

Все чаще именно взаимоотношения деловых людей определяют успех того или иного предприятия в условиях жесткой конкуренции и всеобщей информационной перегруженности. Поэтому деловой протокол, или деловой этикет, – это уже не просто правила хорошего тона, а правильный выбор стиля поведения, одна из ключевых стратегий продвижения вверх по лестнице делового успеха и закрепления лидерских позиций, считает Татьяна НИКОЛАЕВА, консультант по этикету и деловому протоколу компании "ИмиджКонцепт".



«Дружить или не дружить?»

Вот в чем вопрос

Есть такое анекдотичное, но справедливое утверждение про разницу между иностранцами и нашими: они на работе работают, а мы на работе живем. Все коллеги для нас почти родные, что такое субординация, не помним, соответственно, со временем возникают обиды, интриги и переживания, очень мешающие продвижению по карьерной лестнице. Часто это случается потому, что не умеем себя вести на работе согласно правилам делового мира! А ведь система правил делового общения и поведения (тот самый деловой протокол) придумана и требуется во многих крупных фирмах очень давно. Так что решите для себя, чего вы хотите, и действуйте соответственно принятому решению. Если вы решились на работе жить, все остальное можете не читать – вряд ли пригодится.

Если вы предпочли все-таки работать, то знание делового протокола поможет вам не только продвигаться по служебной лестнице, но и поддерживать с коллегами теплые дружеские отношения, а с кем-то даже стать близкими друзьями. Вот такой, на первый взгляд, парадокс. На самом деле все просто: дружить с коллегами можно и нужно, но не на работе и не за счет работы, а после нее. Тогда в офисе вы будете оставаться коллегами, а после работы – друзьями. Меньше будет поводов для ссор и для упреков начальства. Ведь главное – правильно расставить приоритеты.

А вот здоровья лучше не желать!

Первое, чему стоит научиться, – это правильно приветствовать людей. Лучше всего употреблять такие выражения, как «Доброе утро!», «Добрый день!» и «Добрый вечер!».

В отношении слова «Здравствуйте!» деловой протокол на удивление категоричен: это слово для приветствия лучше не употреблять. Этот запрет идет от значения данного слова – пожелание здоровья. И хотя никто из нас не сочтет пожелание себе здоровья излишним или оскорбительным («Я и так здоров!»), старайтесь в официальной обстановке им не злоупотреблять – это не принято. А такое милое и теплое слово «Привет!» мы должны оставить для друзей, родственников, близких знакомых и приятелей, т. е. для неофициальной обстановки.

Кто первый?

Часто возникают вопросы о том, кто кого должен приветствовать пер-

Почему они на работе работают, а мы – живем?

вым. Основные правила таковы:

- мужчина первым приветствует женщину;
- молодая женщина должна первой приветствовать мужчину, если он гораздо старше нее;
- более молодой человек приветствует более старшего по возрасту;
- независимо от пола, подчиненный первым приветствует руководителя;
- вновь прибывший приветствует тех, кто уже находился в помещении или в компании, собравшейся на свежем воздухе.

Правила несложные, но если вы вдруг их забыли, боитесь что-то перепутать, приветствуйте своего знакомого первым, не раздумывая, не ошибетесь. Лучше так, чем запоздать с приветствием.

Как ответить, чтобы потом не «ответить»?

На всякое приветствие нужно ответить! Даже если вы не знаете человека, не узнаете его или заметили только в связи с его приветствием, обращенным к вам. Чтобы отказать приветствовать человека, надо иметь очень веские причины. Тщательно взвесьте свое решение, возможно, вы незаслуженно оскорбите человека.

Приветствуя человека, смотрите ему прямо в глаза и слегка (но не небрежно!) кивните головой.

Приветствие может сопровождаться рукопожатием. Оно должно быть кратким, в меру крепким и дружелюбным. Пожимая человеку руку, надо, как и при приветствии, смотреть ему в глаза. Знакомые между собой мужчины жмут друг другу руку, здороваясь при встрече. У женщин в последнее время тоже входит в норму обмениваться рукопожатиями, особенно перед началом деловых встреч.

Правила обмена рукопожатиями строго регламентированы. Важно помнить, что мужчина не должен первым подавать даме руку для рукопо-

жатия. Исключение составляют лишь случаи, когда мужчина гораздо старше дамы или занимает очень высокое положение в обществе. К примеру, министр, приехавший в вуз на какое-либо мероприятие, при представлении ему особо отличившейся студентки, вполне может первым подать ей руку. В остальных случаях действуют такие правила. Руку подает:

- дама – мужчине;
- старший – младшему;
- «вышестоящий» – «нижестоящему».

Познакомиться не так-то просто!

В таком же порядке представляют людей друг другу. При этом тот, кто представляет, должен сказать так: «Сергей Иванович, позвольте представить вам нашего нового сотрудника, Александра Степанова». Произнося это, представляющий ни в коем случае не должен жестикулировать, указывать рукой на представляемого. Можно только на второй части фразы повернуть голову и частично корпус в сторону того, о ком говорите. А представляемый должен после этих слов кивнуть головой. Представляя кого-либо, не искажайте имен и фамилий и называйте человека так, как к нему должны обращаться после представления. Если затрудняетесь сами это определить, лучше предварительно поинтересуйтесь у того, кого вам предстоит представить.

Обычно после представления принято обменяться рукопожатием и сказать пару вежливых слов, например: «Очень приятно» или «Рад(а) познакомиться». Когда мужчину представляют даме, выбор – подавать руку или нет – остается за ней, но если мужчина первым протянет руку, женщина должна пожать ее. Следует всегда помнить об этом и не допускать, чтобы протянутая рука повисала в воздухе, даже если рукопожатие вам по каким-то причинам неудобно.

Лучше всего употреблять такие выражения, как «Доброе утро!», «Добрый день!» и «Добрый вечер!». В отношении слова «Здравствуйте!» деловой протокол на удивление категоричен: это слово для приветствия лучше не употреблять.

И еще одна тонкость. Когда кого-либо представляют мужчине, он обязательно встает. Исключением может быть только тяжелая болезнь или увечье.

Женщина во время представления может сидеть, но здесь исключений больше. Женщина должна встать, если ее знакомят с очень пожилой дамой, это обязательно. Кроме того, женщине желательно встать, если она хочет выказать особое уважение к преклонным годам, особым заслугам, известности гостя или она намерена вступить с новым знакомым в разговор.

Не возбраняется представиться самому, если вы видите, что это больше некому сделать, а ваш визит чувствуется неловкостью оттого, что не знает, с кем имеет дело.

Кому сидеть, а кому и стоять

Некоторую путаницу у офисных работников вызывает вопрос, кто и когда должен вставать, когда речь идет о служебных отношениях. И женщина, и мужчина должны встать, когда в кабинет входит старший по возрасту или по положению человек. Стоя вы приветствуете также клиента или заказчика. Это правило действует, если вы единственный хозяин кабинета, ваш пол и возраст при этом значения не имеют. Если вы делите кабинет с другими сотрудниками, стоя встречает посетителя тот, к кому он пришел. И провожать посетителя, клиента нужно стоя. В рабочей обстановке вы должны обязательно встать, независимо от пола и возраста, когда вам кого-либо представляют.

Забывать о культуре опасно

Всплеск интереса к деловому протоколу пришелся на постперестроечное время, когда наша страна после долгих лет вернулась к рыночным отношениям, когда возродились предприниматели, чьи бизнес-интересы распространились за рубеж. Сколько конфузоз пережили наши «первопроходцы», сколько потеряли прибыли из-за несостоявшихся сделок – только им одним известно! А причина была проста: они не знали и, соответственно, не соблюдали элементарные правила, известные всему деловому миру, а в нашей стране канувшие в небытие за ненадобностью. Поэтому наших начинающих бизнесменов часто не принимали всерьез, они не производили впечатления людей, знающих «правила игры» и следующих им. Кто отважится вести с ними дела?

Знатоками делового этикета были только дипломатические работники и чудом выжившие во времена сталинских репрессий дворяне, изучавшие этикет, в том числе и деловой, в дворянских семьях и образовательных учреждениях как отдельный, специальный предмет. А для обычных советских людей деловой этикет был таким же анахронизмом, как, к примеру, верховая езда или умение танцевать полонез – неактуально, значит, неостребовано. Но времена изменились, необходимость возникла, и американский деловой подход оказался нам гораздо ближе консервативного европейского и долго раздумывающего азиатского, поэтому именно он и был в нашей стране взят за основу.