

# Об авторе



**Альбина Холгова** – международный эксперт по этикету, дресс-кодам и протоколу, президент Национальной ассоциации экспертов по деловой этике, этикету и протоколу НАДЭП. Создатель и руководитель первого в России курса по подготовке преподавателей по этикету.

Автор книги «Светский этикет», которой был присвоен статус бестселлера. Спикер международных форумов и конференций. Автор и ведущая проекта по этикету на телеканале «ТВ Центр». Приглашённый преподаватель школы бизнеса ВШКУ РАНХиГС. Заняла первое место в рейтинге преподавателей программы Executive MBA ВШКУ РАНХиГС. Рейтинг составлен на основе результатов анкетирования действующих слушателей Executive MBA ВШКУ РАНХиГС за 2022 год. Имеет опыт сотрудничества с МГИМО и Сколково. Несколько лет была колумнистом газеты «Известия».

Среди клиентов Альбины такие компании, как СИБУР, Евраз, Gucci, ВТБ, БКС, Deloitte, Ак Барс Банк, Сколково, МГИМО, Альфа-банк, Анкор Инвест, Колмар, КПМГ, ОрВД и др.

Обучалась этикету у члена королевской семьи Великобритании принцессы Катарины де Сильва, у графини из старинного аристократического рода во Франции Мари де Тилли, у известного политического консультанта в Латвии Елены Марги, у главного эксперта по этикету из Великобритании Уильяма Хэнсона, который консультирует не только британских аристократов, но и шейхов, а также у самого авторитетного эксперта по этике и этикету из Индии и ОАЭ Конканы Бакши.

Регулярный гость-эксперт теле- и радиопрограмм и других СМИ: Первый канал, «Россия 24», «ТВ Центр», ОТР, НТВ, «Москва 24», радио «Маяк», «Радио России», «Москва FM», радиостанция «Business FM», «Известия», деловая газета «Взгляд», газета «Вечерняя Москва», РИА Новости, информационное агентство ФАН, «Коммерсантъ», радио «Серебряный дождь» и др.

Альбину Холгову по праву называют королевой этикета в нашей стране.

# Вступление

*Как же долго я не могла закончить работу над этой книгой... С момента выхода первой книги – «Светский этикет» (которая, к слову, признана бестселлером по версии «Ozon»!) произошло много событий. Был запущен курс по подготовке специалистов по этикету и протоколу, который я провожу совместно с ВШКУ РАНХиГС, проведена работа в рамках ряда общественных инициатив Национальной ассоциации экспертов по деловой этике, этикету и протоколу (НАДЭП). И в этой книге я хочу поблагодарить всех, кто рядом. Всех, кто верит и поддерживает меня в моей работе. Мою семью, своих родителей и брата, и моих друзей. Каждого, кто присылает тёплые отзывы на почту или в социальных сетях. Я благодарю всех действующих членов НАДЭП. Спасибо, дорогие дамы! Вы – команда мечты! Вы делаете этот мир лучше!*

*Отдельная благодарность генеральному директору издательства «Международные отношения» Андрею Ковалькову за желание видеть мои книги богато оформленными. Художнице Ирине Давыдовой низкий поклон за роскошные иллюстрации. Благодарность корректору Алле Латуновой за тщательную проверку моих текстов и заместителю генерального директора издательства Светлане Сапроновой за оперативное решение всех организационных вопросов.*

*Итак, свою вторую книгу, посвящённую правилам этикета в деловой среде, я начну с самых элементарных норм приличия. С азов.*

*И да, здесь я продолжу обращаться к каждому читателю индивидуально, то есть на «Вы». Именно с большой буквы, максимально подчёркивая уважение.*

*A36l*

# Чистоплотность

Полагаю, кого-то данная тема удивит, смутит или даже шокирует. Кто-то может подумать: «Ну с какой стати в книге по бизнес-этикету автор пишет про то, что человек должен соблюдать гигиену, пользоваться дезодорантом, что за банальщина?!» Полностью согласна с Вами, это банальщина. Но те, кто давно меня знают, в курсе, что я провожу тренинги по деловой этике и этикету в крупных (в том числе международных) компаниях. И знаете что? У меня не было ни одной группы (только вдумайтесь, господа!), где бы слушатели не пожаловались на то, что в их фирме есть человек, от которого дурно пахнет. И его появление в офисе становится проблемой для всех. Ежедневной пыткой. Любопытно, что причиной этой проблемы бывают и мужчины, и женщины...

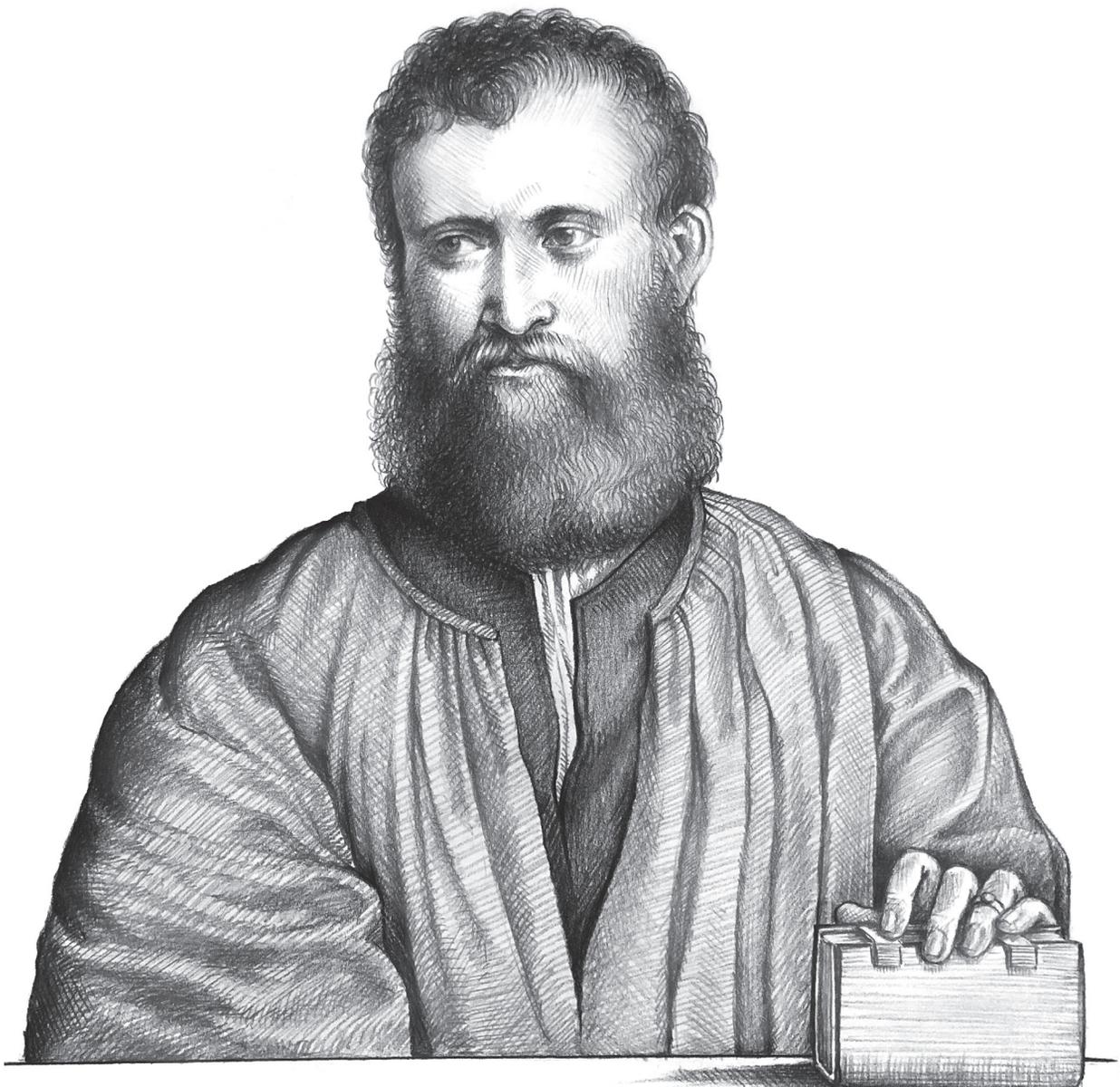
Итак, первое, что должен усвоить современный человек: нельзя источать дурных запахов. Об этом ещё Джованни делла Каза в XVI веке в своём трактате «Галатео, или о Нравах» говорил.

И заканчивая одну из своих колонок в газете «Известия» на данную тему, я так и написала: «Пять веков прошло, а об этом всё ещё приходится напоминать». Разве не стыдно? Разве не смешно?

Душ два раза в день, использование дезодорантов и регулярная смена одежды – три простых «золотых» правила для каждого из нас. К слову, согласно этикету нельзя надевать два раза подряд вещь, которая соприкасалась с телом (одна носка – и в чистку). Это позволит нам оставаться приятным и опрятным человеком. Думаю, предупреждать о том, что плохо пахнущего сотрудника никогда не будут продвигать по карьерной лестнице, излишне.

А, кстати, как Вы считаете, каким образом можно искоренить проблему плохих запахов в коллективе? Предположим, в компании «Х» работает сотрудник, пренебрегающий правилами гигиены. Что необходимо сделать? Когда я задаю этот вопрос на своих тренингах, слушатели предлагают подарить ему дезодорант или туалетную воду, оставить записку с просьбой мыться почаще, демонстративно открывать окно, когда тот вошёл в кабинет... Но все эти способы ошибочны и довольно грубы. В этой ситуации необходимо переговорить с HR или руководителем, сообщить о проблеме. А они, в свою очередь, обязаны отреагировать на данную жалобу и сделать всё возможное, чтобы восстановить комфортную атмосферу для работы. Как именно? Максимально деликатно проведя беседу с подчинённым, который стал причиной раздражения коллег. Беседовать следует тет-а-тет и не забыв поинтересоваться, нужна ли помощь, потому что в ряде случаев неприятные запахи – признаки проблем со здоровьем.

Так же следует поступить и в ситуации, если кто-то из сотрудников пользуется слишком назойливым парфюмом. Делать замечание самостоятельно не стоит, пусть проблему деликатно решит руководитель. Ругать человека за то, что он выбрал такой резкий аромат, тоже не имеет смысла. Как говорит наш известный парфюмер Владислава Кочелаева, все люди по-разному воспринимают один и тот же запах. Например, мне может казаться, что мои духи, в которых главенствует утренний пион, имеют лёгкий и очень нежный аромат, а кому-то они будут казаться весьма тяжёлыми. Поэтому злиться на выбор коллеги бессмысленно, но сделать так, чтобы его парфюм перестал мешать сослуживцам, – наш долг.



*Джованни дела Каза,  
итальянский писатель и дипломат XVI века*

# Вежливость

Другая важная тема этикета – элементарная вежливость. Это те правила, не усвоив и не приняв которые, изучать данный предмет бессмысленно. Какая разница, как следует вести себя на переговорах или кто кого пропускает первым в лифт, если ты хам. Оставьте притворство! Каждый воспитанный светский человек начинает с этих азов. Итак...

## *Первое*

Называйте людей по имени. Психологи давно доказали: самый сладкий звук для любого человека – это звук его имени. Так давайте этим пользоваться. Но не перебарщивать. Нелепо уподобляться продавцам пылесосов за триста пятьдесят тысяч рублей, которые через каждые четыре слова вставляют имя клиента. Эта манипуляция слышна, и она отталкивает. Потому не частим. Но и не игнорируем имя.



В ситуации, когда Вы забыли имя собеседника, признайтесь в этом и попросите напомнить. При этом, конечно, извинитесь. «Извините, пожалуйста, у меня последнее время что-то с памятью. Не могли бы Вы напомнить Ваше имя?» Это будет гораздо вежливее, чем игнорировать имя собеседника.

Если Вас по ошибке называют другим именем, вежливо и доброжелательно поправьте визави. В идеале это сделать наедине.

Обращаться к собеседнику «Александр» или «Александр Алексеевич»? Зависит от того, как Вам человек представлялся во время знакомства или как его представляли. Если же это ваша первая встреча, не стесняйтесь уточнить: «Простите, как лучше к Вам обращаться: по имени или по имени-отчеству?» И дальше действовать, исходя из его ответа.

Мнение, что в современном обществе люди предпочитают не слышать своего отчества, не более чем миф. Люди разные. Одним слышать своё отчество в обращении приятно (даже весьма юным), а вторые действительно начинают чувствовать себя старше, чем они есть.

## *Второе*

Не говорите за спиной того, чего не сказали бы человеку в лицо. Мы все имеем право на мнение о ком бы то ни было, но если уж мы и решили поделиться этим мнением с кем-то третьим, то должны быть готовы, что эта информация дойдёт до объекта обсуждения. И тогда за свои слова придётся отвечать.



## *Третье*

Не переусердствуйте с извинениями. Провинились в чём-то — извинитесь. Коротко, чётко, по существу. Помните чиновника Червякова у Чехова? Для тех, кто забыл: мелкий чиновник Иван Дмитриевич Червяков чихнул случайно в театре. Перед ним сидел генерал. Червяков очень запереживал, что потревожил генерала, и начал извиняться. Генерал, сколько хватало душевных сил, уверял, что всё в порядке, что он не в обиде. Но чиновник Червяков не унимался. Ему всё казалось, что недостаточно. В итоге генерал не выдержал и наорал на Ивана Дмитриевича. Последний пришёл домой и умер.

Так вот: без фанатизма. Извинились и идём дальше. Но! Помните, что важна формулировка. Забудьте слово «извиняюсь». Нужно говорить: «Извините, пожалуйста».

Если проступок чуть серьёзнее, то уместно и прощения попросить: «Прощу меня простить, я не хотел Вас потревожить/обидеть».

И вместе с этим помните, пожалуйста: отсутствие извинений способно разрушить отношения. Извинения – не признак слабости, как почему-то некоторые считают. Напротив, это проявление силы и способности признавать собственную неправоту.

### *Четвёртое*

Поменьше пустой болтовни. Помните о «трёх ситах» Сократа. Эта притча трактуется в разных источниках немного по-разному, но смысл везде одинаковый. Приведу наиболее популярную версию.

*Один человек пришёл к Сократу и говорит:*

*– Сократ, я хочу кое-что рассказать тебе о твоём ученике!*

*– Подожди, – остановил его Сократ. – Просей сначала то, что собираешься сказать, через три сита.*

*– Три сита? – удивился человек.*

*– Да. Прежде чем что-нибудь говорить, нужно трижды просеять это. Во-первых, через сито правды. Ты уверен, что то, что ты скажешь, правда?*

*– Нет. Просто я слышал...*

*– Хорошо. Значит, ты не знаешь, правда это или нет. Тогда просеем через второе сито – сито доброты. Ты хочешь сказать о моём друге что-то хорошее?*

*– Напротив! – воодушевился человек.*

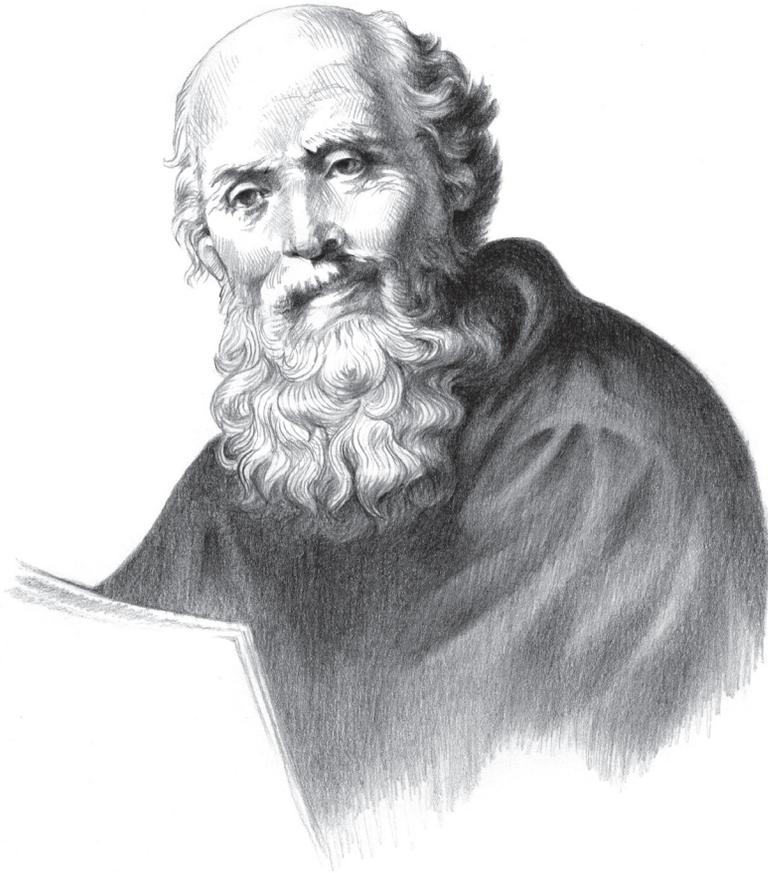
*– Значит, – продолжил Сократ, – ты собираешься сказать о нём что-то, в чём нет доброты,*

*но ты даже не уверен, что это правда. Попробуем третье сито – сито пользы. Так ли уж необходимо мне услышать то, что ты хочешь рассказать?*

*– Нет, – пожал плечами собеседник Сократа, – в этом нет необходимости.*

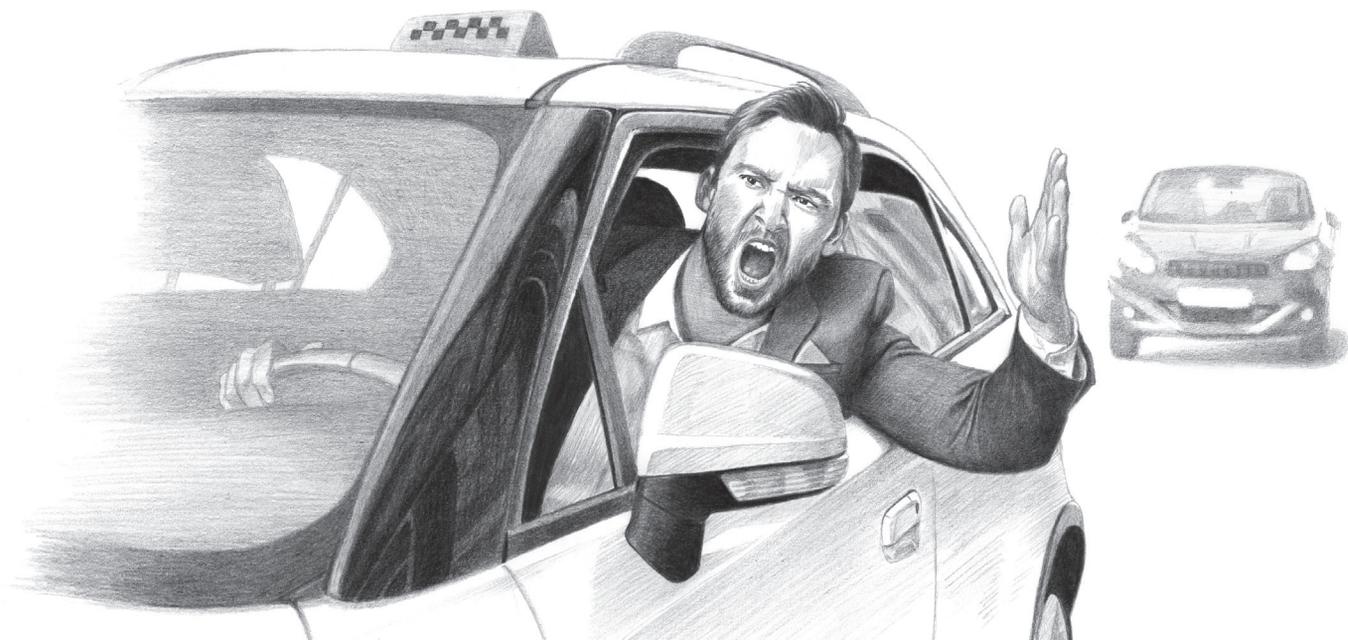
*– Вот видишь, – заключил Сократ, – в том, что ты хочешь сказать, нет ни доброты, ни пользы, ни правды. Зачем тогда мне это знать?*

Не уподобляйтесь болтунам, которые пустомелят, не закрывая рот.



## *Пятое*

Уберите из лексикона язык жертвы. Привычка некоторых таксистов жаловаться на всё подряд (погода, правительство, дороги и т.п.) довольно сильно раздражает. Помните об этом. Поменьше ворчания и жалоб.



## *Шестое*

Заранее смотрите на человека с интересом и уважением. Даже если кто-то сказал Вам об этом человеке неприятную вещь. Убедитесь самостоятельно, справедливо ли его обвиняют, и сделайте собственные выводы. Если мы будем плохого мнения о ком-то, то вероятность того, что в нашем взгляде будет чувствоваться настороженность, недоверие, надменность или что-то иное негативное, крайне высока. А это, имейте в виду, моментально возведёт психологический барьер между Вами и визави. Достигнуть каких-либо соглашений при таком барьере крайне сложно. Да даже элементарную работу выполнять будет нелегко.

И совсем другое дело, когда Вы относитесь к человеку с симпатией и уважением, тогда и Ваш взгляд становится тёплым. Собеседник это считает, и ему ничего не остаётся, как ответить взаимностью.

## *Седьмое*

Не додумывайте. Ни у кого из нас нет машинки для чтения чужих мыслей. Если есть сомнения, уточните, правильно ли Вы/Вас поняли. Иначе проблем в коммуникации не избежать.

## *Восьмое*

Не критикуйте и не оценивайте пять параметров: рост, расу, возраст, пол, сексуальную ориентацию. Умный воспитанный человек никогда не позволит себе критически высказываться относительно этих аспектов. Пока, к сожалению, в нашем обществе насмешки над всеми пятью пунктами нередки. Мы имеем право на чувства, когда нам нравится одно и не нравится другое, но озвучивать это в общении с кем-либо не стоит. Данные параметры люди зачастую не в силах изменить, следовательно, и критиковать их — неправильно.

## *Девятое*

Откажитесь от ложного джентльменства. Одно из самых распространённых заблуждений заключается в том, что этикет — наука про вечное ущемление собственного комфорта. Место уступи, дверь открой, руку подай и т.п. Но смею вас заверить, мои прекрасные друзья, это мнение лишь следствие неглубокого погружения в данный предмет. В действительности же этикет отвергает ложное джентльменство. То есть если в Вашем кабинете засиделся гость, а Вам нужно идти на встречу, то Вы его без угрызений совести провожаете. Главное, сделать это элегантно! И один из самых частых вопросов: «А как именно это сделать?» Например, вот так. В Вашем кабинете посетитель, который болтает без остановки, Ваши взгляды на часы не считывает (или ему безразлично Ваше расписание), не останавливается. Вы, дождавшись микропаузы в его монологе (долгие паузы такие товарищи обычно не делают), встаёте, положив руку на область чуть выше сердца, говорите примерно следующее: «Мария Ивановна, я была так рада Вас видеть! Спасибо большое, что зашли! Я обязательно переговорю с главным бухгалтером по Вашему вопросу и потом с Вами свяжусь». Важно: сразу после того, как Вы встали, медленно направляйтесь к двери. Подошли, открывайте её и договаривайте всё остальное уже там. Весь этот номер следует проделывать с доброжелательным выражением лица. В этой ситуации у Вашего визави не будет шанса на то, чтобы задержаться в Вашем кабинете. Если же Вы просто попытаетесь условную Марию Ивановну прервать и объяснить, что Вы спешите, будьте готовы услышать в ответ: «Да-да, я сейчас, ещё буквально минуточку» и слушать её монолог ещё минут десять. И это в лучшем случае, если повезет.

## *Десятое*

Благодарите. Благодарите за комплимент, за услугу, за выполненную просьбу, за помощь и т.д. Несказанное «спасибо» делает дыру в отношениях. И в деловых, и в личных. Потом может быть поздно. Произносите слова

благодарности искренне, с чувством собственного достоинства, не суетитесь, но не забывайте благодарить людей. Не скупитесь. И помните, что очень красивый жест – отправить кому-то *Thank You Card*. Её можно приложить к презенту, букету, а можно отправить и без какого-либо дополнения. Не стоит недооценивать силу воздействия маленькой красивой карточки, которая непременно скажет получателю о Вас, что Вы – внимательный человек. Далеко не все способны на подобный жест. Это непременно оценят, поверьте мне!

И руководителям напутствие – благодарите подчинённых за выполненный отчёт, за хорошо проделанную работу, за удачную презентацию и т.п. Иногда меня спрашивают: «Альбина, ну почему я должен говорить подчинённому “спасибо”? Я же плачу ему зарплату!» Зарплата – это Ваша обязанность согласно Трудовому кодексу, а «спасибо» – это маленький красивый жест, который создаёт доброжелательную атмосферу в коллективе, выстраивает доверительные отношения.

Ну что ж... мы ознакомились с элементарными правилами вежливости современного человека. Отправляемся в офис.



## Приветствие устное

Первое, что нам приходится делать во время встречи, – здороваться. Первым приветствует тот, чья должность ниже. А если должности равны, то младший по возрасту. Первым приветствует входящий в кабинет (вне зависимости от ранга, даже если входящий – собственник компании). Первым приветствует обгоняющий (стоящих или медленно идущих) по коридору.

И есть мнение, что этикет не слишком любит слово «здравствуйте». Главная причина в том, что многие люди произносят его как «здрасьте». А это табу. Потому помним, если мы в силах проговорить слово полностью, то «здравствуйте» в общем-то не запрещено. Хотя формулировки «доброе утро», «добрый день», «добрый вечер» более благозвучны. Единственный момент. Фраза «доброе утро» применяется с 7:00 до 11:00, «добрый день» – с 11:00 до 18:00, «добрый вечер» – с 18:00 до 23:00. Единственная претензия к этой форме приветствия следующая. Не раз ловила себя на мысли, когда хочу с кем-то поздороваться: «А сейчас 10:55 или уже 11:03?» Понимаете, да? В первом случае – «доброе утро», а во втором уже «добрый день».

Но есть и третий вариант. День – это не только световая часть суток, но и сами сутки. Потому если в офисе (неважно, сколько на часах) Вы скажете «добрый день» – ошибки не будет.

Забегая вперёд, скажу пару слов про электронную почту. Ниже мы подробнее о ней поговорим. Часто спрашивают, как в e-mail приветствовать грамотно собеседника. Вопрос актуален для тех, кто переписывается с людьми, живущими в других часовых поясах. «Здравствуйте, имя», «Добрый день, имя» или «Уважаемая Альбина» и с новой строки с заглавной буквы повествование. Одна из самых грубых ошибок писать: «Доброго времени суток» или «Приветствую!» Дурной тон.

Поцелуи в щёку в деловой системе координат запрещены.

