, чем в общественных зданиях. Лифт в многоквартирном доме считается частью квартиры каждого жильца, и потому на него распространяются особые правила, которых, однако, не следует придерживаться в обстоятельствах, когда они противоречат здравому смыслу.

Мужчина позволяет любой женщине первой войти и первой выйти. Несовершеннолетний мальчик стоит в стороне от взрослых и от девочек. Девушка-подросток пропускает вперед старшую по возрасту женщину. Если в лифт входит очень старый человек или человек, нетвердо держащийся на ногах, остальные становятся от него чуть в стороне.

Хозяйка, сопровождаемая гостем-мужчиной, входит в лифт первой. Если ее сопровождает несколько пар, хозяйка жестом приглашает их пройти первыми, но один мужчина из ее гостей должен задержаться, пока хозяйка сама не войдет в лифт. Хозяйка всегда пропускает женщину из числа ее гостей вперед, даже если гостя – подросток, а хозяйка намного ее старше. Из лифта хозяйка выходит первой, показывая гостю дорогу к своей квартире. Хозяин позволяет гостю выйти из лифта первым или же, если это более удобно, первым выходит из лифта и стоит в стороне, пока гость к нему не присоединится.

Когда гость покидает квартиру в многоквартирном доме, хозяйка стоит в дверях, если она может при этом видеть лифт, до тех пор, пока ее гость не войдет в лифт. Ей можно не сопровождать гостя по дороге к лифту, если лифт находится за углом, но она все же обычно провожает гостя. Хозяин провожает гостя-женщину к лифту, вызывает лифт и ждет, пока она не зайдет в кабину. Эти правила не соблюдаются, если хозяин и хозяйка имеют обязательства перед другими гостями во время большой вечеринки.

Общественные здания. В переполненных лифтах следуют тем же правилам, что и при посадке в автобус или в любое другое средство передвижения. Ожидающие посадки должны стоять чуть в стороне от дверей, позволяя выходящим покинуть лифт. Если в лифт входит (или если покидает лифт) несколько пассажиров, мужчины помогают женщинам войти первыми. Когда посадки ожидает большая группа, удобнее, если в лифт первыми входят те, кто стоит ближе к двери. Мужчины должны стоять несколько в стороне от любой женщины, с которой они знакомы. По этой причине молодые женщины-служащие, помнящие об этом правиле, стремятся сесть в другой лифт, если видят, что у дверей лифта стоит шеф или коллега по работе. В противном случае шеф может решить, что ему нужно пропустить вперед женщину, а самому подождать следующего лифта.

Ложь

*Лгун намного хуже и совершает более тяжкие преступления,
чем убийца на большой дороге.
Мартин Лютер, 1569*

Ложь относится к сфере морали. Лгать или нет – это дело самого лгуна и его совести. Но и этикет предусматривает правила, как следует поступать с пойманным на лжи человеком, хотя этот вопрос и является весьма болезненным и щекотливым.

«Вы лгун!» – является прямым оскорблением, и потому лучше так не говорить, если только кто-либо из говорящих не готов к схватке. Ни при каких обстоятельствах не следует так говорить, если есть хоть малейший шанс, что пойманный на лжи человек искренне заблуждается, а не обманывает вас намеренно.

Ложь определенно не должна пройти незамеченной, но лучший способ поставить лгуна на место, избежав неприятных сцен, – это предоставить ему возможность поправиться, не слишком потеряв при этом лицо. Ответ типа «Я уверен, что не совсем понял, когда вы сказали...», «Возможно, мы говорим о разных случаях» или «Я думаю, вы дезинформированы, потому что я точно знаю...» будет иметь больший эффект, если в нем содержится холодная вежливость.

Избавиться от хронической лжи какого-либо человека можно, только разве что держась от него как можно дальше. Человек, способный на сознательную ложь, не может быть надежным и во всех прочих отношениях. Дж. Эдгар Гувер придерживался того же мнения, как можно судить по следующим его строкам: «Те тысячи преступников, которых я перевидал за сорок лет обеспечения правопорядка, имели одну общую черту: все они были лгунами».

Однако некоторые небольшие отклонения от правды, конечно, представляют собой совершенно другое дело. Для всех нас жизнь была бы невыносимой без некоторых вежливых отговорок. К примеру, отказываясь от приглашения на обед, следует сказать «Мне очень жаль, но у меня другие планы на этот вечер» (даже если «другие планы» представляют собой сидение дома с книжкой).

Многоквартирный жилой дом

Общая крыша не требует от соседей по многоквартирному жилому дому официального представления. Знакомство обычно происходит медленно и неформально. Единственным исключением является формальный визит к только что въехавшему в дом, что обычно делается во многих загородных сообществах, состоящих из отдельных домов.

Жалобы. За удобства проживания в многоквартирном доме надо платить. Главной причиной неудобств и трений обычно являются звуки, которые неизбежно проникают из смежных квартир. Каждому жильцу следует относиться к ним с терпением. Когда в час, в который следует вести себя тихо, раздается неожиданный шум, то прежде, чем обратиться с жалобами, лучше всего сосчитать до десяти. А вот постоянное нарушение покоя – это совсем другое дело. В этом случае следует предпринимать какие-то действия.

Выраженная в дипломатичной форме просьба почти всегда дает хорошие результаты. «Я уверен, что вы просто не знаете, что будите нас, когда переключаетесь на полуночное шоу» – обычно имеет значительно больший эффект, чем яростный крик: «Выключите свой телевизор!» – который сам по себе способен разбудить кого-либо из ваших соседей.

Приветствия. Привратника, лифтера и любого другого работника требуется как-либо приветствовать каждый раз, когда происходит встреча. Нет никаких извинений тем, кто не делает кивок, не улыбается, не говорит «Добрый вечер» или каким-либо образом не отмечает присутствия работника. Покидая лифт, следует сказать лифтеру «Благодарю вас». Никогда не следует относиться к персоналу здания как к предметам интерьера.

Между живущими на разных этажах не требуется никаких приветствий. В больших многоквартирных домах люди, живущие по одному и тому же адресу, часто на протяжении многих лет не обмениваются друг с другом ни словом. Однако считается заносчивостью проходить мимо проживающего на том же этаже без какого-либо приветствия. Соседа по дому, которого доводится видеть постоянно, принято приветствовать кивком. Проживающий в доме больше времени обычно приветствует первым, хотя здесь нет твердо установленных правил.

Одалживание

Каждый из нас хотя бы раз в жизни что-либо одалживал. Невозможно найти человека, который бы не вставал перед необходимостью взять займы зонтик, гаечный ключ или же не просил заплатить за такси. Миллионы людей не мыслят своей жизни без одалживания книг, стульев, чайных чашек, столов для карточной игры и бесконечного числа других предметов. Нет такого правила «Никогда не одалживай никому и никогда не одалживай сам». Это – только начало правила, которое заканчивается так: «Такие предметы, которые часто теряются, и ведут к потере друзей». Никто не может отрицать правильность второй строки относительно дорогостоящих предметов. Если же заем все же осуществляется, то он должен длиться на основе соблюдения строгих правил.

Временный владелец обязан вернуть взятую вещь немедленно после использования и в том же состоянии, в котором он ее получил, или же заменить ее, если вещь потеряна или повреждена. Если вы не готовы взять полную ответственность за временно взятую вещь, лучше ее не брать. Только исключительные обстоятельства позволяют передавать взятую вещь другому лицу без разрешения ее владельца.

Всегда трудно дать прямой отказ на просьбу что-либо одолжить, потому просьбу следует начинать с ясного намека. К примеру, если хозяйке вечеринки требуется много дополнительных чашек, она может обратиться к соседке с жалобой на то, что совершила утомительную прогулку по городу, пытаясь найти у кого-нибудь чашки. Этим ее соседке предоставляется возможность предложить свой фарфор и избегается возможность холодного отказа, если та не найдет возможным временно расстаться со своей посудой.

Не следует давать очень дорогие и уникальные предметы. Вы вполне можете ответить на просьбу одолжить чашки следующей фразой: «Эти чашки принадлежали моей прапрабабушке, и я не думаю, что вы можете нести такой груз ответственности». Если же вы все же решите дать во временное пользование очень хрупкую или дорогую вещь, ясно дайте знать ее временному владельцу, что за ценность он берет.

Посуда, предоставленная для вечеринки, должна быть возвращена на следующий день, если только предварительно не оговорена более поздняя дата. Взятые вещи обычно возвращаются с каким-либо подарком.

Если временно взятый предмет поврежден или потерян, взявший обязан его заменить, но не предлагать возместить стоимость наличными. Но до того как заказывается замена, требуется уведомить о произошедшем конфузе владельца поврежденной вещи. Может статься, что он предпочтет другую разновидность предмета или другой цвет. Конечно, такая замена возможна далеко не всегда. Если же точной копии найти не удастся, то самое лучшее, что можно сделать, – это приобрести вещь аналогичного назначения примерно такой же стоимости.

Деньги. Иногда требуется одолжить небольшую сумму денег. Она обычно возвращается при следующей встрече. Довольно много обстоятельств может вынудить мужчину взять займы деньги у женщины – и наоборот. Обычно мужчина в первую очередь отдает деньги своим друзьям-мужчинам, а женщина – своим друзьям-женщинам.

Книги. Удивительно, насколько часто добросовестные и внимательные во всех прочих отношениях люди забывают все хорошие манеры, как только дело доходит до книг. Каждый знает людей, готовых потратить полтинник, чтобы добросовестно вернуть гривенник, одолженный на разговор по телефону, но у каждого наверняка есть и знакомый, который взял на время книгу и не возвращает ее, не испытывая совершенно никакого чувства вины. К такого рода людям следует относиться со всей строгостью. Не следует поощрять безответственность, оставляя чем-то вроде подарка ту книгу, которая была взята на время. И не сле-

дует позволять другим превращать ваши книги в передвижную библиотеку, кочующую от одного владельца к другому.

Только в очень редких случаях прощительна передача временно взятой у вас книги. Взявший книгу обязан вернуть ее в том же состоянии, что и получил, – чистой, без карандашных пометок, следов от напитков, пищи или дождя. Суперобложка должна быть неповрванной, переплет – без трещин. Привычка класть открытую книгу страницами вниз может нанести книге непоправимый ущерб. Весьма неприятной чертой является обыкновение загибать уголки страниц. Нельзя использовать суперобложку в качестве закладки.

Если временно одолженная книга утеряна или серьезно повреждена, надлежит вернуть вместо нее приобретенный в магазине дубликат с соответствующими объяснениями и извинениями. Если же книга была издана давно или уже не печатается, следует предложить взамен какую-нибудь другую книгу.

Все эти правила распространяются и на книги в мягкой обложке, которые довольно быстро приходят в негодность. Многие люди рассматривают такие книги как безвозвратные, однако следует помнить, что многие книги в мягкой обложке выпускаются короткое время и купить новую часто невозможно. Поэтому их следует тоже возвращать.

Ценность книги для владельца часто возрастает, если эта книга имеет надпись от подарившего ее. Если имеется в наличии второй экземпляр книги, то следует вложить в книгу с надписью карточку с указанием, что эта книга может быть обменяна.

Осанка

Трудно переоценить важность правильной осанки, поскольку она говорит не только о хороших манерах и умении себя держать, но и о художественных взглядах человека, его стиле. Правильная осанка позволяет низенькому человеку выглядеть выше, а толстому – тоньше. Она же придает недорогому костюму элегантный вид и наделяет незнатного человека обликом человека королевской крови.

Плохая осанка делает человека непривлекательным и вызывает физический дискомфорт. Человек, который ходит с опущенными плечами и согнувшись, обрекает себя на боли в спине и выпяченный живот. Плохая осанка приводит к плохим манерам за столом.

Пляжи

Самое важное правило поведения на любом пляже и в любом бассейне гласит: не пытайтесь разыграть спасателя. Он несет ответственность за человеческие жизни; не играй с ним в игры.

Свисток спасателя, указывающий плывущему вернуться к берегу, должен приниматься к исполнению немедленно. Исключений из этого правила нет. Со своей вышки или с возвышенного места спасатель может разглядеть угрозу, о которой плывущий и не подозревает. Если у вас есть претензии к спасателю, не предъявляйте их, пока он не завершит дежурство. Встретьтесь с ним позднее или же напишите заявление его начальству.

Некоторые люди отправляются на пляж, чтобы приобрести новых друзей. Некоторые же, напротив, стремятся отвязаться от старых. Так или иначе, но если какая-то группа расположилась на солидном расстоянии от остальных, новоприбывшему следует понять намек и не располагаться прямо с ней. Дети приходят побегать и порезвиться, но от них ожидают, что они будут носиться и кричать на приемлемом расстоянии от тех, кто предпочитает подремать под лучами солнца.

На переполненных пляжах не следует выражать личное мнение о соседних группах и делать какие-либо замечания о чьей-либо профессии или роде занятий. Даже шепот может быть далеко перенесен ветром, а адмиралы, парикмахеры и ловцы бродячих собак выглядят в своих пляжных костюмах совершенно одинаково.

Если кто-либо испытывает в воде трудности, не считайте, что спасатель наверняка это видит. Крикните ему или предпримите какие-либо действия, хотя только очень хороший пловец, в совершенстве владеющий техникой спасания на воде, должен приходить на помощь далеко отплывшему от берега. Слишком часто спасатели вынуждены бороться за жизнь не только того, кто просит о помощи, но и за жизнь чрезмерно пылких спасателей-любителей.

Хотя опыт свидетельствует об обратном, каждый посетитель пляжа обязан оставить пляж в том же состоянии, что и до его прихода, – не замусоренным остатками пикника или сигаретными окурками. Сжигайте, уносите или зарывайте использованные коробки, бутылки, банки, салфетки и тряпки. Чтобы не подвергать других риску, никогда не бросайте бутылки и банки в воду. Если нет мешка, в который можно положить мусор, зарывайте этот мусор выше уровня воды. Соберите все окурки и закопайте их, сметите вместе всю золу и закопайте ее тоже – как для поддержания красоты пляжа, так и для того, чтобы не дать возможности золе разгореться.

Поведение на улице

Мужчина или мальчик идет со стороны края тротуара независимо от того, сопровождает ли он одну или двух женщин, но не между двумя женщинами, если только им обоим не требуется его поддержка. Смысл такого правила очевиден: мужчина галантно занимает то место, которое больше всего подвержено брызгам грязи и другим опасностям со стороны дороги. Однако, если мужчина провожает женщину на протяжении всего нескольких шагов или же они часто меняют направление, переходя от витрины к витрине, было бы нелепо постоянно забегать на сторону обочины.

Когда женщина сопровождает мужчину на узкой дорожке, она не должна плестись за ним как послушная «скво». Женщина идет первой. Мужчина идет впереди, только если дорога темна или для этого есть какие-либо практические соображения, к примеру для того, чтобы проверить рыхлую или скользкую поверхность или же чтобы проложить дорогу сквозь толпу. Исходя из тех же соображений практичности, мужчина, идущий рядом с женщиной, отступает за нее, когда на узкой дорожке кто-либо идет им навстречу. Когда же дороги мужчины и женщины пересекаются, мужчина ее пропускает.

Как правило, женщина не держит мужчину за руку, когда они идут по улице. С его стороны считается допустимым предлагать руку или поддержать свою спутницу за локоть, если ей необходима поддержка на неровной земле, при перешагивании через обочину и при подъеме по ступенькам. Но мужчина не должен автоматически брать даму за локоть в тех случаях, когда она прекрасно может справиться и сама. Со своей стороны, однако, женщина, хорошо понимающая свою женскую роль, не будет выдергивать руки, если мужчина желает ей помочь. Редко что так удручает мужчину, как юная леди, которая стрелой несется вперед, часто останавливаясь, чтобы с утомленным видом подождать своего спутника. Он должен иметь возможность остановиться на переходе, оглядеться, прислушаться. Это право каждого пешехода. Стоит помнить, что даже движение на зеленый свет может быть опасным. Что толку потом доказывать, что свет был зеленый, если нога уже сломана?

На относительно немногочисленной мостовой прохожие могут двигаться как по правой, так и по левой стороне. На переполненной мостовой соблюдается правило «держишься правой стороны», однако на удивление многие не соблюдают это первейшее правило дорожного движения и утверждают право на собственную независимость, проталкиваясь сквозь встречный поток. На загородной дороге и любой дороге без мостовых прохожие из соображений безопасности идут обратившись лицом к дорожному движению.

Когда кто-либо наталкивается на другого прохожего на улице, требуется сказать «простите» или произнести какое-то другое короткое извинение. То же самое следует сделать, если приходится протискиваться через какую-нибудь группу или проходить между беседующими. В свою очередь люди, которые останавливаются поговорить на переполненной мостовой, должны выбраться из главного потока. Одной из неразгаданных до сих пор загадок человеческого поведения является обыкновение очень многих людей останавливаться перед входом, часто с вращающимися дверями, для беседы.

Мужчина, прогуливающийся с женщиной на какое-то сравнительно большое расстояние, берет у нее ее вещи, но не освобождает ее от журнала, маленького свертка, закрытого зонта. Но открытый зонт он забирает у женщины и держит над ней, если только, конечно, у него нет собственного зонта.

Попрошайки. Любой, кто просит деньги на улице, в большей или меньшей степени находится в затруднительном положении. Встречаются и профессиональные попрошайки, но лучше видеть в каждом действительно нуждающемся, чем пройти мимо несчастного, который действительно испытывает временную нужду. Есть люди, которые принципиально

не дают денег нищим. Это их право. Но в любом случае лучше кивнуть или сказать «Мне очень жаль», чем использовать что-то вроде «Чтоб тебя!» – хотя бы потому, что подобная грубость весьма обескураживающе действует на женщин, сопровождающих своих спутников-мужчин.

Автобусы. Во многих населенных пунктах у пассажиров существует обычай выстраиваться на автобусной остановке и по очереди заходить в автобус. Такой порядок избавляет от ненужной толкотни и ставит на место тех, кто стремится попасть в автобус первым, рассматривая это как своего рода игру. Если же очереди нет, одинокие мужчины становятся чуть в стороне, пропуская женщин, но если сесть собираются несколько пар, то для всех удобнее, чтобы спутник каждой дамы поднимался за ней следом. Существует правило, что здоровый мужчина не занимает сиденья, если стоит какая-либо дама. Но правило правилом, а мужчины ведут себя иначе. Сейчас мужчина сидит и в переполненном автобусе, если только не требуется сесть пожилому человеку, инвалиду или матери с маленьким ребенком. Молодые женщины, мальчики и девочки также, как считается, должны уступать место в подобных обстоятельствах. Покидая автобус, мужчина первым прокладывает путь к выходу и первым сходит с автобуса, после чего поворачивается и помогает сойти по ступенькам своей спутнице. То же правило распространяется и на молодых мужчин и женщин, сопровождающих пожилых людей своего пола.

Пассажиры делают жизнь легче себе и окружающим, если, войдя в автобус, продвигаются в глубь салона. Следует извиняться даже за толчок, вызванный движением автобуса. Маленького ребенка следует держать на руках, чтобы сидящий пассажир видел, что следует уступить место, и не считал, что места общественного пользования не являются свободными от правил хорошего тона. Не следует выражать вслух недовольство мастерством обычного водителя автобуса. Езда в переполненном автобусе и без того достаточно неудобна, чтобы затевать еще и войну с водителем.

Метро. Несмотря на великое множество свидетельств противного, правила этикета существуют и для метро. Дама, которую сопровождает мужчина, входит в вагон и выходит из него первой, когда это удобно. Это означает, что мужчина может поспешить в метро первым, чтобы придержать дверь, которая готова ударить его спутницу. Если, подъезжая к остановке, женщина находится ближе к двери, она выходит первой, потому что это быстрее и вызывает наименьшие неудобства для прочих выходящих. В часы пик, пробираясь к выходу, не следует забывать об «извините» и других формах демонстрации своего хорошего воспитания.

Пунктуальность

«Точность – вежливость королей» – выражение, приписываемое Людовику XVIII.

Менее категорично: «Пунктуальность – искусство прибывать на встречу точно вовремя для того, чтобы увидеть, что другая сторона еще не пришла» («Словарь, написанный левой рукой»).

«Пунктуальность – это способность с точностью до минуты угадать, на сколько девушка опоздает на свидание» – это слова Витторио де Сика.

Редко что раздражает так сильно, как хроническое опаздывание, поскольку оно говорит о намеренном пренебрежении данного человека временем других. Любой, кто опаздывает на встречу более чем на пятнадцать минут, должен позвонить по телефону и сообщить приблизительное время своего прибытия, а не оставлять другого человека догадываться, было ли соглашение о встрече забыто, или же имеет место путаница со временем или местом.

Также важно быть пунктуальным и относительно ухода. Если приглашение на вечеринку с коктейлем было на 18.05, то гости имеют право появиться и в 18.30, но от них ожидают, что они не будут задерживаться после указанного времени ее завершения.

Такие же правила распространяются и на деловые свидания, и на обычные. Тот, кто регулярно нарушает эти правила, заслуживает того, чтобы им платили той же монетой, но это создает большие трудности. Если бы к любому человеку относились так, как он этого заслуживает, а не так, как принято, все правила хороших манер исчезли бы в один миг.

Секреты

«Если ты хотел бы, чтобы кто-нибудь хранил твои секреты, в первую очередь храни их сам» – так говорил Сенека (около 60 г. н. э.).

В жизни бывают случаи, когда требуется рассказать свой личный секрет проверенному другу. Иногда разделенная с кем-то радость делает этот секрет приятнее, излитое горе делает его легче переносимым. Временами рассказ о какой-то личной проблеме позволяет легко найти ее решение. Часто бывает разумно поделиться запрещенной к разглашению информацией (с тем, кто по незнанию может совершить непоправимую ошибку). Однако в большинстве случаев следует помнить, что одним из показателей социальной зрелости человека является его способность хранить конфиденциальную информацию. Пол Рихтер предостерегал: «Тот, кто рассказывает небольшую часть секрета, теряет силы хранить все остальное».

Спорт

Во время спортивных мероприятий применяются следующие правила:

не просите спортивный инвентарь напрокат, подождите, когда ваш друг-спортсмен сам предложит воспользоваться его ракеткой, мячом для боулинга, клюшкой для гольфа, лыжами и т. д.:

не давайте непрошенных советов, как лучше играть; подождите, пока игрок не попросит совета, критики или помощи;

не отвлекайте никого в середине игры или представления;

стойте молча и неподвижно на разумном расстоянии, когда играющий в бильярд собирается ударить, гольфист посылает вперед мяч, участвующий в соревновании на поле или беговой дорожке готовится к своей попытке, а также в любом другом случае, когда требуется максимальная собранность игрока или атлета.

Аплодисменты должны соответствовать времени, месту и виду спорта. Приветственные крики, неодобрительные восклицания, свист являются для многих неотъемлемой частью спортивного зрелища, когда идет борьба за приз. То же самое относится к скандированию, приветствиям и аплодисментам во время футбола и других спортивных игр. Однако аплодисменты должны относиться в основном к заключительной части игры или периода, но не к середине или началу. Зритель вправе аплодировать выигравшей команде или отдельным игрокам, но освистывание проигравшей команды или отдельных игроков за их ошибки является неспортивным и недопустимо.

В любом случае спортивный болельщик должен стремиться к тому, чтобы, получая удовольствие от спортивного зрелища, не лишать удовольствия других, к примеру закрывая вид сидящим в первом ряду, стоя у самого поля. Любой, кто постоянно вскакивает, чтобы лучше видеть, и закрывает вид другим, вполне заслуживает гневных криков «Садись обратно!».

Стулья

Возможно, первое, что сделал человек, изобретший стул, – это откинулся на спинку стула и начал качаться. Люди всегда использовали стулья для такой забавы и всегда будут. В этом нет ничего зазорного в определенных неформальных обстоятельствах, но на официальных мероприятиях это считается нарушением приличий.

Сидеть, балансируя на задних ножках стула во время еды, недопустимо в любых обстоятельствах. Нарушить это правило может лишь хозяин дома, если только он желает показать плохой пример своим домашним. Гость же никогда не должен откидываться на стуле, если только этого не сделали хозяин или хозяйка. Особенно не следует этого делать, если ножки стула и спинка не очень крепки. Не один гостеприимный хозяин преждевременно поседел из-за мучительных размышлений, как спасти хлипкий стул и тяжеловесного гостя. В данном случае лучше рискнуть обидеть гостя, улучшив его манеры, чем промолчать в тщетной надежде, что ни гость, ни его достоинство серьезно не пострадают, когда он обнаружит себя на полу среди обломков. Деликатнее всего предложить качающемуся на стуле гостю пересесть на другой стул и дать при этом какие-либо объяснения типа «Этот стул выглядит надежным, но мне следовало бы отдать его в починку, пока кто-нибудь не пострадал».

Когда дама садится за стол, ей помогает мужчина с левой от нее стороны, осуществляя совсем несложную процедуру. Мужчина отодвигает стул и, когда женщина начинает садиться, мягко возвращает стул на место, особенно заботясь о том, чтобы не ударить ее по ногам и не вывести из равновесия, но и не двигая стул столь медленно, что у нее может возникнуть ощущение, что в следующее мгновение она сядет на пол. Помогая женщине подняться из-за стола, мужчина повторяет всю процедуру в обратной последовательности. Когда она начинает подниматься, он отставляет ее стул назад на расстояние, достаточное, чтобы высвободились ее колени и она могла встать свободно.

Такт

Словарь определяет такт как «быстрое или интуитивное понимание того, что правильно, подходит для данного случая или соответствует нормам; четкое представление, чего делать не следует, особенно что могло бы оскорбить или обеспокоить; искусство поддерживать отношения с людьми, в том числе и в особых обстоятельствах». Эдди Кантор попал в самую точку, сказав: «Такт – это умение человека, который не может переменить свое мнение, переменить тему обсуждения».

Такт также можно назвать выражением благорасположенности к другим, на чем в конечном счете основываются все правила этикета. Чувство такта автоматически возникает у каждого, кто не занят исключительно собственными проблемами, а думает о нуждах и чувствах других.

Турист

Когда турист расставляет палатку, припарковывает трейлер или берет внаем кабинку в кемпинге, привязывает лошадь или же останавливается где-то в лесной чащобе, он всегда является «гостем» земли, на которой располагается. Как хороший гость, он обязан соблюдать и уважать права тех, кто находится вокруг, и тех, кто придет позже. Выполнению этой обязанности способствуют следующие правила:

следует взять с собой все, что потребуется; туристы, которые могут вам помочь своими запасами в случае нужды, вовсе не обязаны работать вашими интендантами;

не разбивайте палатку на огороженной земле без специального на то разрешения;

в лесу, где нет кемпингов с дверями, не располагайтесь близко к другим туристам – если только вас не пригласили (люди имеют право на уединение, если они его предпочитают);

не разжигайте костер так, чтобы ветер относил дым к группе туристов, разбивших свой лагерь неподалеку, и причинил бы им неудобство;

не оставляйте костер без присмотра. Даже на явно спокойном берегу никогда не позволяйте огню гореть самому по себе – ветер может разнести искры на невероятно большие расстояния. Перед тем как оставить огонь, залейте его водой, растащите угли и затушите их снова для того, чтобы удостовериться, что ни один малейший уголек не дымится;

дружески поприветствуйте своих соседей по компании, однако не считайте, что на открытом воздухе нет нужды в принятых нормах знакомства;

старайтесь говорить негромко, а радиоприемник делать потише – особенно вечером. На открытом воздухе звуки разносятся дальше и отчетливее, чем в городе. В заполненном людьми кемпинге одна шумная группа может испортить удовольствие всем соседям;

уходя, не оставляйте на земле мусор и не производите какие-либо разрушения. Не следует закапывать мусор лишь наполовину, кое-как. Выройте яму и положите в нее банки и другие использованные емкости, которые нельзя сжечь на огне. Помимо того, что мусор портит пейзаж, он еще привлекает к себе полчища муравьев, а также грызунов и других мелких животных. По этой же причине не выливайте напитки на землю около постоянного туристического лагеря – муравьи и другие насекомые их просто обожают.

Ущерб

Любой человек, нанесший какой-либо ущерб, воспринимает это близко к сердцу, и окружающим следует учитывать его состояние. Поскольку причинивший ущерб, согласно правилам, должен оплатить поврежденную вещь или заменить ее на исправную, то лучшее, что может сделать ее несчастливый владелец, – это постараться как можно меньше выразить свое недовольство.

Обычно разбивший вещь не предлагает деньги тут же на месте. Если можно купить такой же предмет, то гораздо чаще гость говорит, что найдет и пришлет замену, причем делает это быстро. Если разбитый предмет был уникальным и второй такой найти невозможно, у хозяина вещи спрашивают, какая замена возможна. В любом случае как замененная, так и аналогичная разбитой вещь посылаются владельцу с выражением глубокого сожаления.

Серьезное повреждение мебели представляет собой более трудную проблему. Прожженная обивка, к примеру, требует работы специалиста. Виновный в подобном повреждении должен настоять на оплате ремонта.

Та же самая процедура применяется при серьезном повреждении чьей-либо одежды. Человек, посадивший пятно или прожегший ткань, обязан настоять на том, что он сам отнесет одежду в химчистку или в ателье, где произведут ремонт, а после этого сам оплатит счет. Многие люди, у которых одежда была случайно повреждена, чувствуют себя крайне неловко, когда им предлагают деньги или же когда у них просят платье для починки. В случае, если они отказываются от возмещения, им следует принести извинения, а затем послать цветы, книгу или какое-либо другое материальное подтверждение своего участия.

Цветы

Цветы – один из лучших подарков, преподносимых в знак любви, благодарности, симпатии или извинений. Однако в ряде случаев посылать цветы или носить цветы на одежде недопустимо. Существует ряд случаев, когда цветы нельзя дарить – и это не дело вкуса, а вопрос здравого смысла.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.