

Savoir-vivre, czyli sztuka życia

Anita Chmara

Ekspert BERNDSON w dziedzinie Budowania Relacji

<http://achmara.berndson.pl/>

Trudno znaleźć osobę, która nie wie nic o etykiecie biznesowej. Ale gdyby kogoś zapytać, czy wie wszystko – z pewnością by się zawahał. Zatem, jaka wiedza wystarczy, żeby spokojnie poradzić sobie w każdej sytuacji?

I tu na ratunek przychodzi pierwsza i najważniejsza zasada – jeśli będziemy po prostu mili i uprzejmi – pojedyncze gafy zostaną nam wybaczone! Owszem, ktoś może zwrócić uwagę, że podajemy wizytówkę tak, że nie da się jej przeczytać albo zakładamy nogę na nogę podczas biznesowego lunchu w restauracji. Jednak pomyśli sobie, że to szczegół w porównaniu z tym, że tak naprawdę sprawiamy wrażenie wiarygodnego, uprzejmego i uczciwego partnera w biznesie.

Znajomość etykiety biznesowej jest wartością dodaną. Bazą jest to, w jaki sposób traktujemy innych. Na ile jesteśmy uważni, nastawieni na słuchanie, nie przerywamy, uśmiechamy się. To także savoir-vivre! Zacznijmy od bazy. Bez niej wszystkie inne reguły będą jak piękny krawat do T-shirta.

Na jednym ze szkoleń z zakresu savoir-vivre, pewien uczestnik opowiadał o swoim prezisie: Przeszedł chyba mnóstwo takich warsztatów! Bo zawsze, gdy rozmawia, a musi z jakiegoś ważnego powodu odejść, przeprosza, wyjaśnia przyczynę, mówi, że chętnie do rozmowy powróci. Sprawia wrażenie osoby, która w danym momencie angażuje się w stu procentach w rozmowę. Nie przyjdzie mu do głowy, żeby na przykład zacząć oglądać widok za oknem albo zainteresować się grupą osób, dyskutującą obok.

Uważność. To cecha, która zjednuje ludzi. Dzięki niej zyskujemy sympatię. Osoba, która jest uważna w kontakcie, zdaje się głosić całą swoją osobą: ty, rozmówco, jesteś dla mnie najważniejszy. Jesteś wyjątkowy. Cieszę się, że cię spotkałem. Twoje problemy są ważne. Sprawy, o których mówisz – istotne. Jestem tu po to, by cię słuchać.

A jeśli już postanowimy być uważni i pełni szacunku dla innych, sposób zachowania sam nam się narzuca. Zadbamy o bezpieczny – nie za wielki, nie za mały – dystans. Około metra – jeśli stoimy, do półtora metra – jeśli siedzimy. Utrzymujemy kontakt wzrokowy z drugą osobą, bo przecież chodzi o to, żeby ją dobrze zrozumieć. A wiadomo, że do tego potrzebne są nam informacje przekazywane przez gesty i mimikę, a nie tylko same słowa. Osoba uważna zobaczy więc, że rozmówca chętnie by sobie usiadł, zamiast prowadzić konwersację na stojąco. Osoba uważna będzie widziała, że ktoś potrzebuje kartki z długopisem, żeby coś zanotować. To szczegóły, a jakże ułatwiają życie!

Bo savoir-vivre to „sztuka życia”, dziedzina ujęta w ramy po to, by innym ludziom było z nami dobrze. A kiedy innym jest z nami dobrze, to czego chcieć więcej? Zatem kontakt wzrokowy. Nie za mały, bo możemy zostać posądzeni o nieszczerą intencję, ale też nie za duży! Przyjmuje się, że maksymalnie powinniśmy spoglądać na drugą osobę przez sześćdziesiąt, najwyżej siedemdziesiąt procent czasu trwania rozmowy. Panie – częściej niż panowie – mają ten problem, że lubią patrzeć na rozmówcę nieustannie. Potem dziwią się, że otrzymują propozycję wspólnego obiadu. Panowie, którzy patrzą w oczy zbyt długo, mogą zostać uznani za agresywnych.

Istotne jest też, gdzie konkretnie patrzymy. Trójkąt tworzony przez oczy i nasadę nosa uznany jest za bezpieczny. Usta traktowane są już jako część ciała bardzo osobista. Wzrok skierowany na usta może być odczytany jako zachęta do kontaktów pozabiznesowych. Natomiast zainteresowanie szyją, dekoltem, klatką piersiową, okolicami pasa i tymi poniżej pasa to po prostu kontakt wzrokowy intymny, który w spotkaniach biznesowych pożytku nam nie przyniesie.

Oczywiście, zachowań związanych z uważnością i okazywaniem szacunku jest więcej. Nie przerywamy ani nie kończymy za rozmówcę. Zakładamy, że to on wie lepiej, co właściwie chce nam powiedzieć. Nie oceniamy. Możemy natomiast wyrazić swój pogląd, nie

traktując go jako jedynie słusznego. Nie pouczamy, bo nikt nie lubi, gdy stawia się go w roli ucznia. I tym podobne.

Tę bazę powinniśmy mieć w sobie, zanim udamy się na spotkanie biznesowe. Teraz, kiedy już wypracowaliśmy w sobie uważność i szacunek, możemy zacząć myśleć o następnych, bardziej „technicznych” elementach. Na przykład takich jak powitanie. Zasada jest prosta: pozdrawia osoba „mniej ważna”, natomiast dłoń wyciąga ta „ważniejsza”.

Ale kto jest tym „ważniejszym”? W etykiecie biznesowej jest inaczej niż w towarzyskiej. Nie decyduje płeć ani wiek, tylko ranga lub stanowisko, czyli te elementy, na które mamy wpływ. I zanim panie się oburzają, warto powiedzieć, że przecież walczyliśmy o równouprawnienie, to wreszcie je mamy! Oznacza to, że jeśli „ważniejszy” jest mężczyzna (jest przełożonym), to on wyciągnie do kobiety dłoń pierwszy. Jednak więcej o powitaniu i precedencji, czyli zasadach pierwszeństwa, powiemy w następnym odcinku.

Czy przeproszać za popełnione gafy?

Tu nie ma prostych reguł, jest tylko wyczucie sytuacji. Często warto pominąć je milczeniem.

Na przykład: jeśli popełniliśmy błąd w kolejności przedstawiania i osobę ważniejszą przedstawiliśmy mniej ważnej, źle brzmiałby okrzyk: "oh, przepraszam, przepraszam, pan jest ważniejszy niż ten pan!". Więc nie robimy nic, a ponieważ największym faux pas jest wytykanie faux pas, to tamte osoby też nie robią nic. Ale jeśli podaliśmy wizytówkę do góry nogami, to nie ma problemu, żeby przeprosić.