

## **Из соображений безопасности бизнес-среда меняет привычные манеры и правила поведения.**

Нестабильность вносит коррективы в деловой этикет\*. Некоторые изменения прописываются даже в корпоративных кодексах поведения. Хотя в целом носят негласный характер. Наметившаяся за годы роста ВВП чрезмерная демократизация деловых манер сменилась подкручиванием гаек.

Строгость и даже аскетичность правил должны дисциплинировать коллектив, повысить производительность труда (что важно в период острой борьбы за деньги потребителя) для последующего рывка. На деле же закручивание корпоративных гаек и рывок — единственный сегодня способ мотивации персонала. Денежная мотивация исчезла. Вместо денег — надежда не потерять работу и дожить до рывка.

Правила теперь распространяются и на бизнес-элиту. И это радикальная перемена, каких не припомнить, — ведь деловой этикет был в России законом исключительно для среднего звена. Всевозможные кодексы для него и составлялись. Собственники бизнесов и частично топ-менеджмент могли позволить себе все что угодно. Но сдержанность сегодня обязательна и для них.

«Новая газета» опросила ведущих специалистов в области делового этикета. И исследовала основные перемены корпоративных манер.

### **Понедельник и пятница — рабочие дни**

Общепринятую в западных корпорациях традицию полурбочей Casual friday (сокращенный день, свободный стиль одежды — если не запланированы переговоры) в новой России изначально поняли по-своему. На пятницу принципиально не назначались переговоры, встречи и собеседования. Не сдавались и не принимались отчеты. Бессмысленная затея — отправлять в этот день резюме. Допускалась джинсовая одежда, футболки, спортивная обувь. Все это стало нормой российского делового этикета, хотя и противоречило западному. Кроме того, пятницы дополнились в России точно такими же «кэжуал понедельниками». Попытки возродить пятидневную рабочую неделю могли закончиться бойкотом. «Разросшийся за время стабильности офисный планктон начал диктовать свои правила, — говорит консультант по бизнес-этикету Татьяна Николаева. — Он отвоевал много поблажек, но сегодня видно обратное движение. Работодатель, воспользовавшись кризисом, возрождает классические каноны дресс-кода и рабочего графика». Нынешняя офисная пятница утратила свои признаки. Вместо свободного стиля — пиджак, туфли и как максимум джинсы. Сокращенный день стал полным. В ряде компаний появилась рабочая суббота.

### **«Добрый день» вместо «здравствуйте»**

Деловой этикет и раньше регламентировал «первый контакт» самым щепетильным образом. Знакомство с клиентом (партнером) и даже приветствие строго

прописывались внутрикорпоративными правилами. Действия и реплики фронт-офиса (сотрудники, напрямую работающие с посетителями) оттачиваются до автоматизма. Внешний вид: строгий костюм либо униформа и никаких приметных украшений на теле. Ничего лишнего и на рабочем месте (касса, ресепшн, окно). Короче говоря, фронт-офис не терпит экспериментов и даже малейшего отступления от правил. Кассир Макдоналдса, сказавший «что будем кушать?» вместо «что закажете?» получает замечание менеджера. Но изменения произошли. Из двух допустимых фраз приветствия осталась одна: «Добрый/ое день/утро/вечер». Искоренение «здравствуйте» происходит повсеместно. «Здесь все очень непросто, — объясняет Татьяна Николаева. — Работа во фронт-офисе самая тяжелая из-за постоянного контакта с людьми. Клиенты разные, и кто-то может закатить скандал из-за любой не понравившейся мелочи. Особенно сейчас, когда из-за кризиса все на взводе. Поэтому слова и поведение сотрудников выверяются досконально, чтобы избежать двусмысленности и некорректности. Та же ситуация со «здравствуйте». Тема здоровья в принципе недопустима для деловой среды. Хотя со «здравствуйте» все до последнего как-то мирились. Но люди вдруг стали слышать в нем уже не приветствие, а пожелание здоровья. Такая, казалось бы, мелочь, а вызывает конфликт».

### **Не стучать?**

Так и не привитая за 20 лет сотрудникам российских офисов привычка — входить к начальникам без стука — приживается сейчас. (Имеются в виду руководители любого уровня без секретарей, с отдельным кабинетом.) Эта западная манера на первый взгляд кажется весьма демократичной. На самом же деле дисциплинирует начальство. Ведь предполагается, что на служебном месте человек занят только работой, и никаких компрометирующих штучек. В чем всегда могут убедиться входящие без стука сотрудники. В противном случае целесообразно стукнуть уже в другое место.

Примечание: по деловому этикету следует открыть дверь, сделать шаг внутрь и спросить, готовы ли вас принять.

### **Деловой костюм из прошлогодней коллекции**

Гламур уступает место демонстративной «старине». Дорогой костюм, но непременно прошлогоднего модного сезона подчеркивает консерватизм его обладателя, надежность, твердость перед лицом сиюминутных влечений. Еще пару лет назад все это стало актуально для представителей наиболее рискованных отраслей бизнеса. Манера носить «прошлогодние» костюмы наметилась тогда в среде банковских и страховых боссов. И только в кризис оказывается негласным правилом для любых топов. В то же время следование последним тенденциям моды становится дурным тоном, признаком непредсказуемости и несерьезности человека.

— Бизнесмена должна сегодня отличать дорогая простота и консерватизм, — замечает консультант по деловому этикету Алена Гиль.

## **Телефон — для помощника**

В разряд дурного тона переходит и злоупотребление (или даже обладание) мобильным телефоном. Признаком успешности человека — не в количестве входящих звонков, а в возможности перенаправить их другим. Пример демонстрирует Михаил Прохоров, вообще не имеющий мобильного. Эффект заразительности усиливается, если учесть наименьшие потери Михаила Дмитриевича в кризис. Постоянно разрывающийся телефон теперь свидетельствует о шаткости бизнеса. Хозяин такого телефона (и бизнеса) замыкает решение большинства вопросов на себе, не способен делиться полномочиями. «Очевидно, что в такой компании не все в порядке, если нет доверия даже среди руководства, — говорит Николаева. — Сегодняшний лидер цивилизованной корпорации решает в основном стратегические задачи. Все остальное — дело помощников и ближайших замов». В качестве плохого примера — Олег Дерипаска, единолично возглавивший в разгар кризиса весь свой бизнес.

## **«Лексус» вместо «Бентли»**

Ревизии в эти дни подвергаются, в частности, такие опознавательные знаки бизнес-элиты, как роскошный транспорт и наручные часы.

Так сложилось, что на «Бентли», «Роллс-Ройсах» и «Майбахах» в России (Москве) ездят на работу. Деловой этикет на подобный счет предостерегает: появление в смокинге уместно лишь на похоронах или торжественных приемах. Но все, у кого «Бентли» и пр., плевать хотели на такой деловой этикет. Что абсолютно понятно и даже справедливо. Не для того они покупали эти изумительные автомобили, чтобы никуда не ездить (все-таки похороны и приемы — дело редкое). Впрочем, стертая граница между выходным и рабочим автомобилем резко начала проявляться в кризис. Лимузины уступили место бизнес-классу: «Ауди», «Лексус» и пр. «Такое поведение напоминает случай с главами автопрома США, — говорит консультант Елена Федорова. — Когда они на личных самолетах прилетели в Вашингтон просить денег у правительства, но получили по носу. Наши подобный сценарий предугадали и поскромнели самостоятельно. Это из области выгоды и безопасности, а не хороших манер».

## **Часы**

Важнейший опознавательный знак. По негласным правилам большинство марок поделено сотрудниками в соответствии с корпоративной иерархией. В частности, Patek Philippe, Vacheron Constantin или Breguet имеет только высшее руководство (президенты компаний/России и патриарх Кирилл). Нижестоящие топы — Omega, Rado. Среднее звено — Tissot. Отклонения от часовой иерархии крайне нежелательны. Позволить себе такое может Р. Абрамович («Касио», 200 долларов). Еще дальше идет сегодня менеджмент нефтяных компаний, демонстративно надевая часов на работу. «Очень изящный жест, — объясняет Федорова. — Люди показывают, что на время вышли из игры и взяли паузу».

*\* Свод общепринятых правил корпоративного поведения. Деловой этикет в России основывается на смеси правил советского дипломатического протокола и западного бизнес-этикета, адаптированного под местные особенности.*