

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.

«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 согласно принятому решению. Если вы решили 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 из лишним 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 первым. 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 отказаться 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 рукопожатия. 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. 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 визави чувствует неловкость 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 единоличный 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 конфузов 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, невостребовано. 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 взята основу.