

ЕЛЕНА ВОС

Деловой этикет

Правила
поведения,
общения,
дресс-кода

Елена Вос

**Деловой этикет. Правила
поведения, общения, дресс-кода**

«ЭКСМО»

2013

Вос Е.

Деловой этикет. Правила поведения, общения, дресс-кода /
Е. Вос — «Эксмо», 2013

Не секрет, что успешная карьера зависит не только от качества работы, но и от соответствия принятым в компании стандартам. Однако есть общие правила, следуя которым вы сумеете вписаться в новый коллектив и быть на высоте в любой ситуации. Книга известного специалиста по этикету поможет вам грамотно составить резюме, успешно пройти собеседование, наладить хорошие отношения с коллегами, быть на хорошем счету у руководства, провести даже сложные переговоры, достойно и уместно выглядеть как в рабочее время, так и на корпоративных мероприятиях. Удобная структура книги (правила делового этикета в алфавитном порядке от А до Я) позволит вам легко найти нужную информацию.

Содержание

Благодарность	6
Визитная карточка	8
Виды карточек	8
Вручение	10
Пометки	12
Голос	13
Голосовой этикет	14
Изменение голоса	15
Приятный голос	16
Характеристики голоса	17
Имидж	18
Женщина	19
Аксессуары	19
Дресс-код	19
Макияж	20
Обувь	20
Прическа	20
Манеры	21
Мужчина	22
Аксессуары	22
Дресс-код	22
Обувь	23
Осанка	24
Походка	25
Карьера	26
Заработная плата	26
Ошибка	28
Повышение	29
Сверхурочные часы	30
Служебная иерархия	31
Коллеги	32
Дружба	33
Конкуренция	34
Неловкая ситуация	35
«Ты» и «вы»	36
Комплимент	37
Говорить	38
Принимать	39
Конфликты	40
Виды	41
Предотвращение	42
Причины	43
Решение	44
Конец ознакомительного фрагмента.	45

Елена Вос

Деловой этикет. Правила поведения, общения, дресс-кода

© Вос Е., текст, 2013

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2014

Все права защищены. Никакая часть электронной версии этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, для частного и публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав.

* * *

Благодарность

Умение выражать благодарность необходимо не только в личном, но и в деловом общении. В деловой обстановке слов благодарности достойны коллеги, партнеры, сотрудники, как более высокого, так и низкого ранга.

Не стоит забывать говорить спасибо за каждую услугу, переданный материал, предоставленную информацию в помощь. В этом случае достаточно устной благодарности сразу после оказания услуги.

В письменной форме следует поблагодарить делового партнера за приглашение на праздник или корпоративное мероприятие. Благодарность за хороший вечер высылается в течение недели после мероприятия.

Если партнеры общаются по электронной почте, благодарность можно выразить в электронном письме, в течение 2–3 дней.

Поблагодарить коротким СМС допустимо коллегу или сотрудника, вылавшего срочную информацию.

В благодарность за дополнительную помощь можно пригласить равного по рангу коллегу на ланч, взяв расходы на себя, или предложить свои услуги в деловой сфере. Приглашать сотрудников более низкого ранга или руководителя не рекомендуется, лучше выразить благодарность другим способом.

Подарок или сувенир может также стать выражением благодарности за оказанную услугу. Вручается он в случае, если человек откликнулся на вашу просьбу или выполнил ее бесплатно. К подарку следует приложить открытку со словами признательности или выразить благодарность устно в момент вручения. Цена подарка должна соответствовать сложности оказанной услуги.

Подарок вручается после оказания помощи или услуги. Вручая его в момент выражения просьбы, вы можете поставить человека в неловкое положение и вместе с отказом от сувенира получить и отказ в помощи.

Небольшим презентом для женщины станут сладости или цветы, их часто преподносят секретарям. Для коллектива лучше выбрать торт или коробку конфет к чаю.

В зависимости от ситуации благодарность выражается либо лично, либо, если вы хотите подчеркнуть значимость события, в присутствии коллег. Положительное психологическое воздействие окажет похвала, высказанная публично.

В небольшой организации в знак признательности за особое внимание, помощь, поздравления или подарок допустимо вывесить благодарственное письмо на доске объявлений.

С помощью благодарственного письма выражается признательность деловому партнеру за встречу, деловой ланч или ужин, приглашение. Признательность за оказанную помощь во время командировки командированный выражает в письме на имя руководителя принимающей компании.

Глава делегации, приезжавшей с визитом, выражает благодарность за прием и организацию в письме на имя главы принимающей стороны.

Особым видом делового письма, привлекающим внимание к соискателю, является благодарственное письмо работодателю за беседу и предоставленную возможность для самопрезентации.

За совместно выполненную работу сотрудников отдела или конкретного человека стоит поблагодарить прилюдно.

Если благодарят вас, не стоит преуменьшать свои заслуги, лучше ответить, что вы всегда готовы помочь или вам было приятно работать над проектом. Если вы не готовы принять

подарок, объясните свою позицию: «Думаю, это лишнее, давайте лучше вместе попьем чаю с конфетами». Допустимо также предупредить, что одаривать вас в следующий раз не надо.

Визитная карточка

Виды карточек

Визитная карточка отражает контактную информацию о человеке или организации. В повседневном общении визитную карточку принято называть «визитка».

Информация на карточке содержит название компании и ее логотип, контактные данные: адрес, телефонный номер, факс, адрес электронной почты, мобильный телефон, скайп, а также фамилию и имя владельца, его должность, звания, ученую степень.

Визитная карточка часто используется не только для передачи контактных данных, но в целях рекламы. Чтобы ваша карточка отличалась от других визиток, особое внимание следует уделить ее цветовой гамме и дизайну, соответствующему предоставляемым услугам.

Многие оставляют обратную сторону визитки чистой, чтобы делать на ней в случае надобности пометки.

Визитная карточка передается деловым партнерам, клиентам, новым знакомым; она отражает имидж владельца, в связи с чем стоит особенно внимательно относиться к выбору дизайна, оформлению карточки и правилам ее вручения.

Стоит различать виды визитных карточек: личная, семейная, деловая визитка сотрудника или руководителя фирмы.

Личные карточки используются в дружеском, неформальном общении, оформляются в любом понравившемся владельцу стиле, содержат имя и удобный способ связи с владельцем.

На семейной визитке принято указывать имена супругов, при желании – детей. Указывать домашний адрес не принято, достаточно домашнего или мобильного номера телефона супругов. Подобная визитка часто украшается фотографией семьи или, например, домашнего любимца.

Визитная карточка человека, предлагающего профессиональные услуги в частном порядке (фрилансера), является разновидностью личной карточки. Указываются координаты, телефон, вид деятельности, время работы. Тематическое оформление карточки обычно отражает вид деятельности владельца.

Визитная карточка сотрудника фирмы, или деловая визитка, – стандартная карточка, принятая на данном предприятии. Деловая визитка содержит имя, отчество и фамилию сотрудника, его должность, название фирмы, адрес (юридический и фактический), телефон, факс, электронную почту, сайт компании.

Деловая визитка используется в бизнесе, вручается клиентам и партнерам на встречах и переговорах. Предпочтительно, чтобы деловая визитка была матовая, а не глянцевая.

В крупных фирмах и корпорациях внешний вид карточки для сотрудников разных отделов стандартизирован и она изготавливается с применением корпоративной символики и цветов.

Корпоративная визитная карточка призвана отразить информацию о компании, в связи с чем имя конкретного служащего на ней может быть не указано. На корпоративной карточке представлены информация о компании, виды деятельности и предоставляемых услуг, обозначаются все возможные виды связи: юридический и почтовый адрес, адрес офиса, контактные телефоны, факс, сайт компании. На обратной стороне часто предлагается схема проезда. Подобные карточки широко используются для рекламы на выставках и конференциях.

На визитной карточке депутатов любого уровня, а также государственных служащих может изображаться флаг и герб страны или региона.

В международном бизнесе рекомендуется иметь комплекты визитных карточек и на русском, и на иностранном языке, например на английском.

В странах Востока, в Японии и Китае будет оценено старание сделать визитные карточки на их родном языке. Не самым удачным решением является изготовление двусторонней визитки на двух языках.

Вручение

Визитную карточку вручают для продолжения общения и обмена контактами. Ее можно предложить самому: «Я оставляю вам свою визитную карточку» – или вручить по просьбе партнера: «Как мне с вами связаться?» – «Вы сможете ко мне обратиться по этим телефонам».

Не принято вручать визитную карточку незаинтересованному лицу, а также раздавать карточки всем участникам мероприятия.

Предложение об обмене визитками производится согласно субординации: сначала рассматривается статус, затем возраст и, наконец, гендерный признак. Младший вручает визитную карточку старшему, мужчина – женщине. На вручение карточки женщина может не отвечать. На встрече первыми вручают визитку хозяева, посетители предлагают свою в ответ.

Визитную карточку предпочтительно вручить лично, с глаза на глаз, иначе карточку придется предложить всем участникам разговора.

Не принято обмениваться визитками во время застолья. Исключением может стать деловая встреча или бизнес-ланч в ресторане, но и здесь рекомендуется вручить карточку после завершения трапезы, иначе партнеру придется прерывать трапезу, убирать полученную визитку и доставать свою.

Если вам вручили визитку, ее полагается внимательно рассмотреть и прочитать, а не убирать сразу в сумочку или визитницу. Можно сказать несколько слов, например о дизайне, или заметив не только телефон, но и адрес электронной почты: «Обязательно загляну на ваш сайт». Получая визитную карточку, следует поблагодарить партнера: «Спасибо, буду рад нашему дальнейшему сотрудничеству».

Вручающий визитку должен внятно, четко и неторопливо произнести свою фамилию, особенно если она написана на иностранном языке или вы представляетесь иностранцам. Получающий визитку должен внимательно вслушаться в произношение.

Если фамилия оказалась слишком трудной, попросите произнести ее еще раз: «У вас такое красивое, но трудное имя, будьте добры, произнесите его еще раз». Не стоит смущаться переспрашивать, намного хуже, когда вы обратитесь к человеку неправильно.

Визитные карточки не принято хранить в карманах, они быстро помнутся. Тем более неуважительно положить в карман только что полученную карточку. Чтобы визитки не рассыпались и сохраняли достойный вид, предпочтительно хранить их в специальной визитнице.

Согласно общим правилам, в ответ на предложенную карточку полагается предложить свою. В случае отсутствия визитной карточки допустимо, извинившись, сообщить, что у вас нет с собой визитки, и записать телефон на листе бумаги, однако представители бизнес-кругов, особенно из стран Востока, могут решить, что человек не заинтересован в сотрудничестве или относится к развитию отношений недостаточно серьезно.

Не полагается вручать личную визитную карточку в ответ на деловую или корпоративную, подвергая сомнению репутацию фирмы. Использование деловых визиток в личных целях допустимо.

Не принято использовать деловые визитки в светской жизни и вкладывать карточку с указанием должности в личный поздравительный букет или подарок, если только презент не преподносится от имени организации.

Если вы получили карточку, но не отдали свою, постарайтесь передать или отправить ее собеседнику в течение нескольких дней.

В случае, когда хозяин офиса или предприятия по какой-либо причине не вручил посетителю визитную карточку, а посетитель хотел бы оставить свои координаты, не стоит нарушать правила и вручать визитку хозяину первым, лучше оставить карточку у секретаря.

Визитную карточку также допустимо передать через одного из сотрудников, оставив ее с пометкой о цели вручения и положив ее в незапечатанный конверт.

Деловая визитная карточка, передаваемая через секретаря или посредника, вручается в незаклеенном конверте, в отличие от личной визитной карточки в светской жизни, конверт с которой заклеивается.

На визитку, доставленную по почте или с курьером, принято ответить в течение 24 часов. Может быть отправлена ответная визитка или письмо, допустим телефонный звонок.

На деловых визитках возможно предусмотреть в правом верхнем углу место для внесения надписи «для кого», в случае если владелец собирается рассылать визитки. Полагается также указывать повод ее отправления.

Пометки

Отправляя карточку по почте или с посылным, на визитной карточке вы можете сделать целевые пометки. Допустимо сделать содержательные надписи, но в третьем лице: «Поздравляет с юбилеем», «Благодарит за поздравление».

При общении с зарубежными партнерами вы можете использовать принятые в странах Запада пометки. Это первые буквы французских слов, которые пишутся карандашом на оборотной стороне визитной карточки в левом нижнем углу.

- p.f. (pour fete) – поздравление. Ставится на визитке, прилагаемой к подарку или букету.
- p.p. (pour presentation) – для представления, заочное представление. Надпись для знакомства. В случае рекомендации в конверт с визиткой кладут рекомендательное письмо.
- p.r. (pour remercier) – с благодарностью. Выражение благодарности за полученный подарок, цветы, оказанную услугу или теплый прием.
- p.f.c. (pour faire connaissance) – удовлетворение знакомством. Визитка, отправленная после встречи, сообщает о заинтересованности в развитии отношений и взаимном сотрудничестве.
- p.p.c. (pour prendre conge) – по поводу прощания. Визитная карточка, отправляемая в случае невозможности попрощаться с партнерами лично перед отъездом.
- p.f.n.a. (pour fete Nouvel An) – с Новым годом. Благодарность и ответное поздравление с Новым годом.
- p.r.v. (pour rende visite) – ответ на приглашение, подтверждающий, что приглашение принято.
- p.f.f.n. (pour faire fete nationale) – по случаю национального праздника. Отражает уважение национальных традиций.
- p.c. (pour condoleances) – соболезнования. Карточка, отправляемая в связи с кончиной сотрудника или родственника, в приложение к букету цветов или вместо письма с соболезнованиями. Возможно в дни национального траура.

Получив визитную карточку с надписью p.r., p.p.c., допустимо оставить карточку без ответа. Ответ на визитную карточку с сокращениями p.c., p.f.c. – ответная визитка с буквами p.r.

Голос

Голосовые характеристики особенно важны для руководителей и работников, выступающих перед аудиторией с докладом, презентацией, очно или заочно убеждающих клиентов.

Многие считают свойства голоса природной данностью и не уделяют его разработке достойного внимания. На практике голос является особой, индивидуальной «визиткой» человека, способной завоевать доверие аудитории.

Создатели специальной системы обработки голоса пришли к выводу, что привлекательность голоса определяется наличием и сочетанием некоторых обертонов, благодаря которым одни голоса вызывают симпатию, а другие нет.

Если докладчик или агент имеет приятный голос, клиенты и покупатели «не отключатся» в процессе презентации. Неприятный голос, напротив, может легко оттолкнуть партнера или клиента в самом начале переговоров и повредить бизнесу.

Правильно поставленный голос воспринимается большинством людей как лидерский. Замечено, что у успешных женщин-политиков голоса в среднем более низкие, чем у остальных. Известно, что Маргарет Тэтчер тренировалась понижать голос, чтобы придавать речи большую авторитарность.

Голосовой этикет

Голосовой этикет заключается в умелом использовании собственного голоса. В общении с окружающими рекомендуется говорить спокойно, не слишком быстро, но и не затянато-медленно. Громкость голоса должна быть достаточной, чтобы собеседник мог расслышать вас не прислушиваясь. Однако голос не должен звучать нарочито громко или крикливо.

Многие считают, что в шумной аудитории необходимо говорить громче, чтобы донести информацию до собеседника. Тем не менее на приемах типа «коктейль», а также в шумной аудитории говорить громче не рекомендуется, значительно важнее и рациональнее уделить внимание четкости произносимых слов, артикуляции и тембру голоса.

Важным элементом любой беседы является голосовая подстройка к собеседнику – темп общения должен быть комфортным для обеих сторон.

Решающим элементом голосового этикета является вежливость, в процессе делового разговора в голосе не должны звучать назидательные или надменные ноты.

Важным элементом голоса является интонация. Говорите выразительно, не монотонно. Используйте «подъемы» и «спуски» голоса для выражения эмоций и акцентов в тексте. Чтобы голос звучал немонотонно, желательно, чтобы он охватывал хотя бы октаву.

Для привлечения внимания, а также выражая искреннюю симпатию, стоит говорить чуть тише, а слова-«внушения», требующие акцента, позволительно произносить на полдецибела выше.

Изменение голоса

Голосом можно научиться пользоваться и даже при желании изменить его. Чтобы познакомиться со своим голосом, запишите его на диктофон. Видеозапись не так показательна, визуальный ряд переключает внимание на себя. Прослушайте свой голос, познакомьтесь с ним, оцените – приятен ли он на слух.

Желающим изменить свой голос рекомендуются упражнения для развития правильного речевого дыхания: например, плавный вдох через нос и свободный выдох, произнесение гласных звуков на вдохе, счет во время вдоха до 10–15 или произнесение скороговорки на выдохе.

Голосовой спектр зависит от объема воздуха, который человек может выдохнуть, и от суммарной проходимости трахей и бронхов.

Основные программы развития голоса содержат упражнения для повышения подвижности нижней челюсти, губ и мышц языка, тренировки четкости произнесения согласных звуков в слогах и слов с соединением нескольких согласных звуков.

Поза говорящего активно влияет на голос. Если вы лежите или сидите развалившись, меняется угол диафрагмы, а соответственно и тембр голоса. Не рекомендуется обсуждать деловую тему, раскинувшись на диване или в мягком кресле.

Приятный голос

Подсознательно слушателя привлекают низкие голоса. Низкий мужской голос ассоциируется с силой, уверенностью в себе и умением убеждать других людей. Не видя обладателя низкого голоса, собеседник мысленно представляет его высоким и симпатичным.

Приятным женским голосом считается не быстрый, спокойный, средний тон.

В связи с тем, что высокий голос неприятен для слуха большинства людей, а низкий – приятен, не переходите на фальцет во время важного делового разговора, выступления, спора, следите, чтобы вы говорили как можно ниже.

В подсознании человека высокие звуки связаны с чувством тревоги.

Характеристики голоса

В создании голоса участвуют голосовые связки, диафрагма, гортань, направляющая воздух сквозь звуковые вибраторы, резонирующие полости и артикуляторы, помогающие создавать непосредственно звуки.

Работая над созданием приятного на слух голоса, следует уделить внимание всем составляющим.

Тембр голоса (баритон, бас, тенор и т. д.) часто называют «цветом голоса», он позволяет слушающим различать голоса.

Руководителю, выбирающему сотрудника для презентации проекта, следует обратить особое внимание на тембр его голоса.

Громкость голоса измеряется в децибелах и контролируется объемом воздуха в легких. Перед выступлением следует отрепетировать произносимый текст, перечитать его вслух, чтобы отрегулировать дыхание и не глотать окончания фраз.

Тон голоса характеризуется высотой, модуляцией и вибрацией, а высота тона зависит от частотной вибрации гортани. Выражения «бубнит, как пономарь» или «поет, как соловей» широко известны, а в крупнейших банках мира сейфы программируют на голос владельца: небольшая неточность в обертоне – и заветная дверца навсегда останется закрытой.

Для достижения четкой дикции необходимо достаточно широко открывать рот, чтобы не цедить звуки сквозь зубы. Голосу не должны мешать зажатое дыхание, вытянутая шея, скованная челюсть, напряжение в теле и сознании.

Говорящий на повышенных тонах, с гневом или страхом кажется старше, радость и доброжелательность «звучат» моложе на 10 лет.

Имидж

Имидж является не менее значимым элементом делового общения, чем профессионализм и качество услуг или продукта. Имидж сотрудников фирмы формирует впечатление об организации.

Деловой дресс-код подчеркивает принадлежность к сфере бизнеса, профессионализм.

Женщина

Несмотря на то что дресс-код не является униформой и женщина сама подбирает себе одежду, необходимо следовать законам, диктуемым должностью и сферой деятельности фирмы, а также предписанным компанией.

Аксессуары

Украшения для деловой женщины не запрещены, однако они должны соответствовать образу, подчеркивать деловой стиль и оставаться строгими и неброскими, чтобы не отвлекать от работы.

Деловой стиль не сочетается с бижутерией и подделками, предпочтительны драгоценные или полудрагоценные металлы. Серьги для деловой дамы – гвоздики, без свисающих элементов. Допустимо одно или два кольца с некрупными камнями.

Бусы средней длины возможны, не рекомендуются цепочки, спадающие в центр груди, особенно в сочетании с блузой с расстегнутым воротничком. Для лацкана пиджака подойдет строгая брошь классической формы.

Выбор аксессуаров для дамы также зависит от ранга общения. Дорогие, драгоценные или блестящие аксессуары не должны выделяться и довлеть над собеседником.

Важным элементом образа являются качественные, стильные деловые аксессуары: органайзер, ручка, брелок, визитница, папка. Подобные аксессуары не разделяют на женские и мужские.

На мобильном телефоне деловой дамы недопустимы свисающие брелки, стразы, цветной дизайн. Особое внимание следует уделить выбору тона звонка и мелодии, лучше выбрать классику, чем забавный напев.

Женская деловая сумка изготовлена из натуральной кожи, часто вмещает формат листа А4, имеет крепкие ручки и лаконичную застежку. Если сумка небольшая, деловые бумаги хранятся в папке. В этом случае рекомендуется сочетание сумки с папкой по цвету и фактуре. Пакеты и сумки из ткани не рекомендуются.

На переговорах и при подписании контрактов не следует использовать ручки и другие аксессуары с логотипом собственной компании.

Дресс-код

Хороший деловой костюм должен быть качественным и аккуратным.

Деловой дресс-код в женской одежде предполагает классический, строгий по крою и цвету стиль: юбка не короче середины колена и пиджак с английским воротником на подкладке, строгий темный брючный костюм или деловое платье.

Классические цвета, соответствующие деловой обстановке: черный, бежевый, серый, коричневый, темно-лиловый. Традиционная классическая блузка имеет белый цвет, однако допустимы и другие однотонные цвета. Недопустимы прозрачные, полупрозрачные или кружевные блузки.

Не соответствуют деловому стилю облегающие платья, открытая или с вырезом спина, декольте, мини– и макси-юбки, слишком узкие юбки и юбки с запахом.

Предпочтительны изделия из натуральных тканей. Не рекомендуются бархат, кружево, изделия из трикотажа.

Для сотрудниц среднего звена допустимы более яркие цветовые решения, а также платья и костюмы с модными элементами.

Обязательным дополнением костюма в любую погоду являются чулки или колготы телесного цвета.

Изделия из джинсовой ткани часто запрещены правилами дресс-кода крупных концернов, международных фирм и банковских учреждений. Джинсовые ткани также не рекомендуются женщинам-руководителям высокого звена. Для сотрудниц офиса джинсовая ткань допустима, однако следует уделить внимание классическому покрою и сочетанию с блейзером или блузкой.

Макияж

Грамотный макияж также является частью делового имиджа. В отличие от повседневного или вечернего, деловой макияж отличается строгостью и сдержанностью. Базовый тон – светлый или бежевый. Яркие цвета, а также блестки не приняты. Не стоит использовать для офиса или деловой встречи сиреневые, коричневые или ярко-красные цвета.

Для губ лучше выбрать матовую помаду, прозрачный блеск, а также использовать карандаш для подводки. В процессе делового общения или презентации женщине придется много говорить, и внимание слушающих будет направлено на губы.

Особое внимание следует уделить качеству используемой косметики. Чем качественнее продукт, тем дольше он сохранится в течение дня.

Деловой макияж допустимо поправлять в течение дня, например нанести помаду или пудру, однако делать это лучше между встречами с новыми людьми.

Во время бизнес-ланча перед трапезой следует промокнуть бумажной салфеткой накрашенные губы, иначе помада оставит следы на бокале.

Обувь

С деловым стилем сочетается классическая модель туфель со средним каблуком обычной толщины, однако допустима любая высота каблука. В дождливый и зимний сезоны рекомендуется иметь в офисе сменные туфли.

В деловой обстановке не стоит надевать летние или праздничные модели, туфли на шнурках и с ремешками, спортивную обувь и мокасины.

Допустимы классические туфли, едва приоткрывающие палец, но не открывающие все пальцы ног.

Прическа

Деловому стилю соответствует аккуратная укладка, легко сохраняющая форму.

Распущенные волосы для бизнес-леди не рекомендуются. Для длинных волос подойдет укладка сзади или хвост.

Пучок не стоит затягивать слишком туго, чтобы не выглядеть слишком академично и строго.

Для сотрудниц офиса среднего звена распущенные, но аккуратно уложенные волосы допустимы.

Чем выше должностное положение дамы, тем меньше должны быть заметны ободки и заколки.

Для коротких волос необходим объем, иначе прическа упростит образ.

Манеры

В деловом общении манеры поведения играют немаловажную роль, они выражают уважение к партнерам, клиентам и участникам переговоров, создают соответствующую деловую атмосферу. Правильные манеры важны как для рядовых сотрудников офисов, так и для руководителей и бизнесменов.

Основами делового общения являются вежливость, пунктуальность, спокойный, приветливый тон в любой обстановке. Важно дослушать собеседника до конца, не перебивая.

Вежливое приветствие, слова благодарности за услугу или уделенное время, дружеское прощание формируют положительный имидж.

Одним из важных элементов делового этикета является обращение к участникам общения по имени и отчеству. Называть партнера по имени допустимо, только если он сам об этом попросит.

Даже если сотрудники отдела называют друг друга или руководителя в рабочей обстановке по имени, в присутствии клиентов и во время переговоров следует обращаться более официально.

Правилом хорошего тона является быстрое запоминание имен и обращение к новым знакомым по имени или имени и отчеству.

Снимая трубку, необходимо представиться и назвать организацию или отдел. Если вас пригласили к телефону, также следует поздороваться и назвать свое имя.

Перед началом переговоров рекомендуется выключить мобильный телефон, собеседник это оценит.

Особое внимание следует уделить правилам знакомства, представления и приветствия. В деловой среде старшинство определяется должностным положением и рангом.

Во время приема делегации, переговоров, встреч с деловыми партнерами действуют правила делового гостеприимства: первыми обслуживаются гости.

Во время разговора следует поддерживать контакт глазами со всеми участниками процесса. Уважительное, дружелюбное отношение подтверждается улыбкой, желанием избежать конфликта и обсудить ситуацию.

Несмотря на то что этикет в деловой сфере предписывает равное общение между мужчинами и женщинами, не будет ошибкой, если мужчина подвинет даме стул и пропустит вперед.

Мужчина

Деловой дресс-код является самым важным мужским дресс-кодом. Если в повседневной жизни мужчины легко могут позволить себе свободный стиль одежды, бизнес-сфера и офисные правила требуют строгого соответствия.

Аксессуары

Мужской деловой костюм предполагает наличие соответствующих аксессуаров. Галстук, зажим для галстука, запонки и ремень являются составляющими базового образа.

Перчатки, шарф, головной убор должны сочетаться с верхней одеждой. Они снимаются при входе в помещение, но являются непременным атрибутом делового человека.

Часы, портфель (кейс), очки, футляр для очков призваны подчеркнуть респектабельность и должностной статус.

Ручка, бумажник, ежедневник, ключница изготавливаются из дорогих натуральных материалов и подчеркивают статус владельца.

Мобильный телефон, зажигалка являются дополнительными элементами делового образа, их качество и сочетание с общим стилем формирует окончательный целостный образ.

Платки (носовой и карманный), зонт, брелок являются полезными аксессуарами, при этом они призваны подчеркнуть высокий должностной статус.

Деловые аксессуары должны сочетаться между собой по стилю и цене, особое внимание следует обратить на используемые марки.

Важно, чтобы фурнитура аксессуаров была неброской. Недопустимы золотые пряжки.

Существенным фактором является умение использовать аксессуары. Так, например, деловой бумажник успешного человека всегда плоский, отделение для монет в нем не предусматривается.

Запонки – изысканное дополнение и замена пуговиц, они придают образу утонченность. Крупные запонки, а также изготовленные из искусственных материалов в сочетании с деловым костюмом не рекомендуются. Размер и фасон также должны гармонировать со стилем часов.

Кейс и папку для бумаг не следует набивать до отказа.

Бизнес-стиль не предполагает складных зонтов. Предпочтительнее темный длинный зонт с металлическим наконечником.

Допустимые кольца для мужчин – обручальное или фамильное, в случае принадлежности к старинному роду. Категорически не рекомендуются печатки, кольца с камнями или символом корпорации.

С деловым образом не сочетаются шейные платки и затемненные очки. Не следует надевать одновременно подтяжки и ремень.

Дресс-код

Дресс-код для делового мужчины (business style – бизнес-стиль) выбирается из двух наиболее распространенных стилей.

- Btr (Business Traditional) – традиционный бизнес-стиль предполагает деловой костюм и является повседневной формой одежды для сотрудников офисов, руководителей нижнего и среднего звена при ведении переговоров и участии в бизнес-встречах. Подобный костюм призван подчеркнуть деловые качества мужчины, его строгость, сдержанность и лаконичность.

- Bb (Business Best) – строгий деловой костюм, предписанный дресс-кодом для руководителей высокого ранга. Применяется для важных переговоров, встречи иностранной делегации, при знакомстве с партнером, общении с вышестоящим руководством.

Особое внимание в деловом костюме уделяется качеству ткани и пошиву. Ткань предпочтительна немнущаяся, практичная, из натуральных волокон. Лучше костюмы, которые шьются на заказ или подгоняются по фигуре.

Предпочтительные цвета для костюма: темно-синий, серый, темно-серый, коричневый, бежевый. Универсальным считается серый цвет, он легко сочетается с сорочками и галстуками разных цветов. Черный цвет допустим, но является слишком строгим и часто применяется для особых, официальных мероприятий и встреч.

Сорочка для делового костюма – желательно однотонная или в едва заметную полоску. Важно, чтобы манжеты аккуратно прилегали к руке и были видны из-под рукава пиджака на 1,5–2 сантиметра.

Классический костюм является самым строгим корпоративным стилем. Для сотрудников офисов и руководителей среднего звена часто допускается более демократичный подход к выбору одежды. Его также называют нестрогим, или условным деловым стилем.

Подобный ежедневный стиль допускает джинсовые брюки классического покроя, также в сочетании с пиджаком или строгой сорочкой. Однако стильные джинсы и модные футболки неприемлемы.

Допустимо отсутствие галстука или – в летнее время – рубашка с галстуком без пиджака. Для сотрудников офисов, не занятых встречами клиентов или переговорами, в случае отсутствия строгих предписаний допустимы джемперы, водолазки, отсутствие галстука.

Соблюдение правил строгого дресс-кода особенно важно для лиц, заинтересованных в карьерном росте. Сотрудникам, рассчитывающим на повышение, рекомендуется придерживаться дресс-кода, соответствующего более высокой должности. Однако сотрудники более низкого звена не должны одеваться более строго и дорого, чем их руководитель.

Обувь

Обувь к деловому костюму изготавливается из кожи, искусственные заменители лучше исключить. Цвет обуви сочетается с цветом ремня или бумажника. Предпочтительны черный, коричневый или цвет натуральной кожи.

Ухоженность и идеальная чистота обуви оказывают влияние на весь образ. Деловая модель не должна быть нарядной, чем меньше декоративных деталей, тем лучше.

Замечено, что статус делового человека отражается в толщине подошвы его обуви: обладатели моделей на тонкой подошве вряд ли ездят в метро, обычно у них есть личный транспорт и водитель.

В деловой среде кроссовки недопустимы, мокасины не рекомендуются.

Осанка

Осанка является важным элементом имиджа делового человека. Сутулость не соответствует деловому стилю и рангу руководителя, подобная поза чаще встречается у подчиненных.

Правильная, ровная осанка поддерживает престиж, уверенность в себе и авторитет, однако чрезмерно расправленные плечи влекут за собой выпячивание подбородка, что не всегда позитивно отражается на образе и выглядит как задираание головы.

По правилам хорошей осанки голова должна располагаться на одной линии с позвоночником. Для создания эффекта ровной вертикальной линии можно встать спиной к стене, прильнув к ней затылок. Желательно, чтобы шея и плечи были расслаблены.

При правильной осанке не только хорошо смотрится одежда, но и улучшается работа легких. Это придает человеку более свободный вид и непринужденность во время выступления или общения.

Поддержание ровной осанки важно не только когда вы стоите, но и в сидячем положении. Во время сидения, особенно длительного, важно следить за положением спины, рук и ног. Не стоит закидывать ногу на ногу или наваливаться грудью, плечами или руками на стол.

Не следует усаживаться на всю поверхность стула, облокачиваясь и тем более разваливаясь на спинку, необходимо держать спину ровно.

В момент знакомства осанка является одной из важных визуальных составляющих образа. Опущенные плечи и сторбленная спина вряд ли создадут впечатление надежного делового партнера. Расправивший плечи человек выглядит выше, что также положительно сказывается на образе.

Стоит помнить, что хорошая осанка не создается и не исправляется за один день и требует постоянных упражнений.

Походка

Походка, так же как и осанка, является важной составляющей имиджа. Умение красиво и правильно ходить помогает создать гармоничный образ делового человека.

Привлекательной считается легкая походка, при которой следует наступать на пятку и в шаге плавно переносить вес на носок. При ходьбе ступни ставятся параллельно или носки слегка развернуты наружу. Ноги немного пружинят. Корпус не следует раскачивать или чрезмерно зажимать. Шаг должен оставаться естественным.

Руки не должны свободно болтаться, висеть как плети или махать вперед-назад. Движения рук должны соответствовать размеру и ритму шага.

Во время разговора с партнером следует подстроиться под его шаг. При этом мужчина подстраивается под шаг женщины, если она идет на каблуках небольшими шагами.

Карьера

Заработная плата

Правила современного делового этикета не запрещают вести переговоры с руководством о повышении заработной платы. Чтобы разговор увенчался успехом, к нему рекомендуется основательно подготовиться. Достойная заработная плата часто является основной мотивирующей силой высокой производительности труда.

Важную роль играют место и время разговора. Не стоит отвлекать руководителя в момент решения важных, неотложных производственных проблем или сдачи отчета. Не рекомендуется начинать разговор «на ходу»: в коридоре, по пути к выходу после окончания рабочего дня или в обеденный перерыв – вряд ли начальник сможет внимательно вас выслушать.

Запишитесь на прием, задайте вопрос, задержавшись в кабинете после окончания совещания: собственный кабинет является для руководителя самым комфортным местом для подобного разговора.

Психологи также рекомендуют касаться вопроса заработной платы во второй половине дня, когда поток дел постепенно снижается, но не менее чем за полчаса до окончания работы, иначе вас могут не дослушать.

Наиболее удачным считается момент после завершения определенного рабочего модуля, например после сдачи вами отчета, заключения удачной сделки, повышения производственных показателей. Если в этом есть и ваша заслуга, обязательно подчеркните ее.

Допустив ошибку, подождите обращаться с просьбой. Сначала исправьте ситуацию и подождите, пока о ней забудут.

Если заработную плату вам подняли недавно – понадобятся аргументы, подтверждающие ваши особенные производственные успехи.

Если ваш оклад не менялся в течение нескольких лет или с момента окончания испытательного срока, упомяните об этом. В течение шести месяцев после произведенного повышения обращаться не рекомендуется.

Не стоит приводить в пример повышение зарплат коллег, если только информация об этом не открыта для сотрудников предприятия и вы не выполняете одинаковые функции. Иначе ваше обоснование легко отклонить.

Вместо сообщения о вашей неудовлетворенности имеющейся должностью и заработной платой лучше продемонстрировать собственные достижения и привести анализ развития рынка труда: например, сравнить уровень зарплаты на вашем предприятии с другими аналогичными.

В начале разговора упомяните, что вы рады работать в компании, выполнять предложенные функции, решать поставленные задачи, однако льстить лично руководителю не стоит.

Не доводите разговор до ультиматума: «Или повышение зарплаты, или я увольняюсь»; если в силу обстоятельств предприятие не может повысить вам оклад – не исключено, что вам предложат уволиться.

Перед разговором еще раз ознакомьтесь с должностными инструкциями. Если руководитель открыто говорит о недочетах в вашей работе, спокойно уточните, что именно вы должны, по его мнению, исправить, и объясните свои промахи, например, если вы получаете неверную/запоздалую информацию от коллег или это не входит в круг ваших обязанностей.

Будьте готовы к любому ответу. В случае отказа уточните, есть ли у вас перспективы, планируется ли повышение в ближайшем будущем и от чего оно зависит – от качества вашей работы или возможностей фирмы.

Если вы уже получаете максимальный оклад, соответствующий вашей должности, открыто расскажите о своем потенциале и обсудите возможности карьерного роста, дополнительного обучения, стажировки.

Обязательно поблагодарите руководителя за уделенное время, объяснение текущей ситуации.

Говорить ли коллегам об удавшейся или неудавшейся попытке – зависит от ситуации. Иногда подобный разговор поможет обменяться опытом или узнать о положении дел, но может и стать предметом для сплетен.

Ошибка

Как известно, от ошибок не застрахован никто. Если в процессе решения производственной задачи вы допустили ошибку, постарайтесь как можно быстрее выявить ее причины и устранить последствия. Прятаться не стоит, тем более перекладывать ответственность на другого – процесс разбирательства выявит истинного виновника.

Если в результате вашей ошибки пострадал клиент, коллега или деловой партнер, обязательно принесите свои извинения.

Извинившись за сам факт ошибки и ее последствия, постарайтесь кратко, но аргументированно объяснить причину случившегося, предложите варианты решения возникшей проблемы. Извинения стоит произнести лично. Если вы общаетесь посредством электронной почты, значит, необходимо извиниться письменно. Лишь в крайнем случае допустимо передать сожаление о случившемся через третье, доверенное лицо.

В случае отсутствия видимых причин найдите общепонятное оправдание своему промаху: плохое самочувствие, стресс, необычные обстоятельства и даже проблемы в личной жизни. Не стоит переводить случившееся в шутку или рассказывать о тестировании коллектива на бдительность.

Чем быстрее вы извинитесь, тем лучше: извинение часто исчерпывает конфликт. Со временем напоминать о случившемся станет неудобно.

Если вы часто допускаете повторяющиеся ошибки, обратите на них особое внимание. Небольшие оплошности, допустимые в начале карьеры (пригласить не того сотрудника к телефону или неверно передать информацию), со временем будут раздражать коллег.

Частой ошибкой по отношению к корпоративной культуре, принятой на предприятии, является нерегламентированное использование телефонных звонков, грубая манера общения по телефону.

Разглашение производственной информации, обсуждение служебных дел с третьими лицами также недопустимы.

Способ извинения за ошибку, связанную с неверной рассылкой электронной почты, зависит от уровня оплошности. Если вместо кнопки «отправить» вы нажали «отправить всем», уточните содержание. Если вы оповестили о подробностях личной жизни или негативном отношении к боссу весь рабочий коллектив, ситуацию достаточно прояснить в коротком объяснительном письме по электронной почте. Однако, если подобное сообщение достигло босса, отправлять извинения по электронной почте нежелательно; их стоит произнести лично.

Повышение

Карьерное повышение – порой неожиданное, но чаще долгожданное событие. Предложение более высокой должности может быть инициировано руководством, однако, узнав об освободившейся вакансии, сотрудник вправе сам предложить свою кандидатуру. Позитивно воспринимаются рекомендации, например, руководителя смежного отдела; проанализируйте связи среди сотрудников и руководства – кто мог бы вас рекомендовать.

Сотруднику следует обосновать свое желание. Аргументы о более высокой заработной плате неуместны, лучше говорить о развитии компании и личностном росте, о приобретенном опыте, соответствующем образовании. Выразите желание получить дополнительное образование, повысить квалификацию.

Если вы работаете в крупной компании, где принята практика первичного внутреннего подбора персонала и вначале рассматриваются кандидаты из числа сотрудников фирмы, внимательно следите за доской объявлений.

Заранее сообщите о своей заинтересованности в карьерном росте руководству, даже если интересующая вас должность еще занята. Не зная о ваших планах или думая, что вы лишены амбиций, руководитель может не принять вас в расчет, выбирая кандидата.

Не торопитесь делиться перспективами на повышение с коллегами, даже если вы считаете ваши отношения дружескими. Должность может заинтересовать их или вызвать волну ненужных сплетен.

О вашем новом назначении коллектив должен узнать от вышестоящего руководства, но не от вас. Нетактично хвастаться перспективной должностью заранее, дождитесь, пока вас утвердят, но и потом ведите себя скромно.

Поддерживать ли дружеские отношения с бывшими коллегами в нерабочее время, зависит от ситуации, но если вы являетесь их прямым начальником, то подобное общение может вызвать некоторые трудности.

Чтобы не испортить отношения с коллективом, постарайтесь избежать ошибок предыдущего руководства, ведь вы с ними уже знакомы.

Сверхурочные часы

Во многих компаниях, особенно в крупных и международных, работа после официального окончания рабочего дня считается нормой. Подобные правила могут быть отражены уже в объявлении о приеме на работу, подчеркивая, что должность и соответствующий оклад требуют от сотрудника повышенной отдачи. Нередко сами сотрудники готовы засидеться в офисе допоздна, заканчивая отчет или демонстрируя руководству преданность делу.

Добровольная работа в сверхурочные часы часто приносит свои результаты: удовлетворенность сделанным, уважение и одобрение руководства, карьерный рост. В случае допущенной ошибки руководство вправе ожидать от вас сверхурочной работы по ее исправлению. Однако, если вы справились с работой вовремя и качественно, задерживаться не обязательно.

Если коллеги регулярно просят вас помочь или закончить работу вместо них, у вас есть право выбора. Если подобные просьбы становятся частыми и навязчивыми, научитесь вежливому, но твердому отказу. Стоит учитывать, что, согласившись несколько раз, вы создаете у коллег привычку рассчитывать на вас и в будущем отказывать станет все труднее.

Ситуация усложняется, если на переработку сотрудников нацелено руководство или сверхурочно работает весь отдел. Часто руководитель сам засиживается допоздна, не давая сотрудникам психологического права закончить рабочий день.

В подобной ситуации сотрудник имеет право закончить рабочий день в соответствии с заключенным договором. Извиняться перед коллегами не стоит, однако, если задержки являются элементом сложившейся корпоративной культуры, сотрудник почувствует себя неудобно.

Если вы готовы работать сверхурочно исключительно за дополнительную оплату, премию или, например, предоставление социального пакета льгот, обсудите ситуацию с руководством заранее. Для аргументированного спора узнайте о принятых на предприятии правилах. Внимательно изучите условия договора, особенно параграф, посвященный сверхурочным часам. За разъяснением прав допустимо обратиться в юридический отдел компании или к независимым консультантам.

В случае юридического спора не подменяйте понятия. Согласно статье трудового кодекса, сверхурочной считается работа в дополнительные часы, осуществляемая по распоряжению, предложению или с ведома нанимателя и оговоренная правилами внутреннего трудового распорядка или графиком сменности.

Работа, выполняемая в дополнительные часы по инициативе самого работника, сверхурочной трудовым кодексом не признается. Не рассматривается как сверхурочная работа надомников, а также сотрудников с неполным рабочим временем в пределах полного рабочего дня и сотрудников, выполняющих другую функцию по совместительству. Если вы считаете, что работа сверхурочно поможет карьерному росту, вы вправе засиживаться допоздна. Однако если вы оказались единственным сотрудником, готовым переработать лишний час, приготовьтесь к вопросам и недоуменным взглядам.

Служебная иерархия

Одним из отличий делового этикета от светского является система определения статуса общающихся лиц. В деловом этикете статус определяется в первую очередь должностным положением лица или его рангом, и лишь затем учитываются возраст и гендерный признак.

Должностное положение и статус сотрудников формируют систему старшинства в офисе, на предприятии, в процессе переговоров, на деловом приеме. Служебная иерархия определяет нормы общения, обращения, очередность приветствия, обслуживания, систему подчинения. Согласно правилам делового этикета нижестоящий сотрудник первым приветствует старшего. Право подачи руки и предложение к более детальному общению принадлежат руководителю или сотруднику выше статусом.

В случае представления третьего лица следует обратиться к более высокому чину по имени и представить ему нижестоящего. Знакома клиента и директора, стоит учитывать, что в этой ситуации более высоким статусом обладает клиент, в связи с чем следует представить ему директора.

Среди сотрудников или руководителей равного статуса допустимо и часто используется общение на «ты», однако между лицами разного статуса рекомендуется обращение на «вы».

Особого такта требует от руководителей высокого ранга общение с подчиненными. Необходимо одинаково вежливо обращаться и к своим заместителям, и к сотруднику среднего звена, и к уборщице. Подобное уважительное отношение ценится в коллективе.

Сотрудникам не полагается «перепрыгивать через голову» и обращаться напрямую к руководству более высокого ранга, не уведомив об этом непосредственного руководителя. Заместители также не должны выступать единолично от имени фирмы, не обсудив положение с непосредственным руководителем.

Должностное положение находит свое отражение в дресс-коде, в транспортном средстве, а также в статусных аксессуарах. Соответственно одеваясь и соблюдая правила поведения, можно искусственно немного повысить свой статус. Статус подчеркивают качество, респектабельность, уместность.

В отношении женщин руководитель среднего ранга имеет право проявить общепринятые знаки внимания: например, протянуть даме руку, открыть перед ней дверь, подать пальто, однако подобный жест в отношении лишь одной из присутствующих дам будет выглядеть предвзято.

Руководителю высокого ранга лучше отказаться от подобных светских знаков внимания в рабочей обстановке. Элементы светского отношения к бизнес-леди со стороны сотрудника низшего звена также могут быть определены как флирт.

Даже если сотрудники считают своего начальника не достойным занимаемой должности, выражать это не стоит: полученный статус требует уважения и выполнения указаний.

В случае изменения сотрудником статуса следует выполнять соответствующие рангу правила. Высокомерие и заносчивость, особенно по отношению к бывшим коллегам, не приветствуются, однако правила делового статусного общения должны измениться.

Коллеги

По статистике, отношения с коллегами занимают третье место в списке факторов, влияющих на удовлетворенность рабочим местом. Хорошая рабочая атмосфера в офисе существенно влияет на результативность труда.

В большинстве крупных компаний задачами сплочения коллектива и развития добрых производственных отношений занимается непосредственное руководство или специалисты-психологи.

Дружба

Дружба на рабочем месте часто возникает между коллегами равного статуса. Чаще такие отношения называют приятельскими. Стоит ли продолжать дружеское общение с коллегой вне рабочего времени, зависит от ситуации, однако необходимо учитывать, что, кроме личных симпатий, дружба в рабочем коллективе возникает на основе совместной деятельности и часто заканчивается после увольнения или изменения должностного положения одного из коллег.

Дружеские отношения с руководством не запрещены, однако часто вызывают недоумение, зависть коллег и сомнения в правомерности начисления премий и карьерного роста сотрудника. В случае искренней дружбы руководителю и сотрудникам следует проявить такт и особую осторожность в общении с коллективом. Допустимо объяснить, что отношения сложились уже задолго до должностного повышения.

Дружеские и приятельские отношения не должны мешать карьерному росту и решению производственных задач. Не стоит ущемлять свои деловые интересы, лишь только чтобы друг не обиделся, однако перед тем, как пожертвовать дружбой ради карьеры, следует оценить ситуацию более критично. Дружба не должна стать причиной постоянных просьб о помощи или замене. Если просьбы становятся частыми, придется вежливо отказать.

Если дружеские отношения ставят под удар вашу карьеру или репутацию, например, ежедневная необходимость подменять или прикрывать коллегу перед начальником, оцените необходимость подобных отношений.

В новом коллективе не стоит поддаваться соблазну побыстрее завести дружеские отношения с кем-либо из сотрудников. Для начала следует больше узнать о коллективе и каждом сотруднике.

Не торопитесь делать друзьям замечания, упрекать в случайных ошибках, срывать на них свое настроение, лучше проявить такт и желание помочь, скорее всего, они ответят вам тем же.

В случае повышения близким друзьям следует сообщить об этом лично. Не стоит ждать, пока руководитель представит вас в новом качестве. Если вы знаете, что коллега-друг претендовал на эту же должность, попробуйте аргументированно объяснить решение руководства.

Не торопитесь делиться с коллегами тайнами, личными переживаниями, а также негативным мнением о руководстве. Чем более вы открыты для коллег, тем более уязвимы.

Причиной окончания дружбы в стенах офиса часто является конкуренция, трудности в решении производственных задач и даже сплетни. Чтобы разобраться в причинах изменения в отношениях, рассорившиеся друзья используют открытый разговор. Если вы хотите избежать сплетен за спиной, объяснитесь с бывшим другом, прямой разговор легко прояснит ситуацию.

Понятие «корпоративная дружба» относится к коллегам и коллективам, которые поддерживают уважительные и дружеские отношения внутри коллектива. Сотрудники отмечают вместе праздники и дни рождения, обсуждают разные темы, однако вне рабочего времени общаются мало. Подобная дружба редко имеет продолжение после увольнения, зато дает возможность работать в сплоченном, неконфликтном коллективе.

Необходимо учитывать, что не все сотрудники готовы к дружеским отношениям, многие сознательно избегают неофициального и неформального общения. Переступать установленную дистанцию не стоит. Хотя коллеги редко относятся с симпатией к подобным сотрудникам.

Если вы сами не располагаете заводить дружбу на рабочем месте, придерживайтесь деловой и уважительной линии поведения по отношению ко всем коллегам.

Конкуренция

Конкуренция между коллегами, выраженная в открытой или завуалированной форме, возникает часто, особенно между сотрудниками одного звена, решающими сходные задачи. Основными причинами конкуренции являются желание карьерного роста (заработная плата, должность), однако и в личной сфере немаловажную роль играют зависть, желание выделиться, завоевать особое расположение руководства.

Оцените себя и конкурента, выделите свои и его плюсы и минусы. Будьте бдительны, отнеситесь к конкуренту серьезно, он может испортить не только настроение, но и поставить под вопрос ваши профессиональные качества, настроить против вас и коллектив, и руководство. Стоит учитывать, что некоторые сотрудники готовы применять любые средства для достижения карьерных целей.

Проявлением конкуренции могут стать насмешки, желание подчеркнуть ошибки и недостатки человека. Если вы заметили необоснованные высказывания и придирки в свой адрес – уточните у коллеги или руководителя, что именно вы сделали не так, постарайтесь организовать спокойный диалог и разобраться.

Эмоции и негативное восприятие случившегося лучше оставить при себе. Крик, перепалка, эмоциональная попытка доказать свою правоту вряд ли приведут к желаемому результату. Не давайте втянуть себя в длительное разбирательство, продолжайте работать.

Уделите внимание презентации своих достижений и положительных качеств. Обратите внимание руководства на свои успехи. Не стоит стесняться излишней саморекламы, умение продемонстрировать свои преимущества важно не менее, чем профессионализм.

Наладьте отношения с коллегами, чем лучше они вас узнают, тем больше смогут доверять и верить.

Полезной для эффективного труда, по мнению большинства руководителей, является здоровая конкуренция, она служит стимулом для максимального использования навыков и знаний, а значит, повышает производительность и результативность. Не торопитесь жаловаться на конкурента, совершенствуйте свои профессиональные навыки, будьте корректны, не допускайте ошибок. Задача руководителя – контролировать добросовестность применяемых методов.

Нетактично использовать для достижения цели ложь, клевету, интриги или украденную информацию. Столкнувшись с подобной ситуацией, соберите доказательства и объяснитесь с заинтересованными лицами. Поступать нечестно с обидчиком не стоит, лучше аргументированно доказать свою правоту.

Неловкая ситуация

В офисной обстановке порой возникают неловкие ситуации, когда сообщить человеку о неопрятном виде или испачканных губах неудобно, а молчать – нетактично. Надо ли сообщать коллеге, что внутренняя этикетка джемпера торчит наружу или не застегнута молния на брюках, зависит от ситуации и взаимоотношений.

Несмотря на то что делать подобные замечания сложно, достаточно представить смущение и досаду коллеги, когда промах обнаружится. В случае, если каждый вежливо отмолчится, к чувству неудобства прибавится обида, что никто не захотел помочь в неприятной ситуации. Из практики следует, что, несмотря на неловкость, человек будет благодарен за поддержку. Главное – найти правильные слова и сделать замечание корректно.

Выбирая стиль поведения, учитывайте общепринятые правила вежливости, предполагающие не заметить ошибку, например, соус, пролитый на скатерть. О «стрелках» на колготках и оторвавшейся пуговице упоминать не стоит, однако о блузке, надетой наизнанку, следует обязательно сообщить.

Заметив оплошность у клиента или курьера, допустимо промолчать, в скором времени он разберется сам. О возможном инциденте с генеральным директором и руководителем высшего звена лучше сообщить его секретарю или помощнику.

Коллегам, равным по возрасту и должностному положению, об оплошности лучше подсказать. Сообщать о промашке надо наедине. Пока окружающие делают вид, что ничего не замечают, пригласите человека отойти в сторону, чтобы другие не слышали разговор. Успокойте человека: «Мне кажется, никто пока не заметил». Начните со слов извинения: «Извини, но, кажется, сегодня у тебя...»

Обязательно тихо шепните об ошибке человеку, поднимающемуся на трибуну или в президиум.

Сообщать о часто повторяющихся проблемах – перхоти в волосах или необходимости использовать дезодорант – либо не стоит, либо следует делать это в самых крайних случаях. Дать совет лучше оказавшись с человеком один на один, при этом желательно объяснить, как именно можно исправить ситуацию: «Мне посоветовали отличный шампунь, советую всем, надеюсь, что пригодится».

«Ты» и «вы»

Деловое общение с партнерами, коллегами, клиентами предполагает обращение на «вы». По имени-отчеству следует обращаться к руководству любого ранга, людям старшим по возрасту, малознакомым людям.

Среди коллег, равных по возрасту и должностному положению, часто складывается общение на «ты». Однако, даже если в отделе подобное обращение принято, в начале общения следует использовать форму «вы» и переходить на «ты», лишь оговорив это с коллегами. На практике правила обращения «ты»-«вы», имя или имя-отчество определяются уже в первый рабочий день.

Предлагать переход на «ты» в общении людям старшего возраста или звания не полагается. Если вы хотите сами предложить более простую форму обращения, подумайте, не будет ли это расценено как фамильярность.

Решение общаться на «ты» принимается двусторонне. Если вы привыкли обращаться ко всем на «вы» и хотели бы сохранить традицию – ваше право. Достаточно объяснить вашу позицию коллегам.

Деловой этикет предписывает руководителю обращаться к своим подчиненным на «вы». Исключение составляет коллектив, где обращение и к руководителю, и ко всем подчиненным – «ты». В этом случае сотрудники могут называть друг друга как по имени, так и в случае, подчеркивающем деловые отношения, по имени и отчеству. В присутствии клиентов или деловых партнеров в этом случае по отношению к руководителю необходимо обращение на «вы» и по имени-отчеству.

Даже если в рабочей обстановке вы обращаетесь к коллегам на «ты», в присутствии клиентов, а также во время конференции или симпозиума следует называть друг друга на «вы» и по имени-отчеству.

Важно учитывать, что при переходе на «ты» с клиентами часто возникают затруднительные ситуации. У приятеля-поставщика проще попросить отсрочку платежа или поставки товара.

Совместные застолья и корпоративные мероприятия, несомненно, упрощают и сближают сотрудников, однако важно не перешагнуть грань и воздержаться от панибратства и фамильярности.

Комплимент

Комплимент – это одно из действенных средств деловой коммуникации. В отличие от светского, деловой комплимент не является частью флирта или ухаживания, а демонстрирует интерес и уважение к деловому партнеру, оценку его достижений или качеств.

В большинстве случаев комплимент оказывает положительное воздействие, даже когда вы мало знакомы с собеседником или он относится к вам с неприязнью. Говоря комплименты в рамках делового взаимодействия, легче расположить к себе человека и изменить его мнение в нужную сторону.

В деловом общении комплименты следует уметь произносить, принимать и поддерживать.

Говорить

По правилам этикета комплимент следует произносить в контексте разговора, встраивая в общую фразу. Произнесенный отдельно комплимент требует от собеседника реакции, что не всегда удобно.

В связи с тем, что большинство комплиментов направлено на очевидные вещи, постарайтесь выбрать необычную, менее заметную, но важную для партнера тему.

Произнеся комплимент, будьте готовы к тематическому диалогу, если ваш визави решит поговорить о затронутом предмете.

В деловой сфере не следует выбирать поводом для комплимента внешние данные, новую прическу, вещь. Подобный комплимент допустим в узком офисном кругу – подруге-коллеге. Замечать новинки или фасоны одежды у руководства не принято.

Комплимента достойны лица, выступающие с трибуны или подготовившие презентацию. Вместо комплимента-сравнения «Вы сегодня выступили лучше, чем...» лучше сказать: «Какая у вас прекрасная речь! Слушать вас – одно наслаждение!»

В деловой сфере часто используются комплименты-характеристики: «Вы потрясающий аналитик!», «Как приятно иметь дело с таким партнером!», «Ваша интуиция восхищает!».

Комплимент в деловой обстановке может быть выражен в виде благодарности, похвалы, поддержки. Сослуживцу и партнеру по бизнесу, несомненно, будет приятно услышать после заключения сделки: «Удивительно, как вам удается так расположить к себе людей», «Ваша эрудиция поражает», «Ваше умение договариваться не знает равных».

Партнерские отношения поддержит комплимент, подчеркивающий коммуникативный талант собеседника: «Как вы тонко и хорошо разбираетесь в людях», «Ваша энергия и вера в проект заряжают других», «В деле убеждения вас трудно превзойти».

Комплимент руководству порой может способствовать карьерному росту, однако важно, чтобы он звучал искренне, к месту и не походил на лесть.

В рабочей обстановке мужчинам стоит говорить только комплименты, связанные с деловыми качествами. Желание сказать личный комплимент может показаться фамильярностью или заигрыванием.

Сохраняйте искренность, больше интересуйтесь взглядами и достижениями человека. Собеседнику всегда приятно узнать, что вы читали его труд или статью, оценили результаты законченного проекта.

Комплимент также достигнет цели, если вы похвалите человека перед лицом партнеров или клиентов. Мнение со стороны всегда ценится особо.

Использование комплимента в момент встречи или начала переговоров поможет наладить контакт, начать беседу. Слов похвалы достоин уютный офис, его доступность для клиентов, хорошо объясненная дорога, приветливые сотрудники.

Восхищение дизайном кабинета, пунктуальностью работников, расторопностью секретаря считается косвенными комплиментами в адрес руководителя. Достижения своего коллектива руководитель часто воспринимает на свой счет.

Во время беседы комплимент поможет перейти к другой теме, поддержит переговоры в момент принятия решения.

Каким бы трудным ни был разговор, закончить его также лучше дружеским комплиментом, благодарностью не только за уделенное время, но и за умение выслушать и помочь сделать выбор.

Принимать

Услышав комплимент в свой адрес, не торопитесь смущаться и отказываться от собственных заслуг. Отвергая комплимент, вы ставите в неловкое положение и себя, и собеседника. Если вы согласны с положительной оценкой, но боитесь выглядеть хвастуном, поблагодарите сказавшего за то, что он обратил внимание на ваши старания: «Спасибо, мне приятно это слышать, я уделил этому вопросу немало времени».

В случае, если комплимент оказался частью беседы и собеседник продолжил разговор, достаточно улыбнуться и принять комплимент понимающим кивком без устного ответа.

Если вы готовы, обязательно ответьте комплиментом на комплимент: «Я знаю, как хорошо работают сотрудники в вашем офисе, у вас всегда есть чему поучиться».

Будьте бдительны и осторожны, принимая комплимент, не увлекайтесь собственной значимостью, не начинайте длинных объяснений, как именно вам это удалось, иначе можно попасть в смешное положение.

Если вы уверены, что не заслужили комплимент, допустимо объяснить, что вы хотели бы доработать тему и тогда уже будете достойны комплимента.

Если ваш партнер расхваливает вас перед заказчиком, не перебивайте, дослушайте спокойно до конца. Вам останется лишь добавить, что вам приятна такая оценка и вы надеетесь заслужить доверие или что вам приятно, что ваши партнеры или клиенты готовы отозваться о вас положительно.

Получив комплимент-похвалу от руководства за хорошо выполненную работу, не торопитесь просить повышение, премию или отпуск. Достаточно выразить ваше желание работать в организации или поблагодарить руководителя за оказанную помощь: «Без вашей поддержки мне было бы намного труднее».

На комплименты от приятелей-коллег отвечайте комплиментом, например: «Мне приятно услышать это именно от тебя», «А мне нравится твой стиль работы».

Конфликты

Конфликты, причины их возникновения и способы разрешения являются одной из важных составляющих производственной и офисной жизни.

Производственные конфликты, несложившиеся отношения с коллегами, трудности в общении часто становятся причиной увольнения, снижают концентрацию внимания и работоспособность сотрудников, влияют на результативность труда.

По статистике, около 30 процентов рабочего времени руководитель тратит на урегулирование явных и скрытых внутренних конфликтов рабочего коллектива. Все чаще в штате крупных предприятий и фирм появляется должность психолога по разрешению конфликтов и сложных психологических ситуаций в коллективе.

Проблемы, ссоры, косые взгляды не только портят настроение, но и вызывают головную боль, усталость.

Однако, как ни странно, конструктивные конфликты имеют и положительные стороны: они приводят к объединению единомышленников, выявляют противоречия в рабочем процессе и коллективе, позволяют найти новые формы организации труда и развития персонала. Главное – вовремя разобраться в причинах разногласий и найти оптимальное их решение.

Виды

В каждом конкретном случае проблема затрагивает двух участников, сложившиеся группировки или целый коллектив. Производственный конфликт может также развиваться между коллективом и руководством, между сотрудником и сформировавшейся группой, между начальником и подчиненным.

Легко разрешаемые конфликты улаживаются сторонами самостоятельно, иногда с привлечением коллег. Более сложные внутриколлективные проблемы требуют вмешательства начальства, а самые неразрешимые, касающиеся трудового кодекса или законодательства, доходят до суда.

Предотвращение

Предотвратить конфликт с коллегами поможет верная манера поведения. В новом коллективе не торопитесь вводить свои правила, ознакомьтесь с традициями и принятым стилем работы и общения. Менять сложившиеся привычки дозволено кризис-менеджерам или в случае, если перемены улучшат производительность труда.

Старайтесь избегать участия в чужом конфликте, иначе межличностная ссора двоих коллег перерастет в коллективный конфликт или сделает вас врагом одной из сторон.

Не торопитесь хвастаться своими достижениями. В редких случаях вы заслужите почет и уважение, скорее вызовете ревность сослуживцев. Ведите себя особенно скромно в случае большого успеха или повышения. Часто коллег раздражает не столько ваша карьера, сколько зазнайство, желание похвастаться, услышать похвалу. Если вы стали фаворитом руководства, не удивляйтесь косым взглядам коллег.

Счастливая личная жизнь часто становится темой для зависти. Подумайте, стоит ли рассказывать о личном в коллективе.

Рассказывая коллеге о чем-либо важном по секрету, не поддавайтесь наивной искренности; о ваших тайнах, скорее всего, рано или поздно узнают и все остальные. Особенно если лучшая подруга станет конкурентом или врагом.

Не давайте повода для сплетен, злые языки обязательно распространят негативную информацию.

Применяйте тактику помощи и понимания к коллегам. Трудно обижаться на человека, готового вам помочь.

В случае подозрения на возникновение конфликта, направленного против вас, следите за невербальными знаками во время общения. Если коллега отводит взгляд или проявляет другие знаки невнимания и неуважения, вряд ли в этот момент он говорит открыто и честно. Предотвратить слухи и сплетни за спиной порой невозможно. Будьте внимательны к перемигиваниям, особым взглядам и репликам между коллегами.

Не всегда просто изменить свое поведение в коллективе. Если вы получили новую должность или выросли из «молодого специалиста», не меняйте свое поведение внезапно. Скорее всего резкие перемены вызовут недоумение и обиду. Меняйте отношение к себе постепенно.

Станьте активным членом коллектива. В случае, когда в коллективе приняты совместные праздники или другие корпоративные мероприятия, постарайтесь отложить другие дела и хотя бы ненадолго присоединиться к коллективу. Отказ от участия в большинстве случаев вызывает в коллегах обиду, непонимание и даже раздражение.

Причины

Разрешение любого конфликта лучше начинать с определения его истинных причин и мотива. Часто личную неприязнь или обиду человек прикрывает придирками к выполнению коллегами трудовых обязанностей.

Причиной личной обиды может стать кажущаяся невинной шутка или ревность. В производственной сфере причинами разногласий часто являются столкновение противоположных точек зрения, развитие карьеры, профессиональный уровень, борьба за неформальное лидерство, личная неприязнь.

Как ни грустно, но наиболее частой причиной недовольства, придирок и конфликтов, по мнению специалистов, является зависть. Следует различать личную зависть, например, к счастливым семейным отношениям, к чертам характера, внешности и даже коммуникабельности сослуживца, и производственную – к карьерному росту, уважению руководства, особым заслугам.

Часто причина недовольства очевидна, например, ваше повышение вместо претендовавшего на должность коллеги или особое внимание начальства.

Скрытые или давно затаенные обиды определить труднее, но и их необходимо учитывать. Чтобы разобраться в истинных причинах, поставьте себя на место коллеги, проанализируйте ситуацию.

Выявляя причины, допустимо посоветоваться с независимым, не имеющим отношения к конфликту коллегой, спросить его мнение и предположения. Однако в подобном разговоре следует проявить особый такт, чтобы не втянуть третье лицо в конфликт.

Если позволяет ситуация и у вас есть возможность переговорить тет-а-тет с оппонентом, попробуйте выяснить причину напрямую. Спокойным тоном сообщите, что чувствуете и понимаете конфликт, готовы разобраться в причинах и их исправить. Однако имейте в виду, что подобный разговор может не только не уладить конфликт, но и, напротив, создать еще более напряженную ситуацию. Во время разговора начистоту называйте кажущиеся вам причины лишь в том случае, если в них уверены и они не касаются личных взаимоотношений. Правдивость догадок следует выяснять особенно тактично, не утверждая, а лишь предполагая какие-то вещи.

Классическими причинами разногласий в процессе работы являются: несовпадение стилей работы, выбор разных методов достижения целей, различие характеров и целей, проблемы во взаимодействии, межличностные конфликты, конфликт интересов.

Решение

В зависимости от ситуации, причин и участников конфликта, ответственность за его разрешение распределяется между участниками спора, вовлеченными членами коллектива и руководством.

Если в ваш адрес направлена критика, разделите ее на эмоционально-личностную и информационно-производственную. В ответ на эмоции желательно сохранить спокойный тон и готовность разрешить ситуацию, не вступая в конфликт. Особенно важно не поддаваться искушению ответить обидчику грубостью.

В ответ на ехидные, колкие замечания не стоит делать вид, что ничего не произошло. Уточните спокойным тоном: «Что вы имеете в виду?», «Что вы хотели этим сказать?».

Если критика или замечания сделаны в присутствии коллег, руководства, клиентов или, например, на проводимой вами презентации, не теряйте спокойствия, уточните: «Если вы не согласны с моим мнением, в свою очередь вы тоже сможете высказать свою позицию по данному вопросу», после чего продолжите свое выступление.

В конфликтной ситуации не забывайте об объективности. Не исключено, что причина недовольства коллег действительно в вас. Извинитесь или измените манеры поведения, исправьте допущенные ошибки.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.