



“Что сказать, когда не знаешь, что сказать”, - маленькие этикетные хитрости

Т.И. Рубцова

*Кандидат экономических наук, доцент
(Всероссийская академия внешней торговли)*

«Манеры приобретаются, а не наследуются!»

Уильям Пенн,

английский политический деятель 17 века

«Хорошими манерами обладает тот, кто наименьшее количество людей ставит в неловкое положение»

Джонатан Свифт,

английский писатель

Секунды кажутся часами, когда вы теряете слова и не знаете, что сказать, и как отреагировать на то, что, например, президент вашей корпорации, разговаривая с подчиненным, стоящим рядом с вами, выплескивает на него *свою ярость*, сотрудница надела сегодня новый костюм и ей не терпится услышать комплименты от коллег по работе, но первая же коллега, которая ее встречает, бросает походя: *«Какой у тебя милый костюмчик...Если бы ты лучше причесалась, то выглядела бы очаровательно!»*. Или давнишний клиент в беседе с вами сообщает трагическим голосом, что он развелся с женой и ему сейчас трудно и одиноко, и говоря это, он естественно ожидает от вас определенной поведенческой реакции, отсутствие которой может повлечь за собой, в частности, потерю вашей репутации, ее человеческой со-

ставляющей. Вы можете быть ошеломлены от неожиданности и вследствие этого остаться в молчании, узнав, что ребенок вашего шефа будучи диагностирован имеет серьезное заболевание, грозящее его жизни. Но, такую же реакцию вы можете иметь, услышав от вашего шефа перед презентацией, фразу типа: *«Постарайтесь не слишком сильно улыбаться. Пусть сосредоточатся на презентации, а не на твоих кривых зубах»*. В эти жизненные моменты, как правило, наши намерения пребывают в конфронтации с нашими реакциями. И мы не знаем, что нужно сказать, поскольку мы хотим сказать только правильные и необходимые слова, иной раз опасаясь за последствия сказанного.

Именно поэтому мы либо ничего не говорим собеседнику вообще, либо говорим ошибочные утверждения, надеясь, что свои-



ми действиями мы не слишком ухудшим создавшуюся у него ситуацию, и чисто интуитивно выбираем этот путь. Что же касается «жала» критики, то подчас мы поступаем также, не в состоянии сказать ничего в свою защиту, остановить собеседника, напомнив ему, что и он может оказаться в подобном положении, и не найти выхода из него. Конечно же, очевидность пословицы «слово – серебро, а молчание – золото» не всегда является «золотым правилом» в подобных ситуациях.

Известно, что похвала и комплименты в наш адрес нуждаются в подтверждении, окружающих нас людей и мы всегда рады общаться с теми из них, которые, как и американский политический деятель Бенджамин Франклин говорят: *«Я ни о ком не буду говорить плохо, но расскажу все хорошее, что знаю о каждом»*¹. При выслушивании позитивных новостей наши ответные отклики являются легкими и автоматическими. Единственная негативная эмоция, которую мы можем прогнозировать – это чувство ревности на удачливую фортуна коллеги. Простые *«поздравляю»* или *«это прекрасно»* просто слетают с языка. Мы говорим не задумываясь: *«Я желаю, чтобы у тебя все было хорошо и в дальнейшем»*, *«Вы заслуживаете это»* или *«Я рад за Вас»*, то есть мы выбрасываем из себя эти положительные эмоции безо всего внутреннего конфликта. Пока мы сами будем удовлетворены хорошими новостями, то мы будем стараться их разделить с окружающими, не требуя от них никакой помощи в их обсуждении. Инстинктивно отказываясь от каких-либо рассуждений по поводу хороших новостей, мы пытаемся сохранить наше ощущение благополучия несколько дольше, не позволяя окружающим своей реакцией на него даже сколько-нибудь приуменьшить его.

Но, когда новости плохие, то мы чувствуем себя эмоционально разрушенными, воспринимая их. Обсуждая плохие новости, мы начинаем частенько примерять их на себя: могло ли что-либо подобное случиться и со мной, как бы я поступил в подобном случае и т.п. Анализ же плохих новостей, проводимый иногда вслух вместе с коллегами частенько пододвигает нас к выводу, что мир удивительно неустойчив и, что иногда достаточно одного толчка-события, чтобы вполне положительные обстоятельства для одного и того же че-

ловека развернулись в негативном плане. Вот здесь-то нас и подстерегает опасность выпалить первую, пришедшую в нашу голову мысль, которая в подобном положении может испортить ситуацию, поскольку окажется совершенно неприемлемой для нее. И тогда, чтобы избежать этого, мы часто впадаем в молчание, во время которого идет работа нашего мозга по сортировке того, что приемлемо произнести, с нашей точки зрения, в качестве утешения, а что нет. При этом время неумолимо бежит вперед, пауза затягивается, на ответный отклик уже не хватает времени, надежда человека на понимание или сочувствие не оправдывается, и у него на подсознательном уровне начинает формироваться другое, измененное отношение к нам, которое, если его мгновенно не ликвидировать, часто превращается во внутреннюю неприязнь.

Этикет – наука о правилах поведения, может подсказать вам, как правильно построить вашу ответную реакцию, слушая плохие новости или, при условии возникновения нескольких разных взглядов или противоположных мнений о плохих новостях, какую позицию предпочтительнее занять. Например, вы можете даже уйти с печалью в сердце, закончив разговор по поводу развода вашего клиента, болезни коллеги, сокращения штатов, которое коснулось вашей подруги или знакомого и при этом чувствовать удовлетворение от того, что вы разговаривали в привлекательной и изящной манере и уже одним этим скрасили тяжесть их положения. Этикет может помочь вам и тогда, когда вы имеете дело именно с новыми для вас ситуациями, например, столкнулись с «жалом» критики, когда отсутствие у вас самого какого-либо опыта прохождения их не позволяет вам совершать правильные действия и выбрать правильный путь.

1. Как правильно слушать плохие новости: семь эффективных техник слушанья.

Правила хорошего тона заставляют нас иногда выслушивать плохие новости, чтобы облегчить жизнь человеку, приносящему их. Считается, что наилучшим путем помочь кому-либо справиться с плохими новостями,



это определенным, способом разрушить поток плохих новостей.² Проанализировав литературу по бизнес-этикету и психологии делового общения, мы приводим некоторые пути или эффективные техники слушания плохих новостей, которые вы можете использовать на практике³:

Техника первая. *Дайте человеку выговориться, слушайте то, что он или она говорит, не перебивайте, используйте мягкую манеру общения. Ваша фигура и лицо должны выражать понимание.*

Однажды утром, начальник отдела одной компании заметил, что его подчиненная - напряжена, резковата с посетителями, не сосредоточена и, временами, как казалось, занята решением каких-то проблем. Несмотря на то, что начальник отдела ничего конкретного не смог поставить ей в вину, он во время перерыва все же спросил, что же случилось, ожидая услышать о проблеме, касающейся работы. Вместо этого, служащая залилась слезами и рассказала, что прошлой ночью у нее украли машину, которую она купила неделю назад и пока ее не нашли. В нашей жизни эта ситуация является довольно типичной.

При столкновении с подобными несчастливими обстоятельствами мы, очень часто теряемся от неожиданности случившегося, хотя через некоторое время начинаем осознавать, что должны произнести какие-то слова, выражающие, если не поддержку и понимание проблемы, то хотя бы элементарное сочувствие. Конечно, начальник отдела этой компании не сможет изменить ситуацию и как бы "стереть" эту персональную проблему, однако, он в состоянии попытаться найти слова, которые выразили бы его искреннее желание, чтобы все закончилось хорошо и машина нашлась. Здесь могут подойти такие фразы как: «Я сожалею, что это случилось с Вами», «Я представляю, что это такое, я сам прошел через подобную ситуацию, это очень тяжело», «Это трудное время для Вас, но Вы справитесь», «Мы все Вам сочувствуем» «Чем я могу Вам помочь?» «Есть, что я могу сделать для Вас?» и др.

Такой ответной реакции или отклика будет вполне достаточно для того, чтобы доб-

рожелательные отношения между служащими сохранились, а поток плохих новостей был прерван. Однако всегда необходимо помнить, что это сделать мгновенно невозможно, не выслушав сотрудника, вы создаете себе имидж человека равнодушного, поверхностного и нетерпимого.

Когда вам не с кем поделиться вашими плохими новостями, то возможно Вы решитесь их все-таки обсудить, в первую очередь, с вашим коллегой по работе, который обладает достаточными навыками и умениями в полемике на подобную тему. Такое обсуждение может явиться отдушиной для ваших эмоций, и как следствие этого, вы можете быть впоследствии более спокойной и последовательной в обсуждении своих проблем с другими.

Техника вторая. *Реагируйте и отвечайте. Не избегайте и не игнорируйте плохих новостей.*

Люди частенько "рассыпаются", то есть перестают ориентироваться или просто теряются, когда начинается обсуждение трудных мест. Чаще всего из них вылетают непродуманные фразы, которые только усугубляют сложившуюся негативную ситуацию: «Ой, ты, Маша должна быть довольна, что Петр Николаевич перевел тебя в другой отдел, с тобой одни хлопоты», «Мужчины не способны на тонкие чувства, на это способны только женщины», «Так тебе и надо, поделом», «Я тебе говорила!», «Я тебя предупреждал!».

Конечно, существует так называемая "вербализация" проблемы, то есть ее проговаривание вслух со всеми возможными "за" и "против". Это делает ее более реальной и упрощает принятие правильных решений и нахождение допустимых откликов, хотя и тогда возможность сосредоточиться и быстро найти какое-либо решение для себя подчас бывает очень затруднительным. И обычно считается плохой манерой открыто выражать свои чувства в подобных обстоятельствах, хотя мы все равно подсознательно ощущаем необходимость сказать хотя бы что-нибудь.

Выражайте ваше понимание через соответствующие фразы, например, «Извините меня, пожалуйста, но мне кажется, что я представляю, что Вы испытали, когда эта новость обрушилась на Вас ...» Дайте человеку осоз-



нать, что вы понимаете, что он или она чувствует, говоря: *«Как мне было трудно, когда это случилось со мной...»* Своим ответом Вы только подтверждаете свое понимание того, как ему или ей было трудно в сложившихся обстоятельствах.

Слова и тембр вашего голоса, так же как и язык вашего тела должны выражать ваше искреннее сочувствие и понимание, а не быть резкими, напыщенными и менторскими. В трудных ситуациях попробуйте использовать свое внутреннее чутье или, как говорят психологи, эмпатию.

Техника третья. *Не разговаривайте о Вашей ситуации. Не обязуйтесь помочь мгновенно.*

Человек, оказавшийся в тяжелом моральном состоянии, нуждается в том, чтобы быть в центре беседы. И вы никогда не говорите: *«Я, конечно, знаю, что Вы чувствуете...»*, *«Я, кажется, смогу Вам помочь, может быть завтра или послезавтра, у Иванова, что-то подобное уже было...»* пока вы сами в прошлом не сталкивались с подобной ситуацией. Люди, которые угнетены или огорчены, нуждаются в тех, кто разделит бы эти обстоятельства, не уходя от проблемы и не перенося центр тяжести на себя. Например, часто при слушании плохих новостей можно услышать такую реакцию слушающего: *«Ну, да ладно тебе...»*, *«Да, перестань, вот у меня было еще хуже, я имел три подобные ситуации до того, как мой сын родился. А это, ничто по сравнению с тем, что ты рассказываешь...»*. Но если вы не прошли через подобный кризис, беседа примет сравнительно контрастный обходной путь. Или же, сообщая плохие новости человек станет чувствовать себя еще более изолированно, думая при этом о том, как же можно сравнить его ситуацию с какой-то еще.

Приведенные выше вольные заявления, не являются полезными. Боль есть боль и нет двух людей, которые бы в одинаковой степени использовали один и тот же способ поведения в одних и тех же скверных обстоятельствах. Кроме того, является плохой манерой говорить кому-либо, что ему или ей следует чувствовать в подобных обстоятельствах. Абсолютно неприемлемыми считаются фразы типа: *«Будь рада, что это случилось*

до того, как тебя отправили на пенсию», *«Не я один, все так считают»* и т.п.

Техника четвертая. *Слушайте не-множко больше.*

Ситуация может сложиться так, что на простой вопрос: *«Как дела?»*, *«Как поживаете?»*, обращенный к вашей коллеге или вашему коллеге, вы вместо ответа: *«Спасибо, хорошо»*, *«Спасибо, нормально»* услышите поток негативных эмоций, будто кто-то открыл ящик Пандоры и все его содержимое полилось наружу. Дайте ей или ему выговориться, не останавливайте ее или его до тех пор, пока они сами не остановятся и не почувствуют желание побыть одни.

Не обижайтесь на них, в конечном счете, каждый может оказаться в подобном положении и ему потребуется человек, который его выслушает, расценит такое отношение к себе как комплимент. Если кто-то может себя чувствовать комфортно, выражая поток негативных эмоций в вашем присутствии, то это прекрасно. Позвольте побыть человеку несчастным и подтвердите, что это приемлемый путь при подобных обстоятельствах. *«Я, рад или рада, что вы мне это рассказали»*, *«Хорошо, что вы поделились со мной этим...»*, *«Вам стало легче, я очень рад»*, эти или похожие фразы дадут возможность сохранить дружеские отношения и не нарушить хрупкого равновесия, когда поток негативных эмоций неожиданно обрушивается на вас. Если же вы не захотите слушать, сославшись на занятость или отсутствие времени, то, конечно же, такое поведение будет свидетельствовать о вашем равнодушии, черствости и нетерпимости. Иоганн Вольфганг Гёте сказал: *«Поведение – это зеркало, в котором каждый показывает свой облик»*.⁴

Не спешите, когда произносите фразы. Множество людей стараются говорить очень быстро, выпаливая одну фразу за другой, не задумываясь. Это происходит по нескольким причинам, в частности, из-за боязни сбиться с мысли, а также из-за ложного ощущения того, что если они остановятся, то собеседник расценит их действие как неумение поддержать разговор или как косноязычие. На самом же деле необдуманные слова чаще всего выступают смысловыми и грубыми ошибками.



Дайте себе время на обдумывание всего того, что вы хотите сказать. Ваше недолгое молчание поможет создать некую доверительную атмосферу взаимопонимания. Считается нормальным, если вы остановитесь перед необходимостью подыскивания слов, потому, что тогда слушание вас превратится в чуткий внутренний процесс "прислушивания к вам", как вы сказали, каким тоном и т.п., а не во внешний процесс – как быстро вы говорите и отвечаете.

Техника пятая. *Не будьте судьей.*

В ситуации, когда вы вынуждены слушать плохие новости, не время делать заявления типа: *"Я говорил вам это несколько недель назад..."*, *"Я предупреждал вас, что так случится..."*, *"Я думал, ты не обидишься на меня за откровенность..."*, *"Ты, пожалуйста, на меня не сердись, но..."*, *"В моих правилах говорить начистоту..."*, *"Ты же меня знаешь, я бы тебе никогда не сказал, если бы искренне не любил..."*, *"Я не могу равнодушно смотреть на твое ужасное положение и позволю себе сказать, что..."* или читать лекцию по этому поводу. Такое проявление внимания может поставить любого человека в тупик. Однако вместо, казалось бы, естественного чувства благодарности за проявленную «заботу и сочувствие», слушающий испытывает отвратительные ощущения, сродни тошноте, сожалея, что разоткровенничался.

Будьте всегда человечны и помните, что порицание или упрек не сделают ситуацию лучше. Даже заявляя: *"Это может быть наилучший путь для Вас..."*, вы не должны быть настойчивы. Желательно все-таки помнить, что может быть очень неприятно тому, кто встречается с какой-либо потерей, услышать такую фразу: *"Ну, что же, видимо, подошло время этому случиться"*. Любые циничные заявления во времена кризисов, такие как *"это все разрушит..."*, просто неуместны. Нужно быть сдержанным и дипломатичным. В Библии сказано: *"Не судите, да не судимы будете"*.

Техника шестая. *Не находите и не предлагайте решение проблемы, пока вас об этом не попросят.*

Если человек нуждается в вашем совете, когда он рассказывает плохие новости, он обязательно даст вам знать об этом.

Не этично вносить самостоятельно предложения типа: *"Пойди, напиши заявление об уходе, еще не хватало тебе такие оскорбления терпеть"*, *"Если бы я был на вашем месте, я бы, пожалуй, пригласил юриста, преследовал бы их по закону, заставил бы их потреть и попытеть..."*. Или – *"Все, что ты собираешься сделать, глупо, я бы на твоём месте просто потребовала раздела имущества, дети все равно выросли..."*. Заявления такого типа кроме сумятицы, которую внесут в эмоциональный настрой рассказчика, ничего большего не дадут.

В принципе, это не ваше дело, как кому поступить, до тех пор пока у вас не спросят совета, как преодолеть кризис, потому что в действительности люди, в основном, предпочитают слушать то, что они думают по тому или иному поводу и действовать в соответствии с их собственным путем. Будьте деликатны, не навязывайте свое мнение окружающим.

Один знакомый дантист рассказывал нам, что он так устал от получения неуместных советов от некоторых из его пациентов, когда собирался пройти через трудный развод, что вынужден был просить на приеме держать свои рты широко открытыми несколько дольше, чем это было технически ему необходимо. Советы и варианты преодоления семейного кризиса иногда носили противоположный характер и не отражали сложившуюся ситуацию.

Множество людей испытывают беспокойство, говоря много: говорят, говорят, не могут закончить разговор вовремя. Они при этом думают, что поскольку они неловко себя чувствуют, когда молчат, то лучшим выходом в такой ситуации будет для них большой поток слов, забывая, что короткие замечания по существу были бы более эффективны. Простые *"Извините"*, *"Простите"*, *"Я понимаю"* часто оказываются достаточными.

Например, когда Мария была продиагностирована на диабет, то множество людей в ее офисе в попытке сделать ее жизнь лучше, дали сведения обо всех фамильных членах своих семей, которые имели это заболевание. Однако, все истории, рассказанные ими, были сфокусированы на борьбе за свое существование и неудобствах, с которы-



ми они столкнулись. В результате всех этих разговоров, Мария окончательно впала в депрессию, хотя намерения коллег были самые лучшие.

В большинстве случаев, чем меньше вы даете советов, тем будет лучше для всех. Это правило применимо даже для ситуаций, с которыми вы прежде не встречались.

Техника седьмая. Подтвердите важность ситуации для этого человека.

Когда ваша жизнь уже изменилась в худшую сторону, очень трудно сохранить некоторые ваши особенности, привычки точно такими же, как они были прежде. Вы сами изменились, и со временем рутина может только усилить это изменение. Вот здесь и необходимо общение с людьми, мнению которых вы доверяете, чтобы понять, что вы рулите не туда и насколько вы отклонились в сторону в своих действиях.

Слушателю следует управлять подобным процессом дипломатично, используя выражения типа: *“Как вам можно помочь выйти из этой ситуации?”*, или *“О, я догадываюсь, что значит для вас тот факт, что вы не сможете принять участие в переговорах с немцами по контракту Шульца”*. Если вашему собеседнику важно участие в переговорах, то этой фразой вы можете вернуть его мысли в старое русло. Но гораздо более эффективным представляется фокусировка на том, как конкретная негативная ситуация может быть неприемлемой для вас, чем насаждать то, чем это может обернуться для него. Слушающий вас человек автоматически перенесет эту ситуацию на себя и поймет, что и для него она не приемлема.

Иногда целесообразно дать человеку знать, что вы уже слышали о плохих новостях, тем самым исключая необходимость повтора их вам и объяснения еще раз ситуации. Например, скажите просто и прямо: *“Я слышал об аварии вашей сестры”*, и продолжайте обсуждение дальше.

Сделайте вашу ответную реакцию наиболее приемлемой к вашим взаимоотношениям с человеком.

Помните, что во все, что вы говорите, вы привносите элемент ваших взаимоотношений с этим человеком не независимо от того,

кто он (клиент, коллега, начальник или продавец), поскольку реальное отношение к кому-либо скрыть всегда очень трудно. Если вы закрыты и выражаете не то, что испытываете на самом деле, то это может проскальзывать в ваших ответных репликах. Например, говоря о смерти матери вашего коллеги: *“Я знаю, какое положительное влияние она оказывала на Вас”*, вы ясно выражаете свое внутреннее отношение к нему самому как к личности, поскольку подтекст этой фразы для вас самого внутренне звучит по-другому: *“Какой же ты все-таки мерзавец, сколько же ее сил было потрачено на тебя”*.

Очень четко надо понимать, что неправильный отклик может нарушить любые хорошие намерения и разорвать хорошие отношения. И если, например, человек попросил вас, чтобы ваша беседа оставалась конфиденциальной, уважьте это.

2. “ЗА” и “ПРОТИВ” написания устных ответов.

Вы можете услышать плохие новости непосредственно от отрицательно влияющего человека, это может дойти до вас через кулуарные разговоры или через более официальные источники, даже посредством письма. Тогда перед вами есть два выбора отклика на полученную информацию: устный или письменный ответ. Каждый из них имеет свои преимущества и недостатки.

Если вы сразу отвечаете человеку в устной форме, то вы *“освобождаетесь”* от негативных новостей, полученных от него и *“выздоровливаете”*, так как скидываете их груз с себя. И это определенно является преимуществом такого способа общения. Кроме того, если нет возможности среагировать мгновенно на отрицательные новости, то вы можете пойти в его офис в момент его отъезда или, например, посетить его в госпитале. Преимуществом останется то, что вы все равно окажетесь лицом к лицу, вы сможете видеть друг друга и взаимодействовать посредством языка тела и жестов / обнять или поцеловать, посмотреть в глаза, например/. Если вы далеко, то у вас остается возможность позвонить этому человеку и дать понять ваш настрой тембром вашего голоса. При этом, конечно, нельзя исключать ситуации,



когда вы придете или позвоните в неправильно выбранное время, и тогда разговорная ситуация для вас не сложится (ваш абонент может быть занят, и т.п.). Поставленная перед вами задача – избавление от последствий негативных новостей, – не будет решена. И в этом случае возникновение подобных обстоятельств является – недостатком выбранного способа общения. В любом случае ваш отклик на негативные новости должен быть кратким.

Письменные ответы обычно более длительные и это предопределяет вам большее время для того, чтобы получить больше информации и подумать. Поскольку листок белой бумаги вы можете откладывать и откладывать в сторону в любом виде: с целиком написанным ответом, с одной фразой и т.д., ожидая соответствующего настроения и состояния, – что является, бесспорно, недостатком письменных ответов. С одной стороны, письменно отреагировать на негативную ситуацию, которая произошла два или более месяцев назад значительно труднее, чем устно в момент слушания плохих новостей. С другой стороны, в письменных ответах можно полнее выразить свои чувства, причем открытка или письмо могут быть сохранены и перечитываться, когда случается кризис в вашей душе.

Вот некоторые примеры-отклики, выражающие соболезнование.

«Я был опечален известием о смерти Ивана Ивановича и хочу выразить мое искреннее сочувствие Вам и другим сотрудникам Вашей фирмы».

«Хотелось бы выразить Вам наши глубокие чувства по поводу смерти Марины Степановны. Ее преданность своей работе снискала ей уважение и любовь всех, кто знал ее. Примите, пожалуйста, наши искренние соболезнования».

«С глубоким сожалением я узнала о гибели президента Вашей компании г-на Петрова, который верно служил интересам Вашей организации долгие годы. Наш директор просил меня передать Вам свои соболезнования по поводу утраты такого талантливой организатора».

«Примите наше самое искреннее сочувствие по поводу.....», и ответные отклики:

«Большое спасибо за Ваше доброе письмо с сочувствиями по поводу...», «Я благодарен Вам за Ваше сочувствие по поводу...» и т.д.

Негативные новости могут носить и другой характер, например, устраиваясь на работу в престижную компанию, проходя конкурс, вы можете не подойти и не получить желаемого рабочего места, и тогда вместо устного отказа можете получить письменный.⁵

Дорогая г-жа К...!

Всем нам было очень приятно познакомиться с Вами на минувшей неделе. Глубокое впечатление произвели на нас умение прекрасно ориентироваться в сложнейших профессиональных проблемах и Ваш опыт работы в самых разных отраслях бизнеса.

Нам нелегко было отобрать одного кандидата из четверых финансистов столь высокой квалификации, но мы все-таки остановились на том, чьи навыки работы с компьютерными программами точно соответствовали нашим потребностям.

Желаем Вам удачи во всех Ваших делах.

Имя, Фамилия,

Должность

Конечно, вы можете ничего не отвечать на подобные письма и молча или вслух переживать неприятные известия, а можете ответить письменно с благодарностью за внимание, оказанное Вам. Возможно, что такие действия позволят повысить Ваш имидж в глазах потенциального работодателя, и он вспомнит о вас в будущем.

Уважаемый г-н Н...!

Мне было приятно получить Ваше письмо. Я очень сожалею, что не могу внести посильный вклад в развитие Вашей компании. Надеюсь на сотрудничество в будущем.

С уважением,

Г-жа К...

Наверняка, вы слышали многие истории о людях, которые берегут и перечитывают подобные письма для того, чтобы заново “собрать себя” и хранить в себе продолжительное время ощущение комфорта, полученное от этих писем, несмотря на их печальный тон. В действительности, мы предлагаем вам посылать письма только тогда, когда это не-



обходимо сделать, то есть в соответствующие моменты. Эта форма общения хороша особенно для выражения соболезнования, или когда ваши родственники находятся далеко от вас для поддержания родственных отношений. Вы можете объединить два метода и применять их по мере необходимости.

3. Как дать отпор «жалу критики», не нарушая этикета.

Помимо того, что негативные новости обрушиваются на нас неожиданно, и мы должны устоять, «не рассыпавшись», наше психическое здоровье регулярно подвергается и «жалу критики» коллег по работе, родственников, да и просто знакомых. От фраз подобно этим: *«И где же, скажи на милость, ты откопал свою «гениальную» мысль?»*, *«Нерешительность, дружок, надо признаться, твоя вторая натура»*, *«И ты еще на что-то надеешься? С такими-то способностями рассчитывать на успех?»*, *«Из какого места у тебя руки растут? Даже гвоздь не можешь забить»*, *«Ах, какое миленькое платьице, жаль, что оно не скрывает недостатков твоей фигуры!»*, *«Какой красивый камень в Вашем кольце! Это стекло?»*, *«Как ты похудел, болел, что ли весь отпуск?»*, *«Меня восхищает твой энтузиазм в работе, но, честно говоря, я бы посчитал ниже своего достоинства вообще заниматься ею»*, *«Вы прекрасно выглядите для Вашего возраста, пластическая хирургия?»*, нелегко остаться в хорошем психофизическом состоянии.

Когда-то критика служила чем-то вроде эмоционального кнута, подстегивавшего самолюбие и выбивавшего планируемые результаты. Да и сегодня негативное воздействие воинствующего критика позволяет оставить заметный след на нашем самочувствии: внутри все как бы сжимается, резко ухудшается настроение и пропадает интерес к любому делу, мы чувствуем свою полную никчемность и некомпетентность. Удары по имиджу и самолюбию считаются самыми ощутимыми. То радостное ощущение полноты сил, заинтересованности, интереса к жизни, огромной работоспособности мгновенно испаряются, как только вы, оказавшись под «жалом критики», неправильно на нее

реагируете. Самое страшное – то, что став уязвимым, человек привлекает к себе другого преследователя – «жалиста», и тогда не может смена работы, места жительства или круга общения. Что же касается преследователя, то он, не получив отпора, будет продолжать свои действия где угодно и вскоре найдет себе новую «жертву». Если поддерживать или давать волю такому поведению, то последствия рискуют стать необратимыми.⁶

Недостаточное самоуважение и уверенность в себе, закомплексованность вполне объясняют поведение «жалистов». Унижая других, они чувствуют себя от этого лучше и им кажется, что они вырастают в собственных глазах, а иногда и в глазах окружающих. Здесь не последнюю роль играет зависть к удачливой фортуне коллеги, соседа, знакомого. Если они не в состоянии подняться над другими за счет собственных сил: умения, работоспособности, интеллекта, то применяется отработанный способ: «жало критики». В поисках повышения по службе или награды руководства «жалисты» пытаются лишиться уверенности своих противников, задвинуть их в тень и, по возможности, похитить их самые плодотворные идеи. Иногда на такое поведение толкает их климат на фирме, где они работают: там поощряют соревнование между сотрудниками. И если вдруг они получают повышение, часто не всегда заслуженное, то начинают «жалить» с удвоенным азартом, доказывая, что получили его по справедливости. Они забывают, что, чем выше самооценка человека, тем с большим уважением, мягкостью и щедростью он относится к другим людям.

Две основные позиции, на которые направлены «жала критики». Это – уверенность в себе и ощущение личностной значимости. Некоторые люди больше верят в себя, другие – меньше. Эта уверенность в себе не связана с действительной компетентностью и умениями человека, а связана только с тем восприятием, которое он имеет о собственных способностях, внешности, о способе жизни и т.д. И если «жалист» почувствует, что человек не уверен в себе, в каких-то областях своей деятельности, внешности, личной жизни, то он мигом воспользуется этим и атакует.



Что же касается ощущения личностной значимости, то и здесь одни люди относятся к себе с большим пиететом, а другие считают себя недостойными уважения. Одни исследования показывают, что «жалист» предпочитает нападать на людей мрачных и депрессивных, поскольку они оказывают ему наименьшее сопротивление. В других же исследованиях речь идет об уверенных, внутренне независимых, компетентных, способных и умных людях, у которых стараются выбить уверенность в себе. В обоих случаях они стараются лишить свою жертву эмоционального равновесия. Существуют способы защиты от таких нападений, и мы приведем некоторые из них.

1. Вспомните о чувстве юмора и «жало критики» вас не достанет.

Если внутри себя вы сможете с юмором отнестись к оскорблениям, которые сыплются на вас, то их негативное воздействие станет минимальным. Например,

– «Дорогая, что-то ты сильно располнела», говорит молодой человек девушке. «Хочу побыть неделю толстушкой», или «Хорошего человека должно быть много», – отвечает она.

– «Мне кажется, что ты стал писать хуже, поверхностнее», – говорит один сотрудник другому. «Конечно, сейчас же лето, мысли разлетаются», – отвечает другой.

– «Какой у тебя сегодня противный голос, напоминает черепаху Тартилу!», – говорит одна девушка другой. «Хорошо, что не Карабаса-Барабаса», – отвечает другая.

2. Соглашайтесь, действуйте по принципу «Чем бы дитя не тешилось, лишь бы не плакало».

Иногда, для атакующего важен только результат в виде «жала критики» и вашего на него замешательства, он не рассчитывает получить ответный отклик и тем самым поддержать беседу. В случае, если ничего смешного не приходит в голову, то можно просто согласиться с предложенным высказыванием. Например,

– «Вы говорите, что она хороший работник, а посмотрите, какой беспорядок творится на ее письменном столе!», – говорит

сотрудник начальнику. «Соглашусь, исправлюсь», – отвечает она.

– «Какой толк тратить время и средства на твои занятия английским языком? Как ни старайся, но до уровня Петрова тебе не дорасти», – говорит один сотрудник другому. «Ну, не всем же Петровыми быть», – отвечает второй.

3. Набиритесь сил и атакуйте: «А что вы здесь имеете в виду?».

Ваши шансы превратиться в «жертву» атаки резко увеличиваются, если вы скромны и не любите настаивать на своем. Старайтесь говорить уверенным голосом и достаточно быстро, чтобы вас не смог никто перебить. Кроме того, избегайте любого самоунижения в речи. Например, «Попробую, но в этом я мало понимаю». Кроме того, ходите уверенной походкой и устанавливайте с людьми визуальный контакт. Опасайтесь создать впечатление, что вы находитесь не на своем месте, что вам не терпится оказаться где-то еще или вы стараетесь слиться с обстановкой. Если ваше жизненное пространство будут теснить, взгляните в глаза, распрямите спину и плечи и потребуйте, чтобы отошли подальше. На утверждение: «Что-то какой-то вы сегодня хилый, бледный, вредный и т.п.», спросите: «А что здесь имеется в виду?». Вам затруднятся ответить и покинут незамедлительно поле битвы. Никто не склонен продолжать диалог, ведь хотелось только задеть и уколоть. Не ищите помощи со стороны, помните, что вы всегда можете справиться сами.

В заключение хотелось бы сказать, что жизнь слишком коротка, чтобы заполнять ее моральными муками о неправильных ответах на негативные новости и мелкими оскорблениями на свой счет. Ф. Ларошфуко сказал: «Ошибки всегда извинительны, когда имеешь силу в них признаться».⁷

Примечания:

¹ Дейл Карнеги. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. М.: 2003.

² Во времена Ивана Грозного гонцам, приносившим плохие новости, отрубали голову.

³ Подобные техники слушания широко применяются западными школами этикета, в частности,



американскими. См.: Дженнифер Джеймс. Жало критики, Питер: 1997; Эмили Пост. Этикет, М.: Наука 2003; Шарль де Кастри. NEW этикет, М.: 2004; Ален Самсон. Дай отпор коллегам, М.: 2006 и др.

⁴Чаша мудрости. Афоризмы и изречения. М.: 1978, с.387

⁵Джен Ягер. Деловой этикет. Стратегия личного успеха. МДК, 2005, с. 148.

⁶См. подробнее: Ален Самсон. Дай отпор коллегам. М.: 2006.

⁷Чаша мудрости. Афоризмы и изречения. Указ. соч., с.138.



Т.Е. Челнокова

Правовое регулирование труда работников заграничных представительств Российской Федерации. Учебное пособие.

– М.: ВАВТ, 2006. – 98 с.

Учебное издание подготовлено профессором кафедры частного права ВАВТ Т.Е. Челноковой. Тема данной книги мало изучена, хотя и относится к числу довольно востребованных в теории, практике и в учебном процессе.

Учитывая, что книга малодоступна для широкого читателя (тираж всего лишь 60 экз.), подробно излагаем ее содержание. Книга состоит из шести разделов:

Раздел 1. Краткая характеристика заграничных представительств Российской Федерации.

Раздел 2. Источники правового регулирования труда работников заграничных представительств РФ.

Раздел 3. Особенности регулирования труда работников заграничных представительств РФ.

3.1. Заключение трудового договора с работниками заграничных представительств РФ.

3.2. Отбор и оформление кандидатов для работы в заграничных представительствах РФ.

3.3. Оплата труда работников заграничных представительств Российской Федерации.

3.4. Гарантии и компенсации работникам, направляемым на работу в заграничные представительства:

а) подъемное пособие,

б) суточные в пути следования к месту работы за границей,

в) возмещение расходов по переезду.

Раздел 4. Отпуска работникам заграничных представительств РФ.

Раздел 5. Пособия по временной нетрудоспособности, медицинская помощь и другие виды обеспечения.

Раздел 6. Основания прекращения трудового договора в представительствах РФ за границей.

Список использованных в учебном издании нормативных актов и литературы.

Приложения (всего 7 приложений).

Книга рассчитана на студентов и слушателей ВАВТ и практических работников внешнеэкономической сферы. Ознакомиться с учебным изданием можно в библиотеке ВАВТ.