

GHID DE BUNE MANIERE moderne

.....

DOROTHEA JOHNSON

fondatoarea Școlii de Protocol din Washington

LIV TYLER



LITERA®
București
2018

Libris

Respect pentru oameni și cărți



Cuprins

Cuvânt înainte, de Liv Tyler 8

Introducere 11

Partea întâi

ÎNTÂLNIRI & FORMULE DE SALUT

12

Partea a doua

LA SERVICIU

52

Partea a treia

COMUNICAȚII ELECTRONICE

80

Partea a patra

IEȘIRI

106

Partea a cincea

REGULI LA MASĂ

118

Partea a șasea

O GAZDĂ DESĂVÂRȘITĂ

156

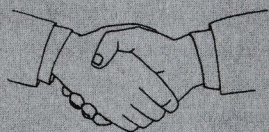
Un cuvânt de final 170

Mulțumiri 171

Referințe și lecturi recomandate 172

Indice 173

— 1 —



ÎNTÂLNIRI & FORMULE DE SALUT

.....

Manierele de care dăm dovadă când
ne întâlnim cu cineva și salutăm vorbesc
despre noi mai deschis decât orice altceva.

—JOHANN KASPAR LAVATER

Manierele îmbunătățesc calitatea vieții noastre

de zi cu zi. La serviciu, pregătirea și experiența sunt foarte importante, dar trebuie să știi că vei fi judecat și în funcție de cât de bine relaționezi și de cum lucrezi în echipă.

Felul în care interacționezi cu ceilalți poate crea o impresie pozitivă. Cel mai important obiectiv în inițierea unei relații este acela de a te arăta atent și interesat de cei pe care-i întâlnești, menținând un ton plăcut. Indiferent de locul în care te afli, există maniere universal acceptate care-ți vor fi de folos atât în context social, cât și profesional. Acea primă strângere de mână poate fi începutul unei relații de colaborare fructuoase sau al unei prietenii.

Salutul în picioare

Femeile și bărbații deopotrivă ar trebui să stea în picioare când îi întâmpină pe nou-veniți, indiferent de sexul acestora, atât la întâlnirile de serviciu, cât și la cele de socializare, fie că e vorba despre un cadru oficial sau familiar. Vechea regulă de protocol conform căreia o femeie putea rămâne așezată atunci când era salutată este demodată; femeile și bărbații trebuie să se afle într-un raport de egalitate la serviciu, iar faptul că o femeie alege să rămână așezată pe scaun poate însemna că se consideră superioară celorlalți. Un astfel de comportament poate fi interpretat ca arrogant, și nu autoritar, demonstrând lipsă de respect față de ceilalți și față de propria persoană.

Când un client/vizitator sau un superior ierarhic pătrunde în spațiul tău de lucru, ridică-te în picioare și ieși din spatele biroului atunci când el sau ea intră sau iese din încăpere. Aceasta îi va dovedi invitatului tău, care probabil nu e un vizitator frecvent, că are parte de atenția și de respectul tău. Poți rămâne așezat când în biroul tău intră alți colegi sau un superior ierarhic cu care interacționezi des.

La un eveniment cu mulți participanți, doar cei din apropierea nou-veniților ar trebui să se ridice și să-i salute pe aceștia. Dacă te afli într-o poziție incomodă, într-un restaurant să zicem, și îți este greu să te ridici, salută cu o plecăciune a capului sau doar arată-ți intenția de a te ridica, astfel încât să nu pari nepoliticos.



Părerea lui Liv

Când îmi întâmpin un prieten, chiar și în cele mai neprotocolare situații, într-un restaurant sau într-un bar, de pildă, încerc să mă ridic și să salut cu o îmbrățișare sau cu o strângere de mână, indiferent dacă e femeie sau bărbat. Un astfel de gest face pe oricine să se simtă confortabil și bine-venit.

CERE-ȚI scuze, dacă nu te poți ridica atunci când saluți, spunând ceva de genul: „Mă bucur să te cunosc, Robert! Te rog să mă scuzi, dar locul este foarte strâmt și nu mă pot ridica.”

ÎNVAȚĂ-I pe copiii tăi să se ridice în picioare atunci când salută alți copii sau adulți. Dacă e deprins în copilărie, acest obicei îi va însoți toată viața.

NU sta așezat pe scaun dacă ai cum să te ridici, atunci când faci cunoștință cu cineva.

Excepții

Persoanele în vârstă pot alege să rămână așezate când salută.

Cine este rănit sau are o dizabilitate fizică poate, de asemenea, să rămână așezat în timpul salutului.

ȘTIAI CĂ?

În toate culturile există ritualuri de salut, chiar dacă acestea sunt foarte diferite de la un popor la altul. Chinezii și japonezii își lăpesc brațele de lateralele corpului și se înclină adânc; indienii își unesc palmele, ca pentru rugăciune, și își înclină capul într-o parte, membrii populației maori din Noua Zeelandă își ating nasurile, iar francezii se sărută pe ambii obraji. În toată istoria Occidentului, formulele de salut s-au adaptat stilului nostru de viață și valorilor sociale. Totuși, într-o societate în care femeia se află mereu în spatele bărbatului, grecii, de exemplu, au dezvoltat un obicei destul de ciudat. Când întâlneau un alt bărbat, bărbații greci își încheștau antebrățele mâinilor drepte, în timp ce cu stânga își atingeau propriile testicule. Probabil, acesta se voia a fi un semn de onestitate. De fapt, cuvântul „testify” (a depune mărturie) a derivat din „testicul”. În vremurile prebiblice, bărbații nu jurau să spună adevărul cu mâna pe Biblie, ci pe bărbăția lor (adică, pe testicule).

Contactul vizual

Când privești în ochi pe cineva arăți că ești sincer și ai încredere în tine. Totodată, îi transmiți celui din fața ta că ești atent și alert. Diferența între o persoană implicată activ în conversație, care te privește în timp ce vorbești, și o persoană agitată, care evită contactul vizual, este uriașă – prima dovedește respect, iar cea din urmă, dezinteres total. Privește-l în ochi pe cel pe care îl saluți; dacă nu ești obișnuit să faci asta, s-ar putea să te simți ciudat la început, dar e un gest care îl face pe interlocutor să se simtă respectat.

Contactul vizual direct ar trebui să ocupe între 40 și 60 la sută din timp. Un procent mai mic demonstrează lipsă de interes, timiditate și neîncredere. Un procent mai mare poate semnifica îndoială și dorință de a intimida. Concentrează-ți privirea în punctul de deasupra nasului, între ochi.



Părerea lui Liv

Cred că arma secretă a politicianilor și a starurilor de cinema este privirea. Cineva care știe cum să te privească în ochi și cum să te asculte produce o impresie foarte puternică și de durată.

În adolescență, de exemplu, l-am întâlnit pe Johnny Depp. Ca toate celelalte fete la vremea aceea, eram complet îndrăgostită de el. Dar ce îmi amintesc cel mai clar este felul în care el m-a privit, drept în ochi, părand foarte atent la tot ce fac. Pentru câteva clipe, m-am simțit cel mai important om de pe planetă. Nu voi uita niciodată întâlnirea aceea, iar asta se datorează, în principal, unei simple priviri. Încearcă să faci asta la următoarea ta întâlnire cu un client sau cu un prieten și vei sesiza diferența, cu siguranță. Chiar și pentru un singur minut, încearcă să fii prezent și să asculți cu adevărat ceea ce ți se spune.



PRIVEȘTE în ochii celui pe care îl saluți, chiar dacă doar printr-o strângere de mână.

FII atent și dă din cap aprobator din când în când; mișcările capului trebuie să fie line, ca și cum privirea ar urmări mișcările unui yo-yo imaginar.

NU-ți plimba privirea prin încăpere, pentru că asta denotă lipsă de interes față de interlocutorul tău.

NU-l privi insistent pe cel din fața ta.

NU înclina capul într-o parte – decât atunci când flirtezi. Altfel, gestul este inacceptabil în mediul de afaceri.

Limbajul corpului

Limbajul non-verbal sau limbajul corpului joacă un rol foarte important în viața noastră profesională. Indiferent dacă vorbim, ascultăm, mâncăm sau ne distrăm la o petrecere, gesturile noastre sunt încărcate de mesaje mai grăitoare chiar decât cuvintele. Imaginează-ți că cineva îți face un compliment în timp ce se întoarce cu spatele la tine sau că te critică în timp ce râde. Intermediarul - limbajul corporal - poate distorsiona mesajul vorbit, făcându-te să te simți dezagreabil sau respins, însă câteva gesturi potrivite te pot face să te simți confortabil și bine primit.

Limbajul corpului include postura, care transmite semnale despre dispoziția și nivelul tău de încredere. Când stai așezat, ține spatele cât mai drept. Când stai în picioare, ține picioarele depărtate la o distanță în simetrie cu distanța dintre umeri și așază piciorul drept puțin mai în față decât cel stâng. Greutatea corpului ar trebui să fie egal distribuită pe șolduri, astfel încât nici unul să nu fie mai proeminent. Evită o poziție rigidă a genunchilor. Această postură îți dă voie să te miști cu ușurință dacă simți nevoia.

Cu calm și cu un limbaj corporal armonios poți amplifica fără eforturi efectul prezenței tale. Cu cât faci mai puține gesturi ample, cu atât vei părea mai stăpân pe tine.



Părerea lui Liv

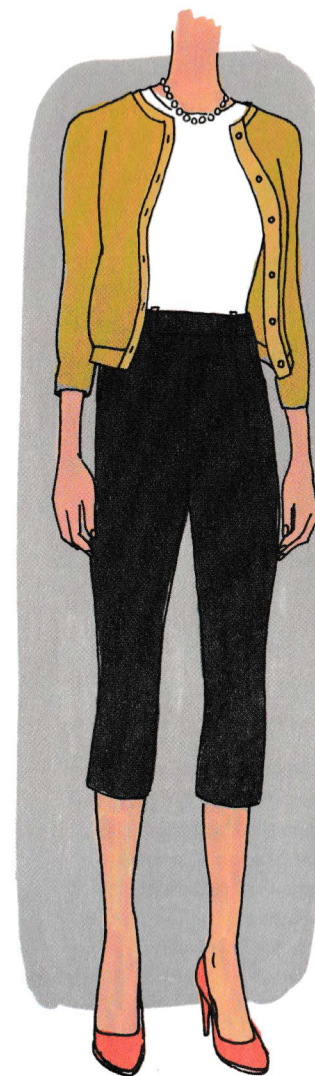
Limbajul corpului mă fascinează. În actorie am avut ocazia să observ cum poate un gest aparent banal sau o ușoară schimbare a posturii să modifice felul în care te percep ceilalți. Ori de câte ori am o întâlnire de afaceri, îmi amintesc că bunica îmi spunea mereu să fiu atentă la poziția corpului și să nu gesticulez prea mult.

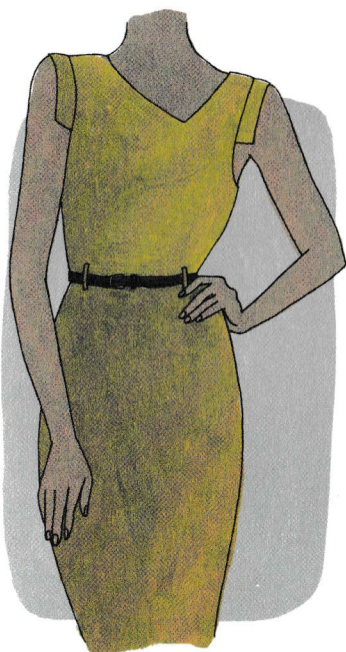
CE SĂ FACI

ȚINE-ȚI brațele lejer pe lângă corp, într-o poziție naturală, având grijă să ai mâna dreaptă liberă pentru eventuale strângeri de mână. Dacă bei ceva, ține paharul în mâna stângă, pentru a evita umezeala și răcirea palmei.

RESPECTĂ limitele invizibile ale spațiului personal al celorlalți, păstrează o distanță de cel puțin 45 de centimetri între tine și interlocutor.

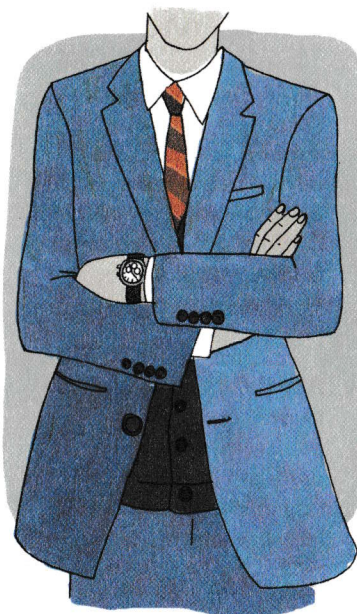
FOLOSEȘTE-ȚI mâinile doar pentru a saluta; în viața profesională, atingerile ocazionale sunt, pur și simplu, inacceptabile.



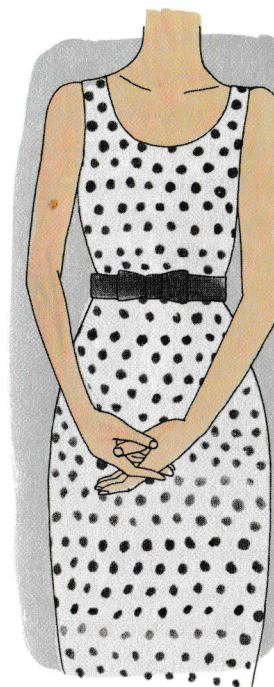


NU sta cu o mână în șold. Această postură îi determină pe ceilalți să adopte o atitudine prudentă, pentru că denotă scepticism și negativism.

NU insista să te apropii de cineva care simte nevoia să stea la distanță. Un astfel de gest reprezintă invadarea spațiului personal.



NU crea „blocaje” în comunicare, ținându-ți brațele încrucișate la piept. Această postură semnifică împotrivire.



NU ține brațele cu degetele încrucișate, atârinate în față, sub forma literei V. Poziția ta va denota timiditate și nesiguranță.



NU ține mâinile în buzunare. Oamenii s-ar putea întreba ce ai de ascuns.

NU te fâțâi. Legănându-te de pe un picior pe altul, balansându-te în față și în spate sau atingându-ți în permanență fața sau părul le vei distrage atenția celor din jur și te vei simți agitat.

Să facem cunoștință

In zilele noastre, atât în societate, cât și în viața profesională, când facem cunoștință cu cineva trebuie să fim pregătiți să zămbim, să strângem mâna interlocutorului și să răspundem la salut cu încredere. Deși este o acțiune simplă, cu care avem de-a face aproape zilnic, a face cunoștință cu cineva poate fi adesea stresant. Dacă nu reținem corect numele celui care îmi este prezentat? Dacă fac prezentările alegând nepotrivit persoana cu care încep? Există câteva capcane pe care trebuie să le eviți atunci când faci prezentările, dar, cu puțin exercițiu, poți ajunge foarte rapid să te simți încrezător în propriile forțe. Te vei putea concentra, apoi, asupra persoanelor noi pe care le întâlnești, fără să pari nesigur și emotiv, inițiind legături noi și de durată.

În afaceri

Bunele maniere în afaceri diferă de bunele maniere în societate prin faptul că trebuie tot timpul să ținem cont de piramida autorității ierarhice. Așadar, relațiile de subordonare sunt cele care dictează cine este prezentat cui. Cel care deține funcția cea mai înaltă are prioritate față de cei alături de care lucrează, indiferent de sex. Funcția este reperul principal în mediul de afaceri, nu vârsta sau sexul.

Folosim numele sau suntem protocolari și anunțăm funcția? Ei bine, cel mai indicat ar fi să ținem cont de cultura organizației. În unele corporații, CEO-ul e cunoscut ca Bob Smith, iar în altele este întotdeauna domnul Smith.

În orice caz, în orice context de afaceri te-ai afla, prezintă-i-l pe cel cu funcție mai mică celui care îi este ierarhic superior. Spune numele persoanei mai importante sau cu autoritate mai mare, apoi fă-le celorlalți cunoștință cu aceasta, prezentându-i pe rând. Pentru a respecta raportul de autoritate, folosește corect formula de adresare. Nu spune niciodată „Aș vrea să-l cunoașteți pe...”, ci „Aș vrea să vi-l prezint pe...”

PROTOCOLAR

În mediul de afaceri, regulile de prezentare respectă întotdeauna relațiile de autoritate (adică puterea și ierarhia). Sexul nu joacă nici un rol în protocolul de afaceri, așa că nu influențează ordinea în care se fac prezentările. Persoanele cu mai puțină autoritate sunt prezentate celor cu autoritate mai mare, indiferent de sex sau de vârstă. În industria divertismentului, capul de afiș primește cei mai mulți bani, prin urmare, numele acestei vedete va fi anunțat mai întâi.

REGULI DE PREZENTARE

- Adresează-te mai întâi persoanelor cu autoritate, apoi prezintă-i pe ceilalți.
- Spune „Aș vrea să vi-l/v-o prezint pe...”, pentru a marca raportul de autoritate.
- Când faci prezentările menționează calitatea (domn, doamnă etc.) și numele fiecărei persoane.
- Îl vei prezenta pe un angajat ierarhic inferior unui superior, nu invers.

Exemplu: Bună dimineața, doamnă Dole. Aș vrea să vi-l prezint pe domnul Hopkins, de la Departamentul Contabilitate. Doamna Dole este noul director adjunct al Departamentului Relații Publice.

- Prezintă-l clienților pe un director din compania la care lucrezi. Clienții sunt considerați mai importanți decât oricine din companie, chiar dacă nu e vorba despre un client important, iar colegul pe care îl prezinți este un senior.

Exemplu: Doamnă Hill, aș vrea să vi-l prezint pe domnul Dolan, directorul Departamentului Evenimente Speciale de la biroul nostru din New York. Doamna Hill este clienta noastră din Seattle.

- Prezintă-l pe unul dintre colegii tăi unui angajat al altei companii.

Exemplu: John Smith, aș vrea să ți-o prezint pe Helen Marks, colega mea. John este șef de birou la Hughes Development.