

Позвольте себе экологичное общение

Каждый день мы общаемся и взаимодействуем с партнёрами по бизнесу, коллегами, друзьями, родственниками, супругами, детьми. Умение вести себя с соблюдением принятых в обществе норм, знание принципов современного этикета позволяют нам быть уверенными и приятными в общении людьми, а при необходимости с лёгкостью разрешать сложные ситуации. О том, как выстроить эффективные отношения в деловой среде, преуспеть в бизнесе и жить гармонично и счастливо, беседуем с Анастасией Камышевой, заведующей кафедрой «Современный этикет» Академии социальных технологий, бизнес-тренером, экспертом по этикету, имиджу и коммуникациям.

ЛК Анастасия, мы общались с вами несколько лет назад. Что изменилось в вашей профессиональной деятельности за это время?
Анастасия Камышева Думаю, самое главное изменение – это устойчивый тренд на появление осознанного интереса к этикету. Получение знаний по этикету стало рассматриваться как необходимый soft skills, дающий конкурентное преимущество в профессиональной жизни, карьере. Изменился и характер интереса, подхода к изучению этикета. Когда я только на-

чинала преподавать, популярностью пользовался курс «Столовый этикет», который привлекал больше эстетикой получаемых навыков. Сейчас акцент смещается в сторону практичности, пользы навыков этикета, дающих уверенность в общении в любых ситуациях на любом уровне. Большой интерес вызывает этикет общения, который я преподаю на курсе «Этикет для бизнеса и личной жизни». Ведь он учит выстраивать правильные отношения, сохранять собственное достоинство и личные границы, а также чувствовать границы других людей. С этими настройками человек ведёт себя грамотно и приемлемо с точки зрения современного социума. Хотелось бы подчеркнуть — сегодня люди крайне чувствительны к подобным настройкам. С нового, 2024 года, планирую запуск продвинутого уровня обучения для широкой аудитории на курсе «Эффективные речевые бизнес-коммуникации».

ЛК Кто обучается у вас?

А.К. На курс приходят в первую очередь люди, чья профессия связана с общением и бизнес-коммуникациями. Много владельцев и руководителей медицинских учреждений, центров красоты, руководителей компаний, осуществляющих самые разные услуги – юридические, маркетинговые, психологические, образовательные. Я понимаю их интерес. Этикет даёт им инструменты, позволяющие взаимодействовать с людьми наиболее эффективным способом, решать сложные ситуации, предотвращать конфликты. Также я провожу корпоративное обучение по бизнес-коммуникациям в компаниях. Ведь когда сознательно работают над качеством общения, естественным образом налаживаются управленческие процессы и отношения между подразделениями – коллектив начинает общаться по одним правилам, быстрее и рука об руку двигаясь к поставленным целям. А умения и навыки грамотно и корректно оказывать знаки внимания и уважения, эффективно взаимодействовать с партнёрами важны как для руководящего состава и топ-менеджеров, так и для линейных сотрудников.

ЛК Обращаются ли к вам люди, изучающие этикет для себя, для своего развития?

А.К. Да, конечно. Это участники, для которых саморазвитие, личностный рост – естественные процессы. Часто это эксперты, профессионалы, окончившие различные курсы, тренинги по переговорам, технологии продаж, клиентоориентированности. Они подмечают, что полученные на ранее пройденных тренингах знания выстроились в единую систему. И я понимаю, почему. Этикет – это базовая дисциплина, дающая понимание, что лежит в основе любого эффективного общения. Иными словами, знания по этикету первичны, именно они в основе других дисциплин, связанных с общением. Тогда тренинги, о которых я сказала, ложатся на правильную подготовленную почву в виде основы знаний, принципов общения. А часто и нет необходимости проходить перечисленные тренинги, поскольку ответы на вопросы, например, как вести себя с клиентом в той или иной ситуации, разрешаются сами собой. Мне очень приятно, что выпускники моих курсов продолжают общаться между собой, становятся партнёрами, клиентами друг для друга и даже близкими друзьями. Так, 3 года назад спонтанно возникла идея создания Этикет Клуба для моих выпускников. С тех пор мы организовываем встречи разного формата, где делимся и обсуждаем различные этикетные ситуации. Это так ценно быть с людьми, разделяющими мои ценности и ставшими мне близкими!

ЛК Сейчас мы много времени проводим, общаясь в мессенджерах и соцсетях, существуют ли правила цифрового этикета?

А.К. Да, большая часть современной жизни переместилась в онлайн-пространство. Цифровой этикет основан на тех же принципах, что и этикет в личном общении: соблюдение личных границ, экономия ресурсов, демонстрация уважения. Например, предупреждать о звонках или договариваться о них следует заранее, а если это возможно – лучше написать сообщение, которое удобно прочесть в свободное время. Также не стоит без предупреждения присылать голосовые сообщения. Человеку, которому отправили голосовое, может быть неудобно его слушать в тот момент, когда вы ждёте от него обратной связи. Кроме того, пока человек не прослушает сообщение, он не сможет понять, что вы от него хотите. Текстовое сообщение с чёткой структурой поможет быстрее добиться цели коммуникации.

В деловой переписке сейчас наметился тренд на замену формального стиля на более эмпатийный. Другими словами, письма, наполненные канцеляризмами, сухими формулировками, совершенно лишённые эмоций, оставляют адресатов равнодушными и не способствуют укреплению партнёрских отношений. Поэтому даже в деловой сфере нужно проявлять настоящие чувства и эмоции. Хочу обратить внимание, что переписка в мессенджерах в настоящее время является доказательством сделанных и принятых предложений. Даже смайлы, означающие одобрение, могут рассматриваться как согласие. Этот способ коммуникации всё больше становится легитимным в деловой сфере.

ЛК Анастасия, какие советы, актуальные для общения во всех сферах жизни, вы могли бы дать нашим читателям?

А.К. Важно стремиться к балансу, уважать личные границы других и не позволять нарушать свои, не поддаваться на манипуляции. Сохранить благоприятный фон для всех участников общения поможет искренняя доброжелательность, которая всегда способствует позитивному ходу диалога, а если нужно нейтрализует негативный настрой вашего собеседника. Правила этикета помогают наладить или стабилизировать общение, разрушенное конфликтными ситуациями, не доводя до скандала. Сценарии, когда человек неприятен, допустил оскорбления – случаются. С некоторыми людьми легко разорвать контакт, а вот с родственниками или коллегами общаться придётся. Конечно, не каждая конфликтная ситуация подразумевает налаживание отношений, но с помощью инструментов этикета и из них можно достойно выйти. Например, соблюдать дистанцию в общении, не допускать проявления эмоций, быть сдержанным в реакциях. Как правило, такое поведение останавливает эскалацию конфликта. Помогает и обратная связь, которая даёт шанс другому участнику напряжённой ситуации одуматься: посмотреть со стороны, проанализировать происходящее. Конечно, это не относится к нарушению личных границ или посягательству на честь и достоинство. В таких случаях действуйте категорически – выходите из общения. Будьте аккуратнее с шутками – остроты способны задеть. Шутите, когда уверены в правильной реакции. Наблюдайте за реакциями человека, будьте внимательными и чуткими, всегда видно, если человек пытается отстраниться, сменить тему. Главное помнить, что в основе современного этикета – экологичное общение, которое подразумевает уважительное отношение к себе и окружающим. Хорошо мне – хорошо со мной. Следуя этому правилу, вы упрощаете себе жизнь: становитесь уверенными, спокойными, доброжелательными. А в ответ меняются и окружающие люди: проявляют уважение, заботу, терпение, больше улыбаются.



a.kamysheva

НА ПРАВАХ РЕКЛАМЫ

[Anastasia_Kamysheva](https://www.instagram.com/ANASTASIA_KAMYSH)

ANASTASIA_KAMYSH