

**Министерство высшего и среднего специального образования
Республики Узбекистан
Каршинский государственный университет**

РЕФЕРАТ

на тему: «Культура поведения в общественных местах»

Выполнила:

Студентка 1 курса
группы 014-20 Шодиева
Ситора

Принял:

Турсахатов Э.Э.

Карши-2015

Содержание

История

Правила поведения в общественных местах

Беседа

Обращение и приветствие

Телефон

Самооценка

Информационные ресурсы

История

Термин «этикет» (от французского *etiquette*) означает форму, манеру поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе. Этикет — это сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях со здравым смыслом, рациональность вложенного в них содержания.

Слово «этикет» стало общеупотребимым в XVII веке. Однажды на одном придворном приеме во время правления французского короля Людовика XIV гостям раздали карточки, на которых перечислялись некоторые приемлемые правила поведения. От их французского названия слово «этикет» и произошло, а позже оно вошло в языки многих стран. Правила поведения возникли очень давно. Как только люди стали жить вместе, появилась потребность мирного сосуществования. Так, в «Одиссее» Гомера, в египетских и римских рукописях уже упоминаются правила хорошего тона.

Отношения между полами, начальниками и подчиненными, средства общения, приём чужаков были строго регламентированы. Нарушение этих правил влекло за собой исключение из социальной группы. Древние греки придавали большое значение межгосударственным отношениям, они активно развивали дипломатический этикет, создав там сложную цепь необходимых ритуалов. Затем возник придворный этикет. Каждая правящая династия создавала вокруг себя сложный церемониал с определенной степенью торжественности. На основе придворного этикета, только в более простой форме формируется общегражданский этикет.

Итак, этикет начал формироваться еще в древности, но именно в эпоху средневековья он приобретает черты, которые мы знаем сегодня. В 11 веке возникает общественная система рыцарства, впоследствии распространившаяся по всей Европе. Рыцарство оказало огромное влияние на европейский этикет, создало вокруг феодальной аристократии бесчисленное множество новых ритуалов и церемоний. Этикет в странах Западной Европы развивался под большим влиянием местных национальных обычаев и традиций. Таким образом, этикет является очень большой и важной частью общечеловеческой культуры, морали, нравственности. Он выработывался на протяжении многих веков. Практически нет народа, который не сделал бы свой вклад в мировую сокровищницу этикета.

Многие современные правила поведения первоначально имели совсем другой смысл при своем возникновении (как правило, они берут свое начало из всевозможных ритуалов, которыми была пронизана жизнь древнего

человека). Некоторые этикетные нормы прошлого изменились так, что сложно найти их исторические корни. Другие просто исчезли, как исчезли породившие их явления, но, так или иначе, все принятые ритуалы поведения наложили отпечаток на развитие этикета. Считается, что современный этикет наследует лучшие из обычаев прошлого, традиций поведения всех народов. Но! следует помнить об известной относительности требований этикета, они не являются абсолютными: условия их соблюдения зависят от места, времени, обстоятельств. Часто бывает, что поведение, не допустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть вполне уместным в иных условиях.

Вспомним, почему мужчина должен идти по улице слева от женщины. Всего лишь двести-триста лет назад мужчины имели правило носить на левом боку оружие — саблю, шпагу или кинжал. Чтобы это оружие не задевало женщину, если она рядом, становились слева от нее. Теперь такая помеха при променаде с дамой возможна лишь среди военных. Но обычай, тем не менее, сохранился для всех.

Есть обычаи, чье происхождение выяснить практически невозможно. Они, что называется, переходят из поколения в поколение. Но если уж они сохранились в неизменном виде, то, вряд ли стоит оспаривать народную мудрость, благодаря которой они и сохранились. Самым почетным гостям предоставляют места посередине стола, рядом с хозяевами или напротив них. В дом или в квартиру всегда первыми входят хозяева, а затем гости, если они пришли вместе.

Итак, этикет является очень большой и важной частью общечеловеческой культуры, морали, нравственности. Он вырабатывался на протяжении многих веков. Практически нет народа, который не сделал бы свой вклад в мировую сокровищницу этикета, пусть и в соответствии со своими представлениями о добре, справедливости, человечности.

Но даже самое строгое следование безликим схемам поведения не есть корень истинно правильного поведения, главным всегда остается искреннее, радушное и доброе отношение к людям. Ведь если все мелочи этикета не подкреплены внутренней воспитанностью и высокой нравственностью, то вряд ли от этикета будет много пользы окружающим нас людям.

Правила поведения в общественных местах

Общественные места. Сегодня редко можно наблюдать картину, когда, стоя возле открытой двери, двое уговаривают друг друга: «Пожалуйста, проходите» — «Нет, пожалуйста, проходите вы». Обычно, когда нас пропускают вперед, мы проходим без излишних церемоний. И, в принципе, это правильно. Традиционно мужчина пропускает вперед женщину; младший

уступает дорогу старшему; подчиненный начальнику. Из двух людей равного возраста, занимающих одинаковое положение, первым проходит тот, кто ближе к двери. Если вы привели в дом гостя. Первой входит хозяйка, за нею гость. Если хозяин мужчина — первым входит гость. Ну а если он не знает дороги или за дверью темно? В таком случае хозяин входит первым, говоря: «Позвольте, я вас проведу» или: «Пожалуйста, за мной». Точно также следует поступить, если гость — женщина.

Лестница. Раньше было принято, чтобы мужчина, поднимаясь по лестнице с женщиной, непременно шел впереди нее. В настоящее время определился несколько иной порядок: целесообразно и потому оправданно, чтобы мужчина стремился опередить даму только в тех случаях, когда лестница темная, крутая или шаткая. Если обстоятельства складываются иначе, впереди идет женщина. При спуске первым идет мужчина, за ним женщина. Если кто-то учтиво уступает вам дорогу, проходя мимо, либо слегка поклонитесь, либо скажите: «Благодарю вас». Если вы на узкой лестнице и навстречу идет пожилой человек, начальник или дама, нужно приостановиться и сделать небольшой шаг в сторону, пропуская идущего.

Когда на лестнице сталкиваются мужчина и женщина, идущие в разных направлениях, женщина не обязана отходить от перил, даже если это противоречит правилу «правостороннего движения», стороны лестницы с перилами — привилегия слабого пола, пожилых и детей.

Лифты, эскалаторы. Лифт — это такая же «общественная территория», как улица или лестница, здесь можно не снимать головной убор. В лифте, как и в любом другом месте, здороваемся с теми, кого приветствуем всегда. В переполненном общественном лифте мужчина не снимает шляпу, если даже он сопровождает женщину. В лифте жилого здания или гостиницы жилого типа он, пожалуй, снимет шляпу, когда войдет женщина, если руки у него не заняты свертками.

В автоматических лифтах женщина, если она едет без сопровождающего, сама нажимает нужную кнопку. Находящийся в лифте мужчина, если он стоит близко к панели, спрашивает остальных (прежде всего женщин), какой этаж им нужен, и нажимает кнопки. В полных лифтах воспитанные люди отступают в сторону или на время выходят, чтобы дать возможность выйти стоящим сзади.

В лифтах служебных зданий мужчины стоят в стороне, давая женщине войти, если только они не сопровождают их. Мужчина, сопровождающий женщину, дает ей первой войти на движущийся вверх эскалатор. При случае он обычно сходит с эскалатора первым, чтобы помочь женщине, если она оступится.

Магазин. В дверях магазина или учреждения прежде пропустите выходящих, а уж затем входим сами, таким образом, вы не станете причиной образования «пробки» внутри помещения. В больших магазинах или других учреждениях массового сервиса мужчина может не снимать головной убор. Однако там, где клиент обслуживается индивидуально полезно не забывать во время снять шляпу и поздороваться с тем, кто будет вами заниматься. Делая покупку в магазине, нелишне помнить о том, чтобы не утомлять продавца мелкими капризами или затянувшейся нерешительностью.

Подходя к кассе, нужно иметь наготове приблизительную сумму денег, необходимых для покупки, а не искать их в кошельке или карманах в последний момент.

Кафе и рестораны. В ресторан мужчина входит первый. Тому есть несколько причин. Во-первых, так он оберегает свою спутницу от неожиданных столкновений и предупреждает ее о ступеньках или пороге, не забывая при этом придержать дверь и подать даме руку. Во-вторых, по этому признаку метрдотель вправе сделать вывод о том, кто является инициатором прихода в ресторан, т. е. будет делать заказ и оплачивать счет.

В гардеробе мужчина раздевается, а затем помогает раздеться даме. Выбрав столик, мужчина, слегка выдвинув стул, помогает даме сесть. Если дама приходит без спутника, эта галантная обязанность возлагается на обслуживающий персонал. Никогда не вступайте в пререкания с официантом. Предложение покинуть ресторан должно исходить от инициатора встречи. Правила этикета не позволяют официанту приносить вам счет до тех пор, пока вы его об этом не попросите. Но ни в коем случае не требуйте счет в момент, когда ваши гости или дама еще едят — это невежливо по отношению к ним. Деньги, кредитную или бонусную карточку нужно положить в папку или на поднос вместе со счетом и оставить на краю стола. Традицией ресторанов практически во всем мире являются чаевые. Минимальный размер чаевых составляет 10 % от счета.

Транспорт. Прежде чем войти в транспорт, дайте возможность выйти из него. Стойте при этом так, чтобы не мешать выходящим пассажирам. При поездке в общественном транспорте с дамой мужчина входит после нее, но выходит первым и подает своей спутнице руку. За проезд обычно каждый платит сам, но мужчина по своей инициативе может оплатить проезд своей хорошей знакомой. Приличия обязывают его уступить место уставшей матери с маленьким или грудным ребенком, беременной женщине, старику или инвалиду, женщине с тяжелой сумкой или знакомой. По отношению к молодым, здоровым посторонним женщинам такой жест — добровольная вежливость. Женщина, которой уступили место, должна тотчас за это

поблагодарить. Молоденькая девушка может уступить место пожилому родственнику. Не следует громко разговаривать в транспорте, смеяться, включать музыку. Совершенно недопустимо находиться в транспорте с мороженым или открытой бутылкой. Нельзя стоять в дверях, мешая входу и выходу других пассажиров. Если вы не можете сами передать деньги за проезд или прокомпостировать билет, попросите это сделать других. Неприлично через плечо заглядывать в книгу, газету или журнал, читаемый другим пассажиром. Неприлично пристально разглядывать своих попутчиков. В транспорте нужно стараться не наступать людям на ноги, не опираться на человека, стоящего рядом, не подталкивать его в спину. Если один из пассажиров случайно задел другого, надо извиниться. При выходе из транспорта мужчина должен выйти первым, а затем помочь своей спутнице.

Беседа

К юношам или девушкам после 18 лет следует обращаться на «вы». Важно также управлять своим голосом, потому как он вполне может выдать ваше самочувствие, настроение, мысли, которые вам хотелось бы скрыть. Речь должна быть не слишком громка, иначе вы можете поставить себя в неловкое положение.

Хороший тон требует, чтоб мы избегали таких разговоров, которые неприятны собеседнику или которые приводят его в уныние. Чтобы стать разговорным ассом, прежде всего, необходимо усвоить несколько правил: в разговоре нужно избегать крикливого «Я»; учитывать заинтересованность других и скрывать собственную личность. Говорить с кем-либо на незнакомом остальному обществу языке весьма неприлично. Следует проявить любезность и деликатность в том случае, если в ваш разговор вмешался третий оппонент, а тема разговора сугубо интимна.

Важно также управлять своим голосом (можно прибегнуть к помощи специалиста), потому как он вполне может выдать ваше самочувствие, настроение, мысли, которые вам хотелось бы скрыть. В состоянии стресса говорить еще тяжелее, мешает учащенное прерывистое дыхание, дрожь в голосе, поэтому также важно управлять своим дыханием.

Задумайтесь, быстро ли вы говорите? Если да, то насколько четко? Четко? Хорошо, а умеете ли вы правильно расставлять паузы в разговоре? Зачем нужны паузы? Все очень просто — паузы — это знак воспитанности. Паузы должны быть достаточно продолжительными, чтобы ваши собеседники могли вдуматься в сказанное. Если ваша речь медленна, и вы не делаете пауз в разговоре, вы рискуете утомить своего собеседника. Каждое слово в разговоре должно быть отчетливо и понятно собеседнику.

В обществе говорят обо всем, но не углубляются в вопросы, не разбирают какой-нибудь предмет всесторонне, а рассуждают кратко, но не поверхностно. Не следует показывать вида, что разговор вам скучен или утомляет вас, или что вы бы хотели беседовать с другими, не нужно смотреть в другую сторону во время разговора или смотреть на часы, руки должны быть в спокойном состоянии, не допустимо вертеть предметы.

Для общества нет ничего лучше, чем хорошая тема для разговора. Выбирайте такие темы для разговора, которые вашему собеседнику ближе и интересней. Если общество вам не знакомо, то с чужими людьми не следует начинать разговор о присутствующих, а лучше наблюдать и ориентироваться во взаимоотношениях их между собою.

Круг обсуждаемых проблем может быть широк, но все же лучше вести разговор на темы, где вы «как рыба в воде» — но это не значит, что следует утомлять собеседников жалобами на свое здоровье. Для того чтобы разговор получился действительно интересным, содержательным и привлек внимание, надо призвать на помощь всю вашу изобретательность и чувство юмора. Не преувеличивайте и не превозносите свою деятельность, свои исследования, свои владения, не хвастайтесь своим кругом знакомств — такие фразы дают рассказчику право на получение свидетельства о скудоумии.

Помните, что в любом обществе ваше поведение должно быть естественным. Притворство — враг всякой увлекательной беседы. Чтобы, общаясь с незнакомыми людьми, чувствовать себя легко и непринужденно, чтобы без усилия завязать беседу и свободно вести ее (а не просто поддакивать), необходима определенная подготовка.

О чем разговаривать с человеком малознакомым, когда взаимное молчание становится неудобным? Правильно — о погоде! Это тема, интересуется в той или иной степени каждого, она безопасна и бесконфликтна. Неинтересная? Это верно. Но совсем не обязательно сразу заговаривать о чем-то серьезном. Это может показаться претенциозным.

В беседе лучше не касаться проблем личного характера, не склоняться к этому партнера, не рассказывать доверительно о себе. Когда тема погоды будет исчерпана, можно поговорить, например, о телевидении, газетных новостях, спорте. В конце концов, обязательно найдется вопрос, способный увлечь обоих собеседников. Следует осторожно употреблять различные вариации слов из молодежного сленга.

Умейте слушать! Умеете? А как? Молчите, смотря на собеседника «пустыми глазами», в которых отражаются собственные заботы. Это совсем не то! Следует смотреть на собеседника заинтересованно и время от времени вставлять какие-либо замечания, которые будут свидетельством того, что вы

понимаете, о чем идет речь. В то время, когда кто-нибудь говорит с вами, некрасиво рыться в сумке, обшаривать собственные карманы, поглядывать на телевизор, ловить свой небесной красоты образ в зеркале напротив. Если рассказ вы уже один раз слышали, лучше сразу заметить: «Знаю, слышал», чем потом в нетерпении прерывать на полуслове. Вежливый человек редко прерывает чужой рассказ, даже если слышал его добрую сотню раз.

В дружеской дискуссии нет места, например, таким выражениям: «Неправда!», «Что?!», «Тебя не поймешь!» Ведь можно то же самое сказать по-другому: «А мне кажется, что...», «Прости, я не расслышал...»,

«Я не совсем понял тебя...» Воспитанный человек редко рассказывает в обществе о своих личных делах, отношениях на работе, своих детях, недомоганиях, заботах, привычках, вкусах. Без особой надобности он не поделится и тем, что делал с утра.

Сплетни не лучший способ произвести положительное впечатление. Если вам навязывают подобную тему, лучше отвечать: «Полагаю, что нас это не касается». Нередко собеседников занимает обсуждение внешнего вида знакомых. Подобные разговоры тоже не украшают. Не обращайтесь внимания на сплетни о вас. Сплетня, как только ею пренебрегают, погибает естественной смертью. Объяснения и опровержения «на всякий случай», никогда себя не оправдывают. Ведь часто бывает, что свою правоту вы доказываете человеку, который еще не в курсе щекотливой темы. Однако сказанное вами же невольно настораживает, и может сложиться мнение, что за слухом что-то кроется.

Если общество насчитывает менее семи человек, необходимо поощрять общий разговор, а не отдельные беседы. Сегодня трудно разделить темы разговоров на «мужские» и «женские». Но иногда дамы хотят поговорить о модах, а мужчины — о новой марке машины. Тогда стоит разделиться. Решительно не рекомендуется рассказывать о снах и предчувствиях, предаваться продолжительным воспоминаниям о прошлом, произносить в обществе длинные монологи.

Выступления с одним и тем же репертуаром анекдотов и «забавных случаев» утомляет даже самых стойких слушателей. Анекдотами не следует сыпать, не давая слушателям опомниться. Лучше всего вспомнить анекдот к месту. Всегда мешает в полной мере оценить остроумный анекдот взрыв неуместного веселья в устах самого рассказчика. Как реагировать на неуместный анекдот или бестактность? Ничто в таких случаях не действует лучше, чем минута общего молчания, которая воцаряется после неудачного высказывания. Затем кому-нибудь стоит начать разговор на другую тему. Если «острослов» без конца рассказывает или повторяет анекдоты, которые

приводят слушателей в замешательство, хозяину стоит его остановить: «Кажется, ты сегодня не в ударе».

Не рекомендуется злоупотреблять в обществе колкостями. Незадачливый умник, который старается с их помощью блеснуть в ущерб выбранным для этой цели «жертвам», обычно производит удручающее впечатление. Подчеркиваю, что колкости часто выглядят наивно и скорее фиксируют общее внимание на слабостях самого «острослова».

Не перебивайте, когда кто-нибудь говорит, особенно если это человек преклонного возраста. Не исправляйте чье-либо неправильно произнесенное иностранное слово. Не следует подсказывать слова рассказчику, заканчивать за него фразу и, тем более, вслух исправлять стилистические ошибки.

Вообще взрослым людям постарайтесь не делать никаких замечаний. Молодежь между собой иногда может себе это позволить, но только в дружеской форме.

Опасная тема — возраст! В обществе пожилых людей, говоря о ком-то другом, не говорите «Он уже старый» или «Ну, в этом возрасте». Вообще интересоваться возрастом не следует. Если женщине говорят: «Вы уже немолоды» (иногда ведь так случается), она справедливо может ответить: «Зато хорошо воспитана». Публичное самобичевание, постоянные жалобы на неудачи и тяжелую жизнь, на физические недостатки не украсят вас. Редко привлекает к себе симпатии и человек, повествующий в обществе о своих успехах, высоких качествах, талантах.

В обществе не следует выспрашивать у партнера подробности его болезни, если он мельком заметил, что плохо себя чувствует или что лежал в больнице. Можно вежливо вставить: «Да, это малоприятно». Если партнер захочет, он расскажет сам, что его беспокоит. Если ваш знакомый говорит: «Жена болеет», не спрашивайте: «Что с ней?» Лучше спросить: «Что-нибудь серьезное?»

Не допытывайтесь, кто сколько зарабатывает. Не спрашивайте профессионального совета у врача или юриста, которого случайно встретили в гостях, на улице или в транспорте. Вы допустите большую бестактность, пожелав барышне, возраст которой за 25, выйти замуж. Некрасиво выспрашивать у знакомой, почему она не вышла замуж, удивляться этому, вообще делать на эту тему какие бы то ни было намеки.

В компании мужчина обязан говорить женщинам любезности, но при этом нужно быть корректным и ненавязчивым. Поток неловких любезностей лучше остановить как можно раньше и тише. «Простите, я не расположена к шуткам», «Вы повторяетесь», «Не лучше ли досмотреть передачу» — примерно так лучше всего ответить в подобных случаях. Говорить нужно

спокойно, негромко, но достаточно категорично, не вдаваясь в дискуссию. На комплимент следует отвечать коротким «спасибо».

Если кто-нибудь ссылается на занятость, уходит раньше или отказывается от встречи, не требуйте подробных объяснений. Если вам называют причину, не принимайтесь разубеждать, что она не так важна, не давайте советов, как ее преодолеть, и тем более не показывайте всем своим видом, что не принимаете весомость названного довода.

Обращение и приветствие

По этикету, приветствовать человека нужно словами: «Здравствуйтесь!» «Доброе утро!» «Добрый день!» «Добрый вечер!» Во время приветствия не следует опускать глаза, нужно встретиться взглядом с тем, кого вы приветствуете. А вот неотрывный чужой взгляд ощущается человеком даже в том случае, если он сидит к вам боком или спиной. Поэтому не стоит никого «гипнотизировать». Считается неприличным пристально смотреть на человека, когда он ест, подолгу останавливать взгляд на незнакомых женщинах, разглядывать человека, которого вам представляют. Очень важна интонация. Приветствие, высказанное грубым или сухим тоном, может обидеть человека, с которым вы здороваетесь. Приветствовать людей нужно тепло и дружелюбно. А «добавленная» к приветствию улыбка улучшит общее настроение. И не забудьте про поклон, кивок головы, рукопожатие, объятия, поцелуй руки — выбирайте любое исходя из обстоятельств. На «ты» обращаются только к самым близким друзьям.

Ко всем остальным (к старшим по возрасту, к незнакомым ровесникам) обращаются на «вы». Не принято здороваться через порог, через стол, через какую-либо перегородку. Рукопожатие — традиционный, символический жест-приветствие. Подавайте руку жестом свободным, уверенным. Пожатие должно быть коротким.

Но не следует также изо всех сил жать руку партнера, потрясая ею в воздухе несколько раз. Если вы заметили знакомого вдалеке и если заметили и вас, то нужно поприветствовать знакомого кивком головы, взмахом руки, поклоном, улыбкой. Кричать во весь голос не следует! Если вы увидели знакомого, который приближается к вам, не нужно кричать «здравствуйтесь!» издали.

Дождитесь, когда расстояние между вами сократится до нескольких шагов. Обязательно нужно приветствовать тех людей, с которыми часто встречаетесь, даже если вы с ними и не знакомы, например, с продавцом ближайшего магазина, с почтальоном, соседями из подъезда.

Телефон

Преимущества мобильного телефона трудно переоценить. И все же, в определенных ситуациях он способен создавать неудобства, а то и вызвать досаду. С телефоном в кармане можно находиться в общественном месте, в ресторане, в парикмахерской; но в кинотеатре, в театре, во время концерта он будет несомненной помехой — в таких местах нужно отключить его совсем или включить вибрацию вместо звукового сигнала.

Самооценка

При выполнении проекта были небольшие затруднения, а именно:

1) из большого объема информации нужно было выбрать только то, что относится к культуре поведения в общественных местах и

2) представление проекта в печатном виде. Положительными сторонами являются актуальность темы нашего проекта, интересные материалы и наличие картинок; есть и минус – рисунки представлены в черно-белом цвете.

В процессе создания проекта мы многое узнали о правилах поведения в общественных местах, а также ознакомились с другими сторонами этикета, так как при обработке информации нам приходилось прочитывать почти все статьи.

Информационные ресурсы

1. Данкел Ж. «Деловой этикет», Ростов, «Феникс», 1997.
2. Кузнецов И.Н. «Современный этикет», Москва, Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006.
3. Сухарев В. «Этика и психология», Москва, Агентство «Файр», 1997.
4. Интернет www.Etiket.dljavseh.ru. 2008