

Изысканные манеры в мире бизнеса

В этой главе...

- Как вести себя во время собеседования при приеме на работу
- Хорошие манеры на работе
- Как добиться хороших отношений с коллегами и начальством
- Как хвалить и критиковать
- Как нанести визит в другую фирму и как принимать посетителей у себя

Вы, молодой выпускник вуза, поступили на работу в престижную компанию и боитесь, что не сможете себя правильно вести? Еще бы! Прежде вы общались большей частью со своими сверстниками, называли друг друга на “ты”, носили примерно одну одежду и слушали одну музыку. А теперь вокруг столько разных людей, и с ними надо сотрудничать и находить общий язык.

В этой главе мы расскажем, что нужно для налаживания благоприятных отношений в профессиональной жизни — от собеседования при приеме на работу и до повседневной жизни в офисе. Кроме того, вы узнаете, почему надо уважительно относиться к частной жизни других людей, как воспринимать критику и похвалы со стороны коллег и начальников, как не ударить в грязь лицом во время делового визита и как правильно принимать посетителей. В конце главы мы поговорим о снисходительности к слабостям других и великодушии.

Как вести себя на собеседовании при приеме на работу

Представьте, что вам предстоит пройти собеседование в компании, в которую вас как будто готовы принять на работу. Великолепно! Правда, немного страшно... Как произвести благоприятное впечатление на потенциального работодателя? Конечно, следует продемонстрировать вежливость и обаяние, однако не хотелось бы показаться подхалимом и льстецом. Хотелось бы выторговать для себя условия получше, но неприятно показаться жадиной и нахалом. В общем. Задача такова: вызвать у будущего работодателя симпатию, и чтобы эта симпатия получила соответствующее материальное воплощение.

Э-хе-хе!

Скорее всего, для вас, как и для большинства нормальных людей, собеседование при приеме на работу не относится к самым любимым и приятным занятиям. Поэтому прислушайтесь к нашим рекомендациям.

Постарайтесь найти работу по душе

Прежде всего, определите, какую работу вы хотите получить. Есть, конечно, счастливицы, которые точно знают, чего хотят, например, играть на гобое в небольшом оркестре в приморском городке. Но таких немного... Большинство же людей, особенно из тех, кто только что закончил университет по специальности “Французская литература XV века”, нуждаются в помощи, чтобы понять, что же они в действительности умеют и чего на самом деле хотят.

Считайте, вам повезло. Сейчас работает целая индустрия, единственная задача которой — подбор подходящей для вас работы. Начните поиск с Интернета, местной библиотеки или ближайшего газетного киоска. И обязательно прочтите книги *Поиск работы для “чайников”* и *Резюме для “чайников”*.



Для начала постарайтесь узнать как можно больше о компании, в которую намерены пойти работать. Немалую помощь в этом “предварительном исследовании” окажет Интернет. Ваши родители в подобной ситуации отправлялись в библиотеку и искали там ежегодные отчеты интересующей их компании, а вам достаточно лишь набрать ключевое слово в браузере и получить всю необходимую информацию.

Ниже приведены рекомендации на тот маловероятный случай, когда интересующая вас компания не представлена в Интернете или когда ее Web-сайт не содержит нужной информации.

- ✓ **Хорошенько расспросите человека, который рекомендовал вам данную компанию.** Надежная ли это фирма или очередная “компания-однодневка”? Нет ли у начальника, с которым вам предстоит работать, “любимой мозоли”, на которую желательно не наступать? Какие у него “маленькие слабости”? Как лучше одеться, отправляясь на собеседование?
- ✓ **Просмотрите, что писали газеты об этой компании в последние несколько месяцев.** Не найдется ли среди них что-либо такое, что может представлять для вас интерес?
- ✓ **Поищите людей, которые работали в данной компании.** Большинство из нас любят поговорить о своей работе и своей карьере, и почти каждый будет рад помочь человеку, который ищет работу.

Учитесь правильно разговаривать по телефону

Ха, скажете вы, мне учиться говорить по телефону? Да в нашем доме в каждой комнате было по телефонному аппарату!.. Но знаете ли вы, как надо разговаривать по телефону, обращаясь в какую-либо компанию за получением информации?

- ✓ **Обращаясь по телефону, не забудьте вначале представиться.** “Здравствуйте, с вами разговаривает Фредди Крюгер. Я хотел бы поговорить с мистером Франкенштейном!” или “Не могли бы вы мне подсказать, как зовут вашего директора по маркетингу?”
- ✓ **Запаситесь терпением.** Секретари нередко бывают заняты и просят звонящего немного подождать.
- ✓ **Вежливо изложите дополнительную информацию, если ваш собеседник просит ее предоставить.** Обычно секретари стараются получить максимум информации от человека, который к ним обращается. Поэтому нужно сообщить все, о чем вас спрашивают.
- ✓ **Объясните кратко вопрос, с которым связан ваш звонок, если это ваше повторное обращение в данную фирму,** например: “Я отправил г-ну Брауну свое резюме и хочу убедиться в том, что он получил его”.
- ✓ **Если на ваш звонок включается автоответчик, оставьте краткое сообщение.** Назовите свои имя и фамилию, укажите телефонный номер, кратко поясните причину обращения и еще раз повторите имя, фамилию и номер телефона.
- ✓ **Прежде чем положить трубку, спросите фамилию человека, который отвечал на ваш телефонный звонок (пригодится, если вам придется звонить сюда еще раз).**
- ✓ **В завершение разговора не забудьте поблагодарить собеседника!**

Как правильно писать письма и резюме

Отправляя в какую-либо компанию свое резюме, приложите сопроводительное письмо — на отдельном бланке, указав вверху страницы свой почтовый адрес, телефонный номер и электронный адрес. Кстати, эти данные надо указывать и в том случае, если вы отправляете резюме электронной почтой.



Пользуйтесь тем средством связи, с которого вы начали общение с данной компанией (например, электронная почта), и пользуйтесь им до тех пор, пока потенциальный работодатель не предложит иной способ (например, позвонит вам по телефону).

Письма (электронные и обычные) — отличный способ продемонстрировать воспитанность и профессионализм еще до собеседования. Помните, что после собеседования *обязательно* следует отправить краткое благодарственное письмо — оно наверняка запомнится адресату и произведет приятное впечатление. Будьте вежливы и не переходите на грубую лезть, если не хотите надолго стать объектом насмешек и издевательств.



Письмо, сопровождающее резюме, не должно быть чересчур пространным. Изображения допустимы лишь в случае, если вы претендуете на должность Web-дизайнера. Помните, что у человека, к которому вы обращаетесь, зачастую нет ни времени, ни желания знакомиться с вашим художественным творчеством.

Сопроводительное письмо должно удовлетворять следующим критериям.

- ✓ Должно быть кратким и деловым.
- ✓ Должно объяснять, почему вы хотите получить эту работу, содержать описание вашей квалификации и практического опыта, а также контактную информацию. Можно с пользой для себя использовать какие-то фамилии: “Наш общий друг, мистер Икс, рассказывал мне о вашем совместном отдыхе на Канарах; именно он предложил мне обратиться к вам по поводу вакансии бухгалтера”.



- ✓ **Не должно содержать ненужных подробностей.** Не стоит упоминать, например, о вашем увлечении нумизматикой (если, конечно, это хобби не связано напрямую с интересующей вас должностью). Если очень хочется рассказать об этом, сделайте это во время собеседования.
- ✓ **Не должно содержать ошибок и опечаток.** Ваша небрежность вызовет примерно такую реакцию у потенциального работодателя: “Он присылает мне резюме с ошибками и надеется, что я возьму его на работу!..” Обратитесь к знакомым, грамотность которых не вызывает у вас сомнения, чтобы они проверили ваше резюме и сопроводительное письмо.

Объем резюме не должен превышать одной печатной страницы, в крайнем случае — полтора-двух. Стандартное резюме напоминает биографию: вначале вы указываете свою квалификацию, затем — послужной список в обратной хронологической последовательности (первым указывается самое последнее место работы и т.д.), а затем — образование. (Разные варианты резюме представлены в книге *Резюме для “чайников”*.)

Напоминаем: ваше резюме должно носить как можно более конкретный характер. Фраза “Хотел бы получить перспективное место работы в солидной компании” говорит лишь о том, что вы сами не знаете, чего хотите.

Как одеться

Одежду для собеседования выбирайте как можно более традиционную: темно-синий костюм, белая рубашка (блузка), хорошо начищенные черные туфли, мужчинам — подходящий строгий галстук. Совет женщинам: не надевайте броские ювелирные украшения. Не стоит злоупотреблять любимыми духами (одеколоном). Умойтесь, почистите зубы, тщательно причешитесь — и отправляйтесь навстречу своему счастью.

Поступайте так всегда, несмотря на то, что в последнее время требования к одежде во многих компаниях снизились, а кое-где их вовсе нет.



Многие работодатели считают, что важно не то, как человек одевается, а то, какой он работник. Однако потенциальному работодателю будет приятно отметить, что собеседование — это для вас целое событие, к которому вы подготовились должным образом, о чем и свидетельствует ваш наряд.

Если вы хотите заранее узнать, как принято одеваться в интересующей вас компании, прогуляйтесь у входа в ее офис перед началом или в конце рабочего дня. (Желательно сделать это так, чтобы не вызвать подозрений у работников службы безопасности.) Можно спросить напрямую, договариваясь о времени проведения собеседования: “Какой стиль одежды принят в вашей компании — традиционный или неформальный?” Это вполне допустимый вопрос, который показывает ваше желание произвести хорошее впечатление. Если стесняетесь спросить об этом у менеджера, который будет проводить собеседование, обратитесь за советом к секретарю. Подробнее о том, как одеваться на работу, рассказывается в главе 4.



Если у вас потеют ладони, воспользуйтесь специальным средством от потливости вечером накануне собеседования, а затем еще раз утром.

Подготовка к собеседованию

Продумайте заранее, чего вы хотите от будущей работы, — этим вы сэкономите время других людей. Попробуйте потренироваться в проведении собеседования, пусть вам помогут друзья, родители, члены семьи. Исключается лишь один вариант тренировки: ни в коем случае не проходите собеседование в компании, в которой вы не собираетесь работать. В этом случае вы лишь напрасно отнимете время у занятого человека, которому, возможно, требуется срочно найти подходящего работни-

ка. Кроме того, не исключено, что вы отнимите шанс у человека, который действительно хочет получить работу в данной фирме.

Наконец этот великий день наступил!

Отступать поздно. Как унять волнение? РАССЛАБЬТЕСЬ! Не получается? Отличный способ сбросить напряжение — сосредоточиться на глубоком дыхании. Цель этого упражнения — увеличить приток кислорода к мозгу. Заодно еще раз обдумайте, почему вы заслуживаете данной должности. Кроме того, глубокое дыхание не даст вам потерять сознание и очнуться под сенью огромного фикуса в вестибюле.

Будьте предельно собраны во время собеседования, не поддавайтесь нервозности, даже если вам кажется, что к вам относятся прохладно. Если будете нервничать, то не сможете ответить на самые элементарные вопросы, более того, вообще потеряете шансы на получение работы. Вас не устраивает подобная перспектива? Дышите глубже!

Вы приходите в офис

Вот несколько важных рекомендаций.

- ✓ **Не опаздывайте.** Если плохо ориентируетесь на местности (и вообще на всякий случай), выйдите из дому пораньше. Мало ли что может случиться с вами по пути! Если вы впервые идете в интересующую вас компанию, постарайтесь заранее получить всю необходимую информацию: в какой подъезд входить, куда свернуть, войдя в здание, на какой этаж подняться. Запишите все эти сведения, нарисуйте план, а еще лучше пройдите по соответствующему маршруту за день-два до собеседования.
- ✓ **Выясните, как произносятся фамилия и имя вашего интервьюера.** Сделайте это заранее, договариваясь о времени и месте собеседования. Если у вас плохая память, запишите.

- ✓ **Захватите с собой папку с несколькими экземплярами своего резюме, чистыми листами бумаги, на которых вы сможете в случае необходимости вести записи, надежную авторучку и пару салфеток.** Кожаный портфель придаст вам солидности и респектабельности. Больше ничего не надо.
- ✓ **Постарайтесь понравиться секретарю, сотрудникам службы безопасности фирмы и вообще всем, кто может помочь вам отыскать интервьюера.** Если кто-то из них разговаривает по телефону, запаситесь терпением. Переведите взгляд на какой-нибудь другой объект, пока человек не закончит разговаривать по телефону. Не барабаньте пальцами по столу, не делайте нервных телодвижений. В конце концов, этот человек тоже находится на работе и заслуживает уважительного отношения. Возможно, через несколько недель вы станете его сотрудником, и вряд ли вам понравится, если за глаза вас будут величать “эпилептиком” и “неврастеником” или придумают еще более обидную кличку. Явитесь в офис заранее, чтобы успеть найти нужный вам кабинет.

Не следует демонстрировать излишнего дружелюбия на грани фамильярности. Если секретарь начинает разговор, поддержите его. Если нет, не заводите беседу. Ваша задача — найти интервьюера, а не подружиться со всеми работниками компании.
- ✓ **Запаситесь терпением, ожидая интервьюера.** Конечно, тот должен быть пунктуальным, но обстоятельства могут быть разными. Поскольку вы все равно отвели всю вторую половину дня на собеседование, волноваться не стоит. Ожидая интервьюера, еще раз продумайте возможные темы предстоящей беседы, изучите дипломы и награды фирмы, вывешенные в вестибюле, и подумайте, как удачно упомянуть о них в предстоящем разговоре.



- ✓ **Не жуйте резинку, не курите, ничего не ешьте и не пейте ни в каких помещениях компании, кроме кафетерия.** Не вздумайте во время интервью пить минеральную воду, которой вы предусмотрительно запаслись, даже если испытываете смертельную жажду или привыкли часто пить.



Один менеджер рассказывал о девушке, которая, придя на собеседование, достала из сумочки пирожок и приступила к его поглощению, объяснив, что врач рекомендовал ей частое питание. Несмотря на то что девушка любезно предложила интервьюеру второй пирожок, работу она не получила!

Во время собеседования

Прекрасно, если хорошие манеры стали для вас нормой. Если нет, обратитесь к соответствующим главам книги и получите там необходимые сведения.

Вот несколько правил поведения во время интервью.

- ✓ **Начните знакомство с интервьюером с улыбки и уверенного рукопожатия.**
- ✓ **Когда интервьюер подходит к вам, встаньте ему навстречу.**
- ✓ **Называйте интервьюера по имени-отчеству, смотрите ему в глаза, не забудьте поблагодарить за предоставленную возможность.**
- ✓ **Оставьте дома все лишние предметы.** Когда идете на интервью, не собирайтесь так, будто вам предстоит командировка в дальние страны. У многих женщин есть привычка носить с собой, кроме дамской сумки, еще и пакет или, хуже того, большую хозяйственную сумку. Мужчины не столь запасливы, но и они не отказывают себе в удовольствии набить

карманы брюк и пиджака множеством предметов на все случаи жизни, не забыв прихватить также любимый плеер. Постарайтесь не брать с собой ничего, что не имеет отношения к предстоящему собеседованию.

- ✓ **Придя на собеседование, максимально сконцентрируйте внимание.** Это поможет не только устроить свою карьеру, но и узнать как можно больше об интервьюере и компании, в которой вы собираетесь работать. Отключите пейджер, мобильный телефон, будильник наручных часов и пр. Если мобильный телефон установлен на вибровозвонк, не поддавайтесь соблазну ответить на вызов, который поступит во время собеседования. Эти простые меры позволят интервьюеру понять, что на данном этапе жизни для вас нет ничего важнее беседы с ним.
- ✓ **Следите за своей речью.** Работа — не самое подходящее место для крепких выражений, собеседование — тем более. Даже если интервьюер обронит какое-то словцо, вам не следует поддерживать это начинание.
- ✓ **Отвечайте на вопросы интервьюера конкретно и по существу.** Постарайтесь заранее предугадать возможные вопросы. Когда это уместно и целесообразно, приводите примеры из своей практики. Прежде чем отвечать, подумайте — вас никто не торопит. Если вам задали совершенно неожиданный вопрос, не паникуйте. Если вы хорошо подготовились к этому собеседованию и знаете, чего хотите, то сможете ответить — более-менее успешно — практически на любой вопрос.



- ✓ **В конце собеседования скажите что-нибудь от себя и задайте вопросы, если они у вас есть.** После того, как интервьюер перестал задавать вопросы, у вас есть последний шанс доказать, что вы — идеальный кандидат. Кроме того, это самый подходящий момент, чтобы сообщить о себе дополнительные сведения, которые, как вам кажется, стоило бы сообщить, но в ходе формальной беседы не получилось.



У вас обязательно должны появиться какие-то вопросы. Если их нет, спросите: “Какие, на ваш взгляд, основные преимущества работы в этой компании?” или “С какими серьезными проблемами ваша фирма сталкивается в настоящее время?” Не задавайте вопросы, ответы на которые можно легко получить с помощью Web-сайта данной фирмы или из ее ежегодных отчетов, иначе интервьюер подумает, что вы просто поленились найти нужную информацию.

Завершение собеседования

- ✓ **Закончите собеседование так же, как вы его начали: крепким рукопожатием и широкой улыбкой.**
- ✓ **Скажите интервьюеру, что вы позвоните ему, чтобы узнать о результатах собеседования, и сообщите о сроках, когда вы намерены это сделать.** Если интервьюер сказал, что собеседования с другими кандидатами будут проводиться в течение трех следующих недель, сообщите, что вы позвоните примерно через три недели.
- ✓ **Поблагодарите интервьюера за то, что уделил вам время.**
- ✓ **Покидая комнату, держитесь как можно увереннее. Вы справились!**

Что дальше

В любом (повторяю — в любом) случае сразу же после проведения собеседования нужно написать благодарственное письмо. Напишите его по возможности хорошим почерком, черными или синими чернилами на качественной бумаге кремового или белого цвета. Купите бумагу и марки заранее, чтобы написать письмо сразу же по возвращении с собеседования, пока все подробности еще свежи в вашей памяти. Если вы не знаете точно, как пишется фамилия интервьюера, позвоните в компанию и выясните. После всех усилий, которые вы приложили, не стоит отказываться от последнего штриха!



Если с вами беседовало несколько человек, письмо с благодарностью нужно отправить *каждому* из них. Не пишите всем одно и то же — вдруг им захочется поделиться впечатлениями и сравнить полученные письма.

Ваше письмо должно быть простым: приветствие, благодарность, какое-то важное замечание и завершающая фраза. Вот пример.

Уважаемый г-н Берман!

Благодарю Вас за то, что Вы нашли время для встречи со мной. Беседа с Вами доставила мне истинное удовольствие, а Ваши соображения по поводу влияния фаз Луны на процентные ставки показали мне чрезвычайно ценными. Надеюсь, что мои познания в астрономии в совокупности с опытом, приобретенным во время летней практики в “Грандсупербанке”, убедят Вас в том, что меня можно рассматривать как самого подходящего кандидата на должность младшего сотрудника кредитного отдела. Я позвоню Вам после наступления полнолуния. Надеюсь побеседовать с Вами хотя бы еще раз.

Мои наилучшие пожелания,

Александр Берзин

Даже если у вас неважный почерк, письмо, написанное от руки, произведет на вашего адресата гораздо более благоприятное впечатление, чем электронное послание или отсутствие письма вообще. По меньшей мере, интервьюер отметит вас как человека, не поленившегося отправить письмо с благодарностью. Если за место, на которое вы претендуете, идет жесткая конкуренция, ваши хорошие манеры могут сыграть решающую роль.

В последнее время претенденту на ту или иную должность предлагают сообщить сведения о себе по электронной почте или заполнить специальную форму на Web-сайте компании. Собеседование также проводится по электронной почте или через Web-чат, что исключает возможность прямого контакта с интервьюером. В этом случае письмо с благодарностью тоже можно отправить по электронной почте.

Краткое благодарственное письмо желательно отправить даже сотруднику, проводившему с вами предварительное собеседование. Даже если вы не попали в следующий тур, все равно нужно отправить краткое благодарственное письмо. Ваши хорошие манеры отметят и запомнят, что может пригодиться вам в будущем (если, например, в данной компании откроется еще одна подходящая для вас вакансия).

Наконец, позвоните интервьюеру, и именно тогда, когда вы обещали это сделать. Если вы не получите окончательный ответ тотчас же, не волнуйтесь. Позвоните (или отправьте запрос по электронной почте) еще через пару дней, а если потребуется — еще дня через два. У работников компании множество других дел, и если они не отвечают сразу, это еще не значит, что вами пренебрегают. С другой стороны, если ваш интервьюер упорно не дает вразумительный ответ, то еще неизвестно, кому повезло! Поверьте, работа с таким человеком вряд ли доставила бы вам удовольствие.



Один из ключевых принципов этикета состоит в том, чтобы помочь ближнему чувствовать себя как можно комфортнее. При этом этикет помогает и вам чувствовать себя спокойно, поскольку вы точно знаете, как действовать и вести себя в той или иной ситуации. И если, несмотря на это, вы чувствуете себя не в своей тарелке не только во время собеседования, но и вообще в этой фирме, бросайте эту затею, не дожидаясь результатов собеседования. Другими словами, доверьтесь своим ощущениям.

Как стать „душой общества“ на работе

Все мы ценим людей, с которыми легко и приятно работать, и сторонимся тех, работать с которыми, мягко говоря, не доставляет удовольствия. Рано или поздно вы наверняка зададитесь вопросом, почему с одними сотрудниками работать труднее, чем с другими. Знания психологии позволяют ответить на этот вопрос, но редко помогают сработаться с такими сотрудниками. Тут требуется терпение, уважение к мнению других людей и рассудительность. Попросту говоря, вам не обойтись без хороших манер! Благодаря им вы сможете стать “душой”, “позитивным элементом” своего окружения и будете эффективно работать, даже когда ситуация становится напряженной, коллеги не слишком склонны к сотрудничеству и взаимопомощи, а кое-кто из ваших сотрудников ведет себя просто вызывающе.

Хорошие отношения с коллегами: деловой этикет на рабочем месте

Есть множество способов досадить коллегам и товарищам по работе, однако способов наладить добрые отношения ничуть не меньше!



Главный элемент делового этикета — уважение к другим. Это означает, прежде всего, уважение прав других людей (в частности, права на неприкосновенность их “ниши” — рабочего места). Помните, что каждый человек заслуживает внимания и уважения.

Типы личности

Вежливый человек хорошо чувствует и понимает различия в типах личности и активно применяет это знание. Все мы очень разные. Понаблюдайте за поведением своих коллег, и сами это заметите. Согласитесь с правом каждого быть самим собой — это самый простой способ достичь гармонии. Вот несколько самых распространенных типов личности, с которыми вы встречаетесь на работе.

- ✓ **Работник, который стремится делать все сам.** Он никому не доверяет и хочет все делать самостоятельно. Его легко узнать по нетерпимому отношению к другим, по неприятию решений, предлагаемых коллегами, по неукротимому желанию взваливать на себя решение все большего количества задач.
- ✓ **Честолюбец.** Ему постоянно требуется “подпитка” в виде публичного признания его заслуг. Его отличает страсть к саморекламе и рассказам о собственных достижениях (или достижениях возглавляемой им группы). На него нападает хандра, когда его заслуги не получают публичного признания (желательно регулярного).
- ✓ **Одержимый.** Он стремится все делать “правильно”. Он жадно поглощает информацию и часто бывает нелюдим. Как правило, такие люди — трудоголики, но они не любят принимать решения, поскольку боятся допустить ошибку.
- ✓ **Бесконфликтный.** Он стремится к достижению всеобщего мира и согласия и не склонен к принятию поспешных решений. Он охотно идет на компро-

мисс, всегда готов посочувствовать ближнему, поддержать его. Ему нравится работать с другими, но инициативы от него не ждите.

- ✓ **Общительный.** Такому человеку нравится, когда всем весело. Он обожает быть в центре внимания, болтать с друзьями, доставлять всем удовольствие. Несмотря на то, что их производительность оставляет желать лучшего (поскольку их рабочее время уходит на общение), такие работники очень ценны, так как повышают мотивацию своих коллег.
- ✓ **Целеустремленный.** Он терпеть не может откладывать дело в долгий ящик. Он легко принимает решения, даже в условиях недостатка информации. Если он занимает руководящую должность, то постоянно подгоняет подчиненных. Как правило, целеустремленный работник не терпит дискуссий, которые ему кажутся бессмысленными и бесполезными.

В чистом виде перечисленные типы встречаются редко, чаще всего в человеке сочетается несколько типов с преобладанием какого-то одного. Разберитесь в своих коллегах — личностные особенности каждого могут оказаться полезны в той или иной ситуации. Вам требуется быстрое решение? Обратитесь к целеустремленному работнику. Нужно сформировать команду для реализации проекта? Вам поможет бесконфликтный. Срочно требуется составить отчет? Лучше “одержимого” не найти.

Правила хорошего тона для офиса

Знание типов личности нужно не для того, чтобы “разложить людей по полочкам”, а для того, чтобы оценивать их сильные и слабые стороны, а также оказывать влияние на их поведение, меняя его в лучшую сторону. Умение адекватно реагировать на те или иные типы личности пригодится каждому.



Представителям разных типов личности зачастую приходится работать и подолгу находиться вместе в ограниченном пространстве. Чтобы обеспечить комфортные условия существования в рабочей среде себе и своим коллегам, воспользуйтесь нашими рекомендациями.

- ✓ Одевайтесь так, как это принято в данной компании, в соответствии с ее культурой и традициями. Ваша одежда всегда должна быть чистой и опрятной.
- ✓ Не горбитесь, держитесь прямо. Когда сидите, всегда держите ноги вместе — особенно это касается женщин.
- ✓ Находясь на работе, не забывайте о присутствии сотрудников. Разговаривайте со своим собеседником (или по телефону) вполголоса, не повышайте голос. Избегайте обсуждения по телефону личных дел — вряд ли вашим коллегам интересны подробности вашей личной жизни.
- ✓ Конфиденциальность очень важна в бизнесе: если вам предстоит заключение важной сделки, не раскрывайте заранее ее подробности даже своим коллегам.
- ✓ Входя в лифт, подумайте, где будете выходить — если на одном из самых верхних этажей, то держитесь в кабинке лифта подальше от двери; если на одном из ближайших этажей, не отходите далеко от двери.
- ✓ Не забывайте здороваться и прощаться.
- ✓ Принимайте душ или ванну *ежедневно*.
- ✓ Чистите зубы *каждое* утро после завтрака.

А вот плохие привычки, которых надо избегать любой ценой.

- ✓ Агрессивное поведение (не стоит указывать пальцем на кого-либо или слишком активно жестикулировать).
- ✓ Причесываться, красить губы и пр. в присутствии других людей.

- ✓ Сморгаться, плевать, ковырять в зубах, в носу и т.п.
- ✓ Прерывать своих собеседников на полуслове.
- ✓ Толкаться, напирать на других.
- ✓ Приносить в офис продукты питания с резким запахом.
- ✓ Включать на полную громкость музыку в офисе.
- ✓ Мешать другим, становясь у них на пути или какими-то иными способами не давая им делать то, что они собирались сделать.
- ✓ Злоупотреблять духами или одеколоном.

Хорошие отношения с коллегами и подчиненными

Коллеги и подчиненные помогают вам работать. К ним нельзя относиться как к рабам или туеядцам — это люди, заслуживающие уважения. Хвалите их, если они превосходно справились с работой. Критикуйте, если работа выполнена плохо. Главное же, помните о них, цените их работу и относитесь к ним вежливо. В одиночку вам не справиться!



Лучший способ добиться уважения — уважать других.

Если вы — начальник, то все, что вы говорите и делаете, так или иначе сказывается на ваших подчиненных. Старайтесь, чтобы последствия ваших слов и поступков были позитивными.

- ✓ Если вы хотите, чтобы подчиненный выполнил ту или иную работу, попросите его об этом, а не приказывайте.
- ✓ Изъясняйтесь понятным языком.
- ✓ Будьте вежливы.
- ✓ Запомните имена всех сотрудников и обращайтесь к ним по имени.

- ✓ Помните, что у ваших сотрудников и подчиненных есть личная жизнь.
- ✓ Не суйте нос в чужие дела, но помогайте людям.



Руководитель — „собачья должность“

Казалось бы, уважать других — это так просто, однако на практике это получается далеко не у всех. Вот пример *подлинного* уважения.

У Луизы, бухгалтера компании, не было семьи, но было три собаки. Когда одна из них умерла, Луиза сильно горевала. Сотрудники сочувствовали ей, но считали, что она напрасно так убивается. В отличие от них начальник Луизы понимал, какое место в ее жизни занимают животные. Он отправил Татьяне письмо соболезнования и без лишнего шума предоставил ей недельный отпуск.

Тем самым начальник продемонстрировал подлинное уважение к своей подчиненной. Луиза была до глубины души тронута сочувствием начальника, и когда он однажды попросил ее поработать сверхурочно над важным проектом, она согласилась без колебаний.

Имена

Запомните имена всех своих сотрудников и выясните, какую форму обращения они предпочитают. Если у вас трудности с запоминанием имен, будьте особенно внимательны. Назвав кого-то чужим именем, извинитесь: “Простите меня, Эдуард. У меня такая плохая память на имена! Обещаю вам, подобное больше не повторится”. Держите данное слово! Повторите имя несколько раз про себя, а еще лучше — запишите в блокнот, например “Эдуард из отдела информационных технологий” (возможно, ваша зрительная память лучше слуховой).

Что касается вас, то сообщите коллегам и подчиненным, как к вам обращаться. Представляясь каждому новому сотруднику, произнесите свое имя медленно и чле-

нораздельно: “Меня зовут Перрин Каннингем, Кан-нин-гем!” Если у вас очень сложное имя, вручите свою визитную карточку. Если кто-то из сотрудников упорно обращается к вам по имени — “Рита”, а вы предпочитаете более официальную форму, скажите этому сотруднику прямо: “Будьте добры, называйте меня “Маргарита Степановна”!”

Отношения на работе

Начальник-деспот — это настоящий кошмар. Начальник, полагающий, что сотрудники должны воспринимать его несносный характер как неотъемлемую составляющую творческой натуры, способен вызвать настоящую ненависть.



Нина — заведующая отделом — часто “забывала” информировать своих подчиненных о сроках выполнения заданий и предъявляемых к ним требованиях, после чего обвиняла их в проблемах, порожденных ее собственной некомпетентностью. Когда Нине сказали об этом прямо, она обрушила на голову сотрудника, осмелившегося на подобную дерзость, град оскорблений и даже запустила в него блокнотом. Сцена закончилась слезами и демонстративным уходом домой с хлопаньем дверью. На следующей неделе половина сотрудников отдела подала заявления об уходе, а другая половина попросила о переводе в другие отделы. Нинин отдел развалился на глазах.

Вы ведь не хотите быть таким руководителем? Напротив, вы хотите, чтобы подчиненные вас уважали и добросовестно исполняли свои обязанности. Вы добьетесь этого лишь в случае, если сами будете относиться к ним с уважением и будете одинаково требовательны к себе и к ним.

Очень важно правильно сформулировать просьбу или требование. Предположим, вы начальник отдела, а одна из ваших подчиненных постоянно опаздывает на работу.

Вы решили с этим покончить и заявляете своему заместителю: “Павел Сергеевич, либо Антонина Дмитриевна с завтрашнего дня перестанет опаздывать на работу, либо в следующем месяце не получите премию!” Это самое неудачное решение. Лучше выбрать более мягкую форму: “Павел Сергеевич, выясните, пожалуйста, почему Антонина Дмитриевна постоянно опаздывает на работу”, а идеальный вариант таков: “Павел Сергеевич! Антонина Дмитриевна хронически опаздывает на работу, и это отрицательно сказывается на производительности всего нашего отдела. Пожалуйста, поговорите с Антониной Дмитриевной и объясните ей, почему она должна являться на работу вовремя. Я надеюсь, этот вопрос будет решен к следующей неделе. Благодарю”.

Говорите с подчиненными спокойным, ровным голосом — это способствует повышению эффективности их труда. Даже приказ об увольнении надо зачитывать спокойным голосом, а не переходить на трагическую декламацию. Разъяснить подчиненному его ошибки лучше наедине, вежливым тоном и как можно понятнее. Кричать на людей — даже на тех, кто вполне заслуживает этого, — бесполезно и даже вредно.

Рассказывая подчиненным о предстоящей работе, говорите предельно ясно и конкретно. Расплывчатые и двусмысленные инструкции выполнять чрезвычайно сложно. Закончив, не спрашивайте: “Все понятно?” Сформулируйте вопрос так: “Не кажется ли вам, что я упустил что-то важное? Может быть, у кого-то есть вопросы?”



Идеальных людей не существует. Если вы допустили ошибку, признайте это. Если ошибку совершает кто-то другой, помните, что ваше раздражение и упреки вряд ли заставят этого человека работать лучше. Целесообразнее сосредоточиться на сути проблемы и способах ее решения.

Хорошие отношения с руководством

К сожалению, многие начальники рассчитывают (возможно, подсознательно) на ту или иную степень “подхалимажа” со стороны своих подчиненных. Этому, конечно, трудно найти разумное оправдание. О том, как вести себя с “плохими начальниками”, мы поговорим в других главах этой книги. Сейчас же мы обсудим общие рекомендации, касающиеся отношений со старшими по званию или должности.



Поступай так же, как ведет себя начальник.

Новички в компании обычно считают, что главное для создания хороших отношений в коллективе — это дружелюбие, отзывчивость и общительность. Но бизнес-культура основывается на иерархической системе званий и должностей: дружелюбие, проявляемое даже с самыми искренними намерениями, нередко неуместно в условиях такой иерархической системы. Ваша главная обязанность на работе — работа. Чрезмерное дружелюбие может быть воспринято как фамильярность, особенно в отношениях с начальниками.



Во время делового обеда президент компании предложил шуточный тост в честь вице-президента по маркетингу. Несмотря на юмористический характер, тост был очень уважительным и отмечал заслуги как отдела маркетинга, так и его вице-президента. Один из новых сотрудников этого отдела решил поддержать шутку президента компании и, вскочив с места, произнес в адрес вице-президента невразумительную реплику с намеками на крупные достижения начальника “не только на работе”. Его неудачная попытка сосрить была встречена гробовым молчанием. К счастью, в этот момент официанты начали

разносить очередное блюдо, что отвлекло внимание участников торжества от бестактной речи слишком возмнившего о себе новичка.

Вывод: общительность не должна переходить установленных границ. Научитесь контролировать свое чувство юмора, чтобы не попасть в унижительное положение. Достичь хороших отношений с начальством вам помогут наши советы.

- ✓ Ваша главная обязанность — выполнять порученную вам работу.
- ✓ Относитесь к своему начальнику с уважением и пониманием.
- ✓ Обращайтесь к своему начальнику по имени-отчеству, если так к нему обращаются все остальные сотрудники вашего уровня. Не зовите его запросто по имени, даже если вы давно знакомы, если только он сам не предложит такую форму обращения.
- ✓ Придерживайтесь примерно такого же стиля одежды, как ваш начальник.
- ✓ Не считайте начальника своим другом. Не суйте нос в личную жизнь своего начальника, если, конечно, он сам не пустится с вами в откровения.

Общаясь с начальством, не следует забывать о некоторых тонкостях. Даже во время неофициальных мероприятий — например, выезда на пикник — только начальник имеет право поднимать во время разговора какие-то личные темы, и обсуждение этих тем может продолжаться до тех пор, пока руководитель не прекратит его, заговорив о другом.

Комплименты и критика

Комплиментов и критики на работе не удастся избежать никогда. В этом разделе мы поговорим о том и о другом.



Хвалите и критикуйте работу, а не человека.

Комплименты

Хвалите других, когда они выполнили важную работу, сделали больше, чем требовалось, или оказали вам услугу. Не обесценивайте свои похвалы, выдавливая их из себя с кислой миной. Выражайте благодарность, когда люди действительно заслужили ее. К похвалам нужно относиться как к небольшим подаркам.



Человека хвалят за хорошо выполненную работу и профессиональное поведение, а не за его красивые глаза. (О похвалах и комплиментах речь пойдет также в главе 14, посвященной сексуальным домогательствам.)

Выражение поощрения — устно или письменно — это вопрос личного стиля каждого начальника. Одни предпочитают хвалить с глазу на глаз, другие — в присутствии коллектива, третьи — по электронной почте.

Как высказать похвалу

Хвалить не так уж сложно. Однако большинству людей еще следует научиться правильно исполнять эту приятную обязанность.



Похвала свидетельствует о высокой оценке работы подчиненного, поэтому внимание необходимо сосредоточить на этом человеке, а не на самом себе.

Ниже перечислены правила выражения благодарности. Похвалу нужно высказывать:

- ✓ **вежливо.** Похвала должна быть искренней. Неискренние и фальшивые похвалы бессмысленны;
- ✓ **точно.** Постарайтесь выразиться предельно точно и конкретно. Например: “Эдуард, вы замечательно справились с этим проектом. Отчет просто велико-

лепен. Мне очень понравилось, что вы закончили его досрочно. Благодарю вас за добросовестный труд”;

- ✓ **своевременно.** Не забывайте пословицу: “Дорога ложка к обеду”. Кому понравится, например, такая реплика: “Кстати, Анна, вы неплохо справились с исследованием, которое мы проводили в прошлом году для какой-то газеты — или это был журнал?”;
- ✓ **в присутствии других сотрудников.** Как правило, это лучшее решение — исключение составляют очень застенчивые люди.

Как воспринимать похвалу

Принимать похвалу, на первый взгляд, еще проще, чем хвалить, однако оказывается, что тех, кто не умеет правильно принимать благодарность, даже больше, чем тех, кто не умеет правильно выражать ее.



Существует лишь одно универсальное правило для тех, кто принимает похвалу: в любом случае вы должны сказать “спасибо”.

Главное, будьте искренни в своих чувствах. Принимать похвалу, конечно, нелегко. Попробуйте рассматривать ее как небольшой подарок.

Ни в коем случае не преуменьшайте свои достижения, но и не пытайтесь усилить похвалу в свой адрес, присовокупив к ней благодарность самому себе. Если вы начнете скромничать, человек, выразивший вам свою благодарность, решит, что вы напрашиваетесь на дополнительные комплименты. Если в ответ на похвалу вы самодовольно заявите: “Да, я такой, странно, что вы раньше не замечали”, то рискуете показаться самонадеянным выскочкой! Достаточно ответить с достоинством: “Благодарю вас”, улыбнуться и сразу же покончить с этим вопросом.

Критика

Выражать и выслушивать критику труднее, чем похвалу, но, к сожалению, порой приходится. Никуда не денешься — утешайте себя тем, что не ошибается тот, кто

ничего не делает! А мы дадим вам рекомендации, которые помогут правильно критиковать и реагировать на критические замечания.

Выражение критики

Критикуя другого человека, постарайтесь сделать это без злости, спокойным тоном и избегая подробностей, не имеющих отношения к делу.



Единственная цель критики — улучшение результатов работы. Критика — это не сведение счетов и не демонстрация плохого настроения.

Критиковать всегда следует:

- ✓ **в частной обстановке.** Критикуйте только тех, кто действительно заслуживает критики, и делайте это с глазу на глаз;
- ✓ **вежливо.** Помните, что у человека, которого вы собираетесь критиковать, есть самолюбие. Сосредоточьте критику на конкретных недостатках в работе данного человека, а не на нем самом. И ни в коем случае не обзывайте и не унижайте людей;
- ✓ **по делу.** Критика должна носить конкретный и конструктивный характер. Обозначьте проблему, которая вас волнует, и постарайтесь найти ее решение. Например: “Наталия! Отчет, который мы делали на прошлой неделе для компании “Новые системы”, был отправлен на адрес компании “Компьютерные технологии”. Уже третий случай за последний месяц вы перепутали адрес получателя. Предлагаю обсудить эту проблему и принять меры, чтобы в будущем это не повторялось”;
- ✓ **своевременно.** Выскажите свои критические замечания как можно оперативнее. Если действия подчиненного вывели вас из себя, сделайте несколько глубоких вдохов и сосчитайте до десяти. Если вам требуется какое-то время, чтобы сформулировать свои

критические замечания, возьмите тайм-аут. Откладывая неприятный разговор, вы лишь ухудшаете ситуацию, в результате чего предстоящий (и неизбежный) разговор может оказаться еще более неприятным. В таких случаях “лучше раньше, чем позже”.

Как следует реагировать на критику в свой адрес

Быть объектом критики нелегко. Когда кто-то критикует вас, всегда принимайте критику:

- ✓ **профессионально.** Если критика в ваш адрес справедлива, не оправдывайтесь и не пытайтесь переложить ответственность на других. Попросите прощения, пообещайте впредь не допускать подобных ошибок и сделайте все от вас зависящее, чтобы сдержать данное слово;
- ✓ **вежливо.** Помните, что своей критикой начальник вовсе не собирается оскорбить вас. Если он грубит и обзывает вас последними словами, не принимайте эти слова на свой счет — считайте, что они относятся к работе. Не пытайтесь отплатить своему собеседнику той же монетой — этим вы лишь ухудшите и без того непростую ситуацию. В случае необходимости можно сказать что-то вроде: “Вы совершенно правы. Пожалуйста, примите мои извинения. Я обещаю подумать над вашими словами и принять меры. Может быть, мы вернемся к обсуждению этого вопроса после обеда?”;
- ✓ **позитивно.** Критикуя, ваш собеседник наверняка выскажет какие-то полезные замечания. Выслушайте его внимательно. Постарайтесь уяснить суть предъявляемых к вам претензий, если не поняли, попросите еще раз разъяснить. Если вы так взволнованы, что не понимаете, о чем речь, сосчитайте до десяти. Попросите о помощи;
- ✓ **адекватно.** Если критика несправедлива или не по адресу, объясните это в вежливой форме (лучше сделать это в приватной обстановке). Работа — это не

семья и не кабинет психотерапевта. Вы не обязаны нести ответственность за чьи-либо ошибки или не вами выполненную работу.

Умеете ли вы быть желанным посетителем и радушным хозяином

В гостях у коллег из другой компании вы представляете не только себя, но и свою организацию. То же относится и к приему деловых гостей в своем офисе. В следующих разделах мы поговорим о том, что значит быть хорошим посетителем и хорошим хозяином.

Деловой визит

Посещение чьего-либо офиса не требует специальной многолетней подготовки в высшем учебном заведении. Правила, которыми должен руководствоваться посетитель, достаточно просты. Вот они.

- ✓ **Заранее условьтесь о времени встречи.** Если по какой-либо причине не удалось заранее договориться о времени встречи и вы пришли не в самый подходящий момент, извинитесь и удалитесь без лишних слов.
- ✓ **Заранее продумайте маршрут.** Еще лучше — свяжитесь с приглашающей стороной и узнайте у сотрудников этой компании, как к ним добираться. Заодно уточните подъезд, этаж и пр.
- ✓ **Не берите с собой продукты и напитки.** Даже если вы очень проголодались, принимающая сторона вряд ли получит большое удовольствие, наблюдая за тем, как вы поглощаете завтрак, или смахивая со стола оставленные вами хлебные крошки и прочие пищевые отходы. Кроме того, не исключено, что хозяева сами предложат вам по крайней мере чашечку кофе.
- ✓ **Будьте вежливы с сотрудниками пригласившей вас компании.** Если в этой компании принято регистрировать посетителей, без возражений укажите свое

имя и фамилию, к кому вы направляетесь и назначенное время. Если секретарь, регистрирующий посетителей, беседует по телефону, наберитесь терпения и спокойно подождите.

- ✓ **Ничего не трогайте, не спросив предварительно разрешения, даже если это сувенир или игрушка.**

Как следует принимать посетителей в своем офисе

Принимайте гостей так же, как вам хотелось бы, чтобы принимали вас.

- ✓ **Подробно и точно расскажите, как добраться до вашего офиса.** Заблудившись, люди обычно падают духом, у них портится настроение. Если вы сами не в состоянии объяснить дорогу, попросите сделать это более сведущего коллегу.
- ✓ **Не опаздывайте на встречу.** Приемная — не самое интересное место в мире, а время вашего гостя так же дорого, как и ваше.
- ✓ **Когда посетитель входит к вам в кабинет, поднитесь навстречу и пожмите ему руку.**
- ✓ **Заранее позаботьтесь о том, чтобы посетителю было удобно на том месте, которое вы для него приготовили.** Если вашему посетителю придется что-либо записывать, освободите для этого место на рабочем столе. Позаботьтесь о том, чтобы в вашем кабинете была вешалка, где посетители могут оставить верхнюю одежду или головные уборы.
- ✓ **Предложите своим посетителям напитки (воду, кофе, чай — сейчас в моде зеленый — или другие).**
- ✓ **Сразу же сообщите посетителю, сколько времени вы готовы уделить ему, например: “Господин Браун, на 15:00 у меня назначено совещание, но я уверен, что за оставшиеся полчаса нам удастся решить все интересующие нас вопросы”.**

- ✓ **Проводите посетителя к выходу.** Не заставляйте его беспомощно блуждать коридорами, особенно если ваше здание большое и запутанное.



Научите секретаря, ведущего прием посетителей, смотреть на них (даже если он в это время разговаривает по телефону). Понятно, что от посетителей требуется некоторое терпение, однако не следует давать им почувствовать, что телефонный разговор важнее находящихся в приемной людей.