



15 - 21 октября 2007 42 (166) ➔ **Общество**

**Дарина Шевченко**

### **Взяли, понимаешь, манеры**



В московском Центре исследований экстремальных ситуаций конец рабочего дня. Но вместо того чтобы идти домой, все сотрудники собрались в переговорной и с интересом смотрят фильм «Служебный роман». «Каждый день в нашей организации начинается одинаково», - говорит голос за кадром. На экране миловидные сотрудницы на виду у всей конторы красят губы, расчесывают волосы и щеголяют в коротких юбках. Вдруг изображение резко останавливается. «Никогда так не делайте, - громко и четко обращается к сидящим типичная бизнес-вумен, с короткой стрижкой, суровым лицом и утомленным взглядом. - Ни-ко-гда!»

Татьяна Николаева - педагог по этикету и протоколу. Сотрудников центра она обучает тому, что можно, а чего ни в коем случае нельзя делать, чтобы не опозорить компанию - ни перед отечественными партнерами, ни, что еще опаснее, перед западными коллегами. Уроки делового этикета - один из главных трендов осени: кроме двух столиц, где они существуют уже несколько лет, «курсы по воспитанию» массово открываются в большинстве крупных городов от Калининграда до Екатеринбурга. По словам же столичных специалистов по этикету, опрошенных Newsweek, клиентов у них становится больше в среднем на 10-15% в квартал. И если пять лет назад приблечь к прекрасному стремились исключительно менеджеры высшего звена и генеральные директора крупнейших корпораций, то в последнее время на курсы этикета записываются люди самого разного социального статуса и образа жизни - от охранников до приглауренных барышень.

«В последний год интерес к этикету очень вырос, - рассказывает Татьяна Николаева. - Руководители крупных компаний первыми поняли, что хорошие манеры - это не только имидж, а важное оружие в конкурентной борьбе; теперь и остальные подтягиваются». Точно так же как, например, неряшливость подсознательно вызывает отторжение, так и незнание элементарных правил поведения может создать крайне негативное впечатление у собеседника. «В последнее время ко мне за консультациями обращается все больше руководителей региональных компаний. Весь следующий месяц я проведу в поездках. Семинары по этикету мне заказали несколько организаций в Нижнем Новгороде, Екатеринбурге и Самаре», - дополняет Татьяна Николаева.

То, что популярность тренингов по вежливости растет в регионах как на дрожжах, подтверждают и в учебном центре «Конто», проводящем аналогичные тренинги: «Конечно, пока курсы вежливости остаются элитным направлением. Но раз в квартал практически в каждом городе, где есть представительство нашего центра, мы набираем группы из 5-10 человек, и желающих становится все больше и больше».

Сотрудники Центра исследований экстремальных ситуаций после первого семинара по этикету выглядят потрясенными. «Я 45 лет прожил и считал себя воспитанным человеком. А теперь в этом очень сомневаюсь, - делится один из ведущих специалистов компании Василий. - Для меня было откровением, что в соответствии с нормами вежливости малознакомым людям нельзя говорить "здравствуйте", так как тема здоровья в обществе с хорошими манерами табуирована». После занятия участники семинара активно обсуждают услышанное и гадают, что еще неожиданного они узнают на следующем тренинге, ведь полный курс рассчитан на неделю.

На семинаре Алены Гиль, специалиста по этикету, оживление. «Дамы, дамы, разбиваемся на пары и начнем отрабатывать приветствие. Те, кто слева, будут изображать генерального директора компании, почтенную мадам 150 лет. А вы, справа, попробуете должным образом ее поприветствовать. Итак, говорим: "Добрый день, мадам!" - и делаем поклон головой. Чем старше человек, которого мы приветствуем, тем ниже нужно наклонять голову».

«Дамы» выполняют упражнение. Алена ходит вокруг пар и критикует: «Ну что вы такое жалкое выражение лица сделали?! Больше чувства собственного достоинства! Больше уверенности в себе». Барышни старательно «делают лицо».

«А вот так нельзя, - останавливает Алена одну из учениц. - У вас второй подбородок при поклоне образуется. Очень некрасиво! И не надо делать паузы после "добрый день", иначе "мадам" звучит как издевка».

Достаётся и мне. «У вас, - объясняет Алена, - поклон слишком короткий. Такой жест могут счесть за дерзость. В соответствии с этикетом можно и дерзость себе позволить, и хамство. Только нужно четко понимать, что ты делаешь, и нести за это ответственность».

После 30 минут «правильных» поклонов у меня начала дико болеть шея. «Можно сказать, что нам, россиянам, еще повезло, - подбадривает Алена. - Например, в Японии существует множество разновидностей поклонов, этот жест используется и в качестве приветствия, и прощания, и как выражение участия и скорби. Для того чтобы белому человеку разобраться в тонкостях японских поклонов, могут понадобиться годы».

С точки зрения Алены Гиль, интерес к хорошим манерам возник в России не на пустом месте. «В соответствии с исследованиями ВЦИОМа, 53% россиян считают важным для себя подняться по карьерной лестнице, - объясняет она. - То есть люди готовят себя к восхождению и понимают, что освоение этикета - это работа на перспективу». По ее словам, достойное поведение, адекватное ситуации, - это огромный коммуникационный потенциал. Особенно когда дело касается зарубежных партнеров.

«На Западе деловой этикет очень развит, - рассказывает Анатолий, замглавы московского представительства крупной инвестиционной компании. - Там важно всё: от широты улыбки до количества кивков, которые ты делаешь, слушая собеседника. В России же все привыкли к некоему панибратству и считают, что условности только мешают нормальному разговору». Анатолий несколько лет прожил в Лондоне, в Нью-Йорке и Берлине и везде по долгу службы присутствовал на переговорах представителей российских компаний с западными партнерами. «Сказать, что это был ужас, все равно что ничего не сказать, - вспоминает он. - Иногда хотелось просто провалиться сквозь землю от стыда!» Анатолий любит рассказывать про то, как на встрече с председателями правления крупной американской металлургической компании директор некоего предприятия из Нижнего Новгорода еще в дверях достал из портфеля бутылку виски и со словами «ну что, за знакомство?!» вальяжно развалился в кресле, не дождаввшись приглашения.

«Если человек не знает стандартов поведения в деловом сообществе, то он там чужой, - уверена специалист по этикету Алена Гиль. - Ему, конечно, никто не скажет: "Кто это еще к нам пришел?" - но это непременно отразится на эффективности бизнеса. Существует масса примеров, когда незнание элементарных правил этикета становилось препятствием к заключению крупных сделок».

Вот и сделка нижегородского директора сорвалась. «Не уверен, что из-за злополучного виски, - говорит Анатолий, - но и не исключаю этого - западные люди очень щепетильны в этом смысле».

Алексей Герин, генеральный директор агентства «ТрансЛинк», которое организывает консультации по международному этикету, рассказывает, что недавно крупная компания по поставке техники оказалась в очень щекотливой ситуации из-за незнания правил вежливости, принятой в деловой среде Швейцарии.

«Один из партнеров в Швейцарии пригласил русских бизнесменов на званый ужин к себе домой. Наши господа решили переиграть ситуацию и проявить подлинно русскую широту души - они отказались от приглашения, а вместо этого организовали прием в одном из самых дорогих ресторанов Женевы, - рассказывает Герин. - Воспитанные швейцарцы возражать не стали, но очень обиделись. Так как для жителя Швейцарии пригласить гостя к себе в дом - это высшее проявление доверия и уважения. От таких предложений не отказываются». В результате деловое соглашение между компаниями все же было заключено, но на это потребовалось гораздо больше времени.

Именно ради экономии времени Анатолий из консалтинговой компании, как только возглавил несколько департаментов московского представительства, отправил своих сотрудников на курсы этикета. Всех - менеджеров, секретарш и даже охранников, ведь в компанию часто приезжают западные делегации, и именно охранники - первые люди, с кем встречаются гости.

«Этикет не просто формальность, это, если хотите, международный язык - как английский, - утверждает Татьяна Николаева. - Успех в бизнесе, да и в жизни вообще, зависит во многом от того, насколько человек информирован. Если ты знаешь правила игры, то легко можешь по поведению людей "считать" всю необходимую тебе информацию». По тому, как с тобой поздоровался начальник или на какое место он тебя посадил в своем кабинете во время совещания, можно понять, например, стоит ли тебе ожидать повышения зарплаты.

Да и просто из новостных репортажей - например, со встречи глав государств - можно сделать любопытные заключения. Взять, скажем, сюжет о встрече Буша и Путина.

Путин протягивает Бушу одну руку - тот пожимает ее обеими руками. Сведущим в вопросах этикета людям это говорит о том, что лидер США пытается «надавить» на нашего президента, как бы показать свое превосходство. Путин присоединяет вторую руку и выравнивает позиции. Тогда Буш начинает похлопывать Путина по плечу, демонстрируя снисходительность на правах «старшего брата». Путин продолжает «отбивать атаку» и также начинает похлопывать Буша по плечу. «Кое-какие выводы о взаимоотношениях лидеров двух стран, согласитесь, можно сделать», - смеется Татьяна Николаева.

Вот и 20-летняя Марина после окончания курсов сделала для себя много выводов. «Вроде бы полученные знания должны были улучшить мои отношения с коллегами. Но получилось наоборот, - откровенничает она низким грудным голосом (кстати, говорить низким голосом ей посоветовали именно на курсах этикета - считается, что "писклявить", особенно по телефону, неприлично). - Мне на курсах вежливости объяснили, что кивать головой в знак приветствия - это проявление хамства и пренебрежения. А у нас на работе все так делают. Я попыталась объяснить, что это неправильно. А меня осадили: "Что-то ты слишком умная стала"».

Многие посетители курсов вежливости жалуются, что теперь в родных офисах они чувствуют себя белыми воронами. «Я раньше и не замечала, что у всех вокруг такие проблемы с воспитанием», - переживает Марина.

Маринино замечание подтверждают и международные исследования. Американский журнал Readers Digest составил «Рейтинг вежливости» крупнейших городов мира. Исследователи провели горожан через несколько испытаний - «тест покупки», «тест дверей» и «тест рассыпанных бумаг»: говорят ли продавцы «спасибо» покупателям, придерживают ли горожане друг другу двери и бросаются ли на помощь незнакомцу, если у того что-то упало. В результате Москве присвоили титул самого хамского города Европы.

Правда, опрошенные Newsweek специалисты по этикету считают, что справиться быстро с этой задачей не получится. Мол, за годы советской власти, когда примером для подражания был вовсе не профессор Преображенский, а тот самый Полиграф Полиграфович, который «университетов не кончал», плохие манеры в

сознании русских людей укоренились. И чтобы изменить менталитет русского человека, потребуются годы, если не десятилетия.

«Знания-то они получают, а вот применять на практике не торопятся, - делится наболевшим один из специалистов по светскому этикету, попросивший не называть его имени. - Недавно я, например, присутствовала на совещании директоров крупных российских банков. Так вот один из них был в костюме в крупную белую полоску, и не потому, что не знает, что принятые в бизнес-среде цвета для костюма темно-серый и темно-синий. Просто ему нравится походить на эдакого Дона Корлеоне». А несколько месяцев назад этот же специалист проводила индивидуальные уроки по этикету для руководителя одной небольшой региональной компании. В завершение курса они пошли в ресторан. Во время обеда «ученик», чтобы не испачкать в супе галстук, перебросил его через плечо. На изумленный взгляд учителя он ответил: «Да ну его, этот этикет, - мы, русские, привыкли на харизме выкруливаться».

---

© 2005 "Русский Newsweek". При любом использовании материала ссылка на "Русский Newsweek" обязательна. E-mail: [www@runewsweek.ru](mailto:www@runewsweek.ru)