

12+

Ирина Токарева
Маргарита Леонидовна

Или Этикет профсоюзного лидера: от съезда до корпоратива



Ирина Токарева

**Маргарита Леонидовна. Или
Этикет профсоюзного лидера:
от съезда до корпоратива**

«Издательские решения»

Токарева И.

Маргарита Леонидовна. Или Этикет профсоюзного лидера: от съезда до корпоратива / И. Токарева — «Издательские решения»,

Профсоюзный лидер — профессия особая: с одной стороны — коллеги, члены профсоюза, для которых нужно быть своим, близким, понятным; с другой — социальные партнёры, руководство, в общении с которыми необходимы совсем другие инструменты и другой язык. Автор книги — дипломированный специалист по деловому протоколу и этикету, пресс-секретарь профсоюзной организации — адаптировала классические правила этикета под реалии профсоюзной работы и облекла знания в форму увлекательного романа-тренинга.

Содержание

Посвящается моим детям Дмитрию, Кириллу и Маргарите	6
От автора	7
Глава 1	10
Знакомство	10
Глава 2	12
Знакомство с профсоюзом: социальные группы	12
Глава 3	14
Осанка	14
Глава 4	16
Векторы уважения	16
Глава 5	22
История Дмитрия	22
Глава 6	24
Самопрезентация в деловом мире	24
Глава 7	26
Кабинет профсоюзного лидера	26
Конец ознакомительного фрагмента.	28

Маргарита Леонидовна Или Этикет профсоюзного лидера: от съезда до корпоратива

Ирина Токарева

© Ирина Токарева, 2026

ISBN 978-5-0070-5109-5

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

**Посвящается моим детям
Дмитрию, Кириллу и Маргарите**

От автора

Дорогой читатель!

Если вы держите в руках эту книгу, значит, скорее всего, вы — профсоюзный лидер. Или тот, кто имеет желание им стать. Или просто человек, которому интересно, как этикет может помочь в такой непростой сфере, как защита прав трудящихся.

Признаюсь честно: идея написать эту книгу родилась не в тиши кабинета, а в гуще событий. По роду своей основной работы — я пресс-секретарь профсоюзной организации — мне приходится бывать на самых разных мероприятиях: собраниях, конференциях, переговорах, торжественных приёмах, встречах с социальными партнёрами и коллегами из других профсоюзов.

И знаете, что я вижу чаще всего?

Профсоюзных лидеров, которые хотят как лучше. Которые искренне стараются выглядеть достойно, произвести хорошее впечатление, вызвать уважение. Но некоторые из них просто... не знают как.

И это ещё не самое грустное.

Самое грустное — когда они чувствуют свою неловкость. Когда понимают, что их не воспринимают всерьёз, но не знают, что с этим делать. Когда видят себя на фотографиях и краснеют. Когда сожалеют о своей неуместной реакции на грубость или напор. Когда уходят с мероприятий с ощущением, что могли бы представить себя или трудовой коллектив лучше, но увы...

А ведь за этой неуместностью и неуверенностью стоит нечто большее, чем просто личный дискомфорт. Профсоюзный лидер — не просто человек. Он — лицо коллектива. Он пришёл не от себя, а от людей, которые его выбрали, которые доверили ему представлять их интересы. И когда он выглядит неуверенно, когда теряется, когда не знает, куда деть руки или как ответить на неудобный вопрос, или, наоборот, чересчур пёстро одет, громко хохочет, рассказывает излишние подробности из своей жизни или жизни коллектива, — он проигрывает не только за себя. Он проигрывает за всех, кто за ним стоит.

Не смог достойно представить коллектив — значит, коллектив стал чуть менее заметным. Не смог убедительно выглядеть на переговорах — значит, интересы людей не будут учтены в полной мере. Проиграл в мелочах — проиграл в главном. Потому что в профсоюзной работе, как нигде, внешнее и внутреннее связаны неразрывно. То, как тебя воспринимают, напрямую влияет на то, готовы ли с тобой договариваться, уважают ли твоё мнение, прислушиваются ли к твоим аргументам, доверяют ли тебе.

Неуверенность профсоюзного лидера — это не его личная беда. Это потерянные возможности для всего коллектива. Это сорванные переговоры. Это неподписанные соглашения. Это проблемы, которые могли бы быть решены, но не решились, потому что в решающий момент дрогнул голос, не нашлись нужные слова, опустили глаза, сжались плечи.

И самое обидное, что за этим часто нет никакой объективной причины. Человек компетентен, подготовлен, прав по сути. Но ошибся с формой подачи. А форма, как известно, иногда становится содержанием.

Я смотрела на это и думала: почему? Почему такие замечательные, искренние, преданные своему делу люди проигрывают в мелочах? Почему их знания, опыт, позиция обесцениваются из-за того, что они не владеют простыми правилами поведения?

И тогда я поняла: им просто не хватает знаний. Тех самых, которые не дают ни на курсах профсоюзной учёбы, ни в институтах, ни на семинарах по трудовому праву. Знаний о том, как держать себя так, чтобы тебя воспринимали всерьёз, как стоять, как смотреть, как говорить.

Я решила, что, если проблема есть, значит, надо её решать. И пошла учиться. Получила образование по международному протоколу и этикету, изучила всё, что можно было изучить, — от истории дипломатического этикета до современных правил нетикета. А потом сделала самое главное: адаптировала все эти знания под профсоюзную специфику.

Теперь я регулярно читаю лекции для профсоюзных лидеров. И знаете, что меня больше всего поражает? Количество вопросов. После каждой лекции подходят, пишут, звонят, спрашивают снова и снова: «А как правильно?», «А что делать, если...», «А можно ещё пример?». Люди жаждут этих знаний. Они понимают, что это не просто «правила хорошего тона», а реальный рабочий инструмент, который помогает добиваться результатов.

Именно столько вопросов, столько живого интереса, столько благодарных глаз и убедили меня: эту книгу надо написать. Чтобы знания, которые я собрала по крупицам и проверила на сотнях профсоюзных лидеров, стали доступны каждому. Чтобы любой председатель «первички» или профсоюзный активист мог открыть её и найти ответ — простой, понятный, применимый.

Чтобы каждый профсоюзный лидер выходил на любую аудиторию с чувством: я знаю, я умею, я справлюсь. Ведь за ним — люди. И они достойны того, чтобы их представляли красиво.

Реалии жизни: этикет воспринимается как что-то необязательное, «барское», ненужное в рабочей среде. Но это ошибка. Потому что у профсоюзного лидера особая миссия и особое положение. Он работает на двух социальных уровнях одновременно. С одной стороны — члены профсоюза, простые работники, для которых он должен быть своим, близким, понятным. С другой — социальные партнёры, руководство, администрация, в общении с которыми нужны совсем другие инструменты, другой язык, другой уровень. И этикет здесь не роскошь, а инструмент. Не способ выделиться, а способ быть понятым. Не правила для аристократов, а язык уважения — к себе, к людям, к своему делу.

Я долго думала, в какой форме написать эту книгу. Можно было сделать сухой справочник, энциклопедию правил: пункт первый, пункт второй, список запретов и предписаний. Такие книги есть, и они полезны. Но...

Но у меня есть данные, которые я не могу игнорировать. Большинство профсоюзных лидеров — женщины. А женщины, как показывает практика, не очень любят читать энциклопедии. Нам нужен сюжет. Нам нужны герои, с которыми можно себя отождествить. Нам нужны эмоции, переживания, драма — и победа в финале.

Поэтому я выбрала форму дружеской беседы. Разговора двух людей, один из которых учит, а вторая — учится. Где теория оживает в диалогах, где правила проверяются на практике, где ошибки случаются, но исправляются, а главное — где всё это происходит с живыми, настоящими людьми.

Маргарита и Дмитрий стали для меня способом рассказать о сложном — просто. О серьёзном — с улыбкой. О важном — без занудства. Они спорили, ошибались, смеялись, грустили — и учились. Так же, как учитесь вы сейчас, читая эту книгу.

Я не претендую на истину в последней инстанции. Этикет — штука живая, он меняется, у него есть национальные особенности, корпоративные нюансы, личные предпочтения. Но базовые принципы — уважение, внимание к деталям, умение делать так, чтобы другим было комфортно, — универсальны.

И если после прочтения этой книги вы хотя бы раз задумаетесь: «А достойно ли я представляю трудовой коллектив?» — значит, я писала не зря.

А если вы ещё и улыбнётесь, вспоминая Маргушу с мешочком гречки на голове или Дмитрия с его вечным кофе, — значит, герои получились живыми.

Читайте, улыбайтесь, учитесь. И помните: этикет — это не ограничение. Это свобода. Свобода быть собой в любой ситуации.

С уважением и теплом,

Ирина Токарева

Глава 1

Знакомство

Маргарита шла по широким многолюдным галереям торгового центра, чертыхаясь и ругая себя: «Легче две смены подряд отработать, чем познакомиться с первым встречным! Кто вообще придумывает задания на этих курсах? Я пришла сюда, чтобы стать увереннее, а не выставять себя на посмешище. Ладно, Маргуша, соберись, в конце концов, ты сама сюда пришла, и глупо было бы теперь сбежать. Просто набери побольше воздуха в грудь и подойди к любому мужчине. Вперёд!»

— Добрый день, молодой человек! Меня зовут Маргарита. Я прохожу тренинг личностного роста, и мне дали задание познакомиться с тремя мужчинами и взять их контакты, — выпалила она первому встречному мужчине.

Он рассмеялся и спросил:

— Маргарита, а зачем вы пошли на этот тренинг?

— Умоляю, дайте ваш телефон, у меня ограничено время, а я ещё ни с кем не познакомилась, — взмолилась девушка.

— Хорошо, я дам вам свой номер, но взамен на обещание позвонить и рассказать мне вашу историю.

Дмитрий уже собирался лечь спать, когда зазвонил телефон. Номер неизвестен. В трубке он услышал знакомый женский голос.

— Это Маргарита. Сама не знаю, зачем вам звоню, но раз уж обещала... Ну какое вам дело до меня?..

— Маргарита, хорошо, что позвонили. Давайте встретимся завтра за завтраком?

— Я понял, что вам нужна помощь, иначе на такие курсы не ходят. Но вынужден вас огорчить: результат подобных курсов недолговечен, заряда мотивации, который вы получите, хватает от силы на пару недель. Это доказанный факт. Но прежде чем я разрушу ваши воздушные замки, расскажите мне о себе и о проблеме, которую пытаетесь решить, — без лишних предисловий начал беседу Дмитрий, пока Маргарита изучала меню.

— Я после учёбы года два работала на железной дороге, но полгода назад меня избрали председателем профсоюза. Я помню, в институте у нас был профсоюз, он организовывал праздники, концерты, конкурсы... На работе же оказалось, что всё не так весело. — Маргарита поставила на стол кружку с кофе и пожала плечами. — Оказалось, что профсоюз — это не подарки к Новому году, Первомай и прочие радости. Когда коллеги предложили мою кандидатуру в качестве председателя профсоюза, я и подумать не могла, что мне придётся заниматься охраной труда, разбираться в трудовом законодательстве, бухгалтерии. Теперь ко мне люди несут не только рабочие, но и личные проблемы, и всех надо выслушать и по возможности помочь. На меня обрушился такой вал вопросов, что я в первое время просто тонула в слезах. Немного сориентироваться помогала учёба, которую устраивала наша вышестоящая организация для председателей, но этого мне недостаточно. Руководство предприятия воспринимает меня не всерьёз, будто я массовик-затейник, не более. А с другой стороны, мне кажется, что и коллеги не доверяют, что ли, не верят то ли в меня, то ли в профсоюз. А я ведь понимаю теперь, разобравшись в теме, что профсоюз — это полезно, что это масса возможностей, много доброго можно сделать для людей, если бы они в меня верили. И я подумала, что стать

увереннее, научиться располагать к себе и отстаивать свою точку зрения мне помогут курсы личностного роста.

— Отлично! — Дмитрий буквально сиял от радости. — Вы верите в знаки судьбы? Считайте, что это он. Встретились мы не случайно. Поверьте, знания, которые я могу дать, принесут вам гораздо больше пользы, чем курсы личностного роста, потому что они останутся с вами навсегда и будут работать всегда, независимо от того, перегорела ли ваша мотивация или ещё на подъёме. Я эксперт по международному протоколу и этикету...

— Этикету? — Маргарита поморщилась. — Это что-то от прабабушки? Нафталином повеяло. Где ваши белые перчатки и зонт-трость? И белый накрахмаленный отложной воротничок. «Ах, какое блаженство, ах, какое блаженство, знать, что я совершенство, знать, что я — идеал...» — смеясь, пропела девушка.

— Смеею вам возразить! Этикет — это не нафталин и чопорность, а комфорт и уместность, я вас уверяю, — позабыв про завтрак, Дмитрий принялся переубеждать девушку. — И нет ничего более подвижного, чем этикет, ведь наше общество постоянно меняется. Взгляните, к примеру, на последние годы, когда из-за пандемии мы оказались запертыми по домам и квартира стала нашим местом работы. Из-за активного использования видеоконференций и мессенджеров развилось целое направление в этикете — нетикет. Поверьте, этикет — это не ограничитель прав и свобод, многочисленные «нельзя» и «как надо», этикет — это возможность! Возможность стать лучше самому и качественно изменить отношения с окружающими.

— Что-то я даже не готова к такому, — смущённо откашлялась Маргарита. — Вот курсы мои на слуху, многие их посещают, о них говорят и пишут, много рекламы. А о вашем этикете я только в детстве от бабушки слышала. Как он мне может помочь в работе? От того, что я правильно буду держать вилку и нож, вообще ничего не изменится. Я не общаюсь в кругу аристократов, у нас простые работяги да начальники. Да и возраст у меня...

— Маргарита, при чём здесь вилки? Этикет — это культура общения, она не зависит от возраста, веса, семейного положения или количества денег. Ведь счастье и успех человека напрямую связаны с его умением выстраивать отношения: деловые, личные, семейные. Это состояние души, состояние ума. — Дмитрий сделал паузу, чтобы отпить кофе. — Вы машину водите? Есть автомобиль?

— Есть, каждый день на работу езжу, — сбитая с толку неожиданным вопросом, ответила Маргарита.

— Вы едете и соблюдаете правила дорожного движения, и это уберегает вас от многих бед. Вдруг вам понадобилось нарушить правила — это плохо, но так получилось. Но даже в этом случае вы, опираясь на знание ПДД, можете прогнозировать последствия и минимизировать риски. Верно? А что будет, если сесть за руль и выехать на дорогу, не зная правил? Так и в общении: оно будет наиболее комфортным и безопасным, если строить его, учитывая некоторые правила.

— Звучит неплохо, но я не уверена, что это сработает в моём случае, — всё ещё неуверенно сказала Маргарита.

— Есть идея! — вдруг просиял Дмитрий. — Чтобы добавить огонька нашему обучению, давайте заключим пари: вы целый месяц каждый день консультируетесь со мной по предстоящему дню, мы подбираем вам гардероб и линию поведения, обсуждаем детали, вы строго всё выполняете, и в конце месяца подводим итог — смотрим на результат и оцениваем, насколько комфортнее стали ваши отношения с коллегами и партнёрами и насколько легче стало достигать поставленных целей. Вы ничего не теряете, а даже, наоборот, приобретаете полезные знания. Соглашайтесь, и давайте уже перейдём на «ты», — добродушно улыбнувшись, Дмитрий протянул ей руку, чтобы скрепить спор рукопожатием.

— Да, Дима, меня можно звать Маргуша, — протянула руку в ответ девушка.

Глава 2

Знакомство с профсоюзом: социальные группы

Вечерняя центральная улица была похожа на яркую, медленно текущую реку.

Дмитрий и Маргарита свернули в чуть более тихий переулок.

— Я так и не понял до конца, что такое профсоюз, — начал Дмитрий, разминая замёрзшие пальцы. — Но наметил для себя некоторые важные точки, с которыми нам с тобой предстоит работать. Поправь меня, если я ошибаюсь. Работа председателя «первички» находится на оппозиционном поле, он периодически оказывается в зоне конфликтного соперничества с работодателем, его представителями.

Маргарита вздохнула.

— Это немного громко сказано, но в целом так. Печально, что чаще всего о профсоюзе работники вспоминают, как о хирурге, когда уже оказались в сложной ситуации. Они идут к нам за пониманием и помощью.

Она замолчала, подбирая слова, глядя под ноги на старую потрескавшуюся брусчатку.

— А между тем мне в силу складывающихся обстоятельств иногда приходится принимать непопулярные решения. И тогда на меня обрушивается волна негодования со стороны членов профсоюза. Это очень неприятная история — как тут не оробеть и не потерять контроль над собой? Как суметь донести до людей, что так надо и время докажет справедливость этого решения?

— Получается так, — заключил Дмитрий, внимательно наблюдая за её сменяющимися выражениями лица, — что председатель «первички» работает на двух социальных уровнях: между председателем и работодателем — один уровень, между председателем и работником — другой уровень.

— Ты всё верно понял. — Маргарита закатила глаза, и в этом жесте была не просто ирония, а усталая правда. — Работаю и с начальниками в их кабинетах с дубовыми столами, и с работниками в цеху, где пахнет машинным маслом. И это весьма разные люди, разные интересы, разные слова в общении. Приходится подстраиваться.

Она махнула рукой, словно отгоняя мошкарку, но на самом деле — целый рой нерешённых проблем.

— В общем, надо постоянно помнить, что профлидер всегда на виду и его поступки всё время анализируются, — подытожил Дмитрий, мягко направляя её к скамейке под старым клёном.

Они присели.

— Выходит, так, — начала Маргарита, уже не сдерживая эмоций. — И можно бесконечно долго перечислять, что председатель «первички» должен: быть юридически подкован, понимать в охране труда, быть с различными специализированными компьютерными программами на «ты», писать тексты — от поздравления до некролога, находить правильный выход из ситуации, действовать напористо, грамотно принимать решения, уметь сплотить вокруг себя актив, создавать в коллективе доброжелательность и сотрудничество — как говорится, пользоваться авторитетом среди коллектива и руководства организации.

Она обернулась к Дмитрию.

— Теперь ты понимаешь мою мотивацию пойти на курсы личностного роста? Идеалом быть невозможно, к нему можно только стремиться. Но мне бы очень хотелось, — её голос дрогнул, — чтобы в моём коллективе с гордостью говорили: «Да, я член профсоюза!»

— О, да мы закусили удила! — Лицо Дмитрия озарила широкая одобрительная улыбка.
— Я слышу в голосе вызов! И это здорово: твой энтузиазм да мои знания сотворят чудеса.

Он ободряюще похлопал её по плечу.

— Давай вспомним великого Карнеги, удивительно проницательный был человек. Он сказал: «Успехи человека в его финансовых делах процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять — от его умения общаться с людьми».

Дмитрий встал, отряхнул пальто и протянул руку, чтобы помочь подняться и Маргуше. Его взгляд стал сосредоточенным, деловым.

— И начнём мы с тобой с базы. С начала начал. Но уже завтра. А сейчас — я веду тебя в то самое кафе, где подают чизкейк, от которого ты сначала будешь отнекиваться, а потом не сможешь удержаться и съешь весь. Усталый мозг требует правильной подзарядки.

Глава 3

Осанка

«Ну что, начнём!» — Маргарита бодро села в кровати и водрузила на макушку заранее приготовленный мешочек с гречкой. Тело немного ныло — сказывался приём мануального терапевта накануне.

Итак, встать и дойти до ванной комнаты, не уронив гречку с головы, удалось без труда, а вот чистка зубов стала сложным испытанием. Пришлось сходить за стаканом для воды, чтобы не наклоняясь прополоскать рот. Ещё сложнее оказалось приготовление завтрака и переодевание...

— Я по твоей милости опоздала на работу! — шипела в трубку телефона Маргарита.

— Можешь поговорить? Есть время?

— Да, у меня обед, — смягчилась она.

— В первое время всем трудно. Значит, придётся перевести будильник ещё на пятнадцать минут раньше, но уже через две недели ты вернёшься к привычному режиму, — заверил Дмитрий. — Как прошёл приём мануальщика?

Маргарита коротко рассказала о своём визите к доктору.

— Ну вот, когда проблемы со здоровьем решены, можно заниматься твоей осанкой.

— Ты мне объясни, какое отношение осанка к этикету имеет. Мне кажется, ты просто прикалываешься надо мной, — вспоминая свои утренние пируэты с мешочком гречки, рассмеялась девушка.

— Основное: ровная спина — показатель своеобразной внутренней силы и уверенности в себе, признак решительности и оптимизма, если хочешь — это признак лидерства, в то время как плохая осанка свидетельствует об утрате главенствующих позиций. А нам ведь этого не надо? Ты же хочешь улучшить впечатление о себе?

Девушка кивнула и поморщилась: она вспомнила, как мучительно ей было выполнять задания на курсах личностного роста.

— Ты обратила внимание, как часто мы наклоняемся, притом что то же самое действие можно выполнить и с ровной спиной, не вгоняя себя в «дефицитное» состояние? — поинтересовался Дима.

— Ну да, сегодня утром я это поняла. Мы постоянно зачем-то наклоняемся, скручиваем себя. Когда пьём, чистим зубы, расчёсываемся, достаём что-то из сумки, держим телефон... — стала перечислять Маргарита, инсценируя озвучиваемые движения.

— Я уже молчу про то, как мы едим! Ради эксперимента перед обедом поставь телефон на видеозапись. Обещаю: то, что ты увидишь на записи, тебе не понравится. Ты заметишь, как наклоняешься к тарелке каждый раз, когда несёшь ложку ко рту, наклоняешься, чтобы откусить хлеб. Будто курочка клюёт зёрнышки. И ты такая не одна! Большинство людей едят именно так. Они как будто служат вещам. Посмотри на видео на себя со стороны и ответь на вопрос: достаточно ли ты уверенно в это время выглядишь? Есть ли в тебе достоинство, статус? Выглядишь ли ты молодо и счастливо или устало и как бабушка? Вызываешь ли ты доверие?

— Я догадываюсь, что нет, — пробубнила девушка, поправляя накиннутый на плечи жакет (это было очередное упражнение Дмитрия для Маргариты: жакет надо было носить, не продев руки в рукава, выстраивая свои движения так, чтобы он не соскальзывал с плеч). — Сейчас, когда я уже попробовала полдня прожить с выпрямленной спиной, пытаюсь не уронить жакет, я понимаю, что да, часто мы наклоняемся даже там, где не требуется. Ох уж эта привычка, а

ведь мы этого даже не замечаем. И я стала присматриваться к коллегам: многие с опущенными плечами и сгорбились, выглядят так, будто хотят убежать или уменьшиться в размерах.

— Ты подметила важную вещь! Уменьшиться в размерах. Человек так устроен, что в нём на уровне инстинктов живёт охотник и жертва. Каждый из них даёт о себе знать в зависимости от обстоятельств, — голос Дмитрия звучал по-лекторски монотонно. — Жертва просыпается, когда на тебя кричат, и тогда ты начинаешь скукоживаться, прячешь голову в плечи — это действительно выглядит, будто ты хочешь стать меньше, занимать меньше пространства. Что происходит в этот момент с ругающим тебя? В нём инстинктивно просыпается охотник, который видит перед собой жертву, и инстинкты говорят ему: «Съешь её!» Надо объяснять, что происходит дальше?

— Да всё понятно: на того, кто скукожился, хорошенько проорутся и ещё и заданий надают вдогонку. — Маргарита непроизвольно расправила плечи и выпрямила спину. — Очень сложно себя постоянно контролировать.

— Когда ты скукожен — ты просящий; когда спина ровная, плечи расправлены, за ниточку на макушке тянут вверх — ты пришёл договариваться, — сказал Дмитрий. — Давай потренируемся. Попробуй скукожиться, ссутулиться, опустить плечи, вжать в них голову и из этого положения произнести фразу: «Мне нужно, чтобы вы меня поняли». Согласись, твёрдо и уверенно фраза не звучит? А теперь выпрямись, плечи разверни, потянись макушкой вверх и произнеси ту же фразу. Как тебе говорится из этой позы? Заметила, что слова идут увереннее? Почувствовала, из какой позы ты просишь, а из какой договариваешься?

Маргарита несколько раз скукожилась и выпрямилась.

— Не переживай, через две недели занятий с мешочком гречки и жакетом ровная спина и несуетливые движения станут для тебя нормой, — подбодрил Дмитрий. И, рассмеявшись, добавил: — И ты заметишь, как изменятся мужские взгляды на тебя! Позже мы поговорим о том, какое впечатление ты производишь на окружающих своими движениями, походкой и жестами. До встречи вечером в парке, будешь знакомить меня с профсоюзом, чтобы мы могли выстроить стратегию наших действий.

Глава 4

Векторы уважения

Дмитрий и Маргарита прогуливались по парку.

— Знаешь, Дима, я сегодня на работе попала впросак: ко мне приходил контрагент и при встрече протянул руку — но не для рукопожатия... Представляешь, он взял мою руку и поцеловал её... И мне вдруг стало так неловко, жест этот показался неуместным.

Дмитрий расхохотался.

— Он, наверное, пересмотрел фильмов про гусар! Для такого жеста тебе нужно было бы иметь под рукой не только руку, но и белого коня, ментик и эполеты! — Дмитрий давился от смеха. — Но ты совершенно права: в современном офисе попытка поцеловать руку деловому партнёру чаще воспринимается не как шик, а как попытка сдать анализ на микрофлору его ладони.

— Я вдруг осознала, что совершенно не знаю, кто с кем должен первым здороваться и надо ли протягивать руку при приветствии, и вообще не знаю всех этих тонкостей, — немного похихикав, призналась Маргарита. — Да, я внезапно поняла, что начала обращать внимание на такие вещи...

— О, ты начала замечать отсутствие некоторых знаний и их важность в твоей жизни? Это меня радует! — заулыбался Дмитрий. — И ты совершенно права. Статус человека складывается из многих аспектов, в том числе из умения преподносить себя и держаться корректно в любых ситуациях. *Помнишь высказывание Дейла Карнеги о том, что успехи человека в его финансовых делах процентов на восемьдесят пять зависят от его умения общаться с людьми?*

Он сделал паузу и принял лекторский вид.

— Деловой этикет сегодня — это необходимость. Но не как набор инструкций, а как живая логика уважительного общения. Не зубри правила — вникай в их суть. Они родились не из чопорности, а из многовекового поиска разумных и достойных форм взаимодействия. В конечном счёте, манеры — это зеркало, в котором видны твои моральные принципы, твоя культура, твой интеллект.

— То есть не придётся заучивать правила? — уточнила Маргарита.

— Именно! Деловой этикет выражает уровень внутренней морали и культуры человека во внешних проявлениях. Давай разложим всё по полочкам. — Дмитрий поднял палец, будто ставя мысленную точку. — В основе делового этикета лежат девять ключевых принципов. Повторюсь, не запоминай их как догму — пойми логику.

Он начал загибать пальцы.

— Первый — здравый смысл. Всё просто: этикет создан для порядка и экономии времени. Второй — свобода. Никакого давления. Это и уважение к выбору другого, и терпимость к культурным различиям. Третий — этичность. Без этого всё — фасад. Этикет отсекает аморальное, оставляя пространство для честных отношений. Четвёртый — удобство. Всё должно работать на человека: от кроя пиджака до расположения стульев на переговорах. Пятый — целесообразность. Каждый элемент — инструмент. Визитка, рукопожатие, пауза в речи — всё должно вести к цели. Шестой принцип — экономичность. Речь о ресурсах: времени, деньгах, внимании. Седьмой принцип — консерватизм. То, что проверено временем. Восьмой — универсализм. Хорошее правило работает в разных ситуациях — от совещания в цеху до встречи в ресторане. И девятый — эффективность. Всё в итоге должно работать на результат: доверие, договорённости, развитие.

Дмитрий разжал ладони, показав девять пальцев.

— Не заучивай пункты — почувствуй, как они связаны. Это система, где каждый принцип поддерживает другой. Как в хорошем механизме. Почти семьдесят процентов выгодных несостоявшихся сделок не были заключены из-за того, что бизнесмены не знали правил делового общения и не владели культурой поведения, — добавил Дмитрий серьёзно. — Поэтому эти правила надо не просто знать, а постоянно совершенствовать.

Маргуша кивнула, подбирая опавший лист.

— Дима, вот ты говоришь: «Деловой этикет, деловой этикет...» А я слышала о светском. Это не одно и то же? — спросила она, задумчиво теребя лист в руках.

— Маргуша, всё верно. В современном обществе существует два вида этикета: светский и деловой. Светский — в музее, театре, на улице, дома или в лифте, ресторане или кафе. Деловой — на работе, в офисе, в рабочей среде. Важно научиться определять, в какой зоне этикета мы находимся в данную минуту, чтобы ориентироваться, какие правила здесь действуют. Зачем это надо знать? Дело в том, что в этикете есть вектор уважения, и у этих двух видов он разный. В светском этикете в первую очередь важен возраст людей, затем пол, а затем уже статус. В деловом этикете всё наоборот: на первом месте ранг, должность, статус. В бизнесе главное — деловой успех и компетенции, а не возраст (это второстепенно) или пол (это на последнем месте). В чём это выражается? Например, в приветствиях. По светским правилам младший человек первым здоровается со старшим, мужчина — с женщиной. По деловым — нижестоящий по должности первым приветствует вышестоящего.

Маргуша улыбнулась, обдумывая его слова.

— Давай сразу на примерах. Если я, к примеру, главный бухгалтер сорока семи лет, встречаю в офисе курьера шестидесяти трёх лет и генерального директора тридцати девяти лет? — спросила она, поднимая брови.

— По деловому этикету, несмотря на возраст и пол, ты первым должна поприветствовать генерального директора как вышестоящего по должности, а затем уже курьера.

Маргарита кивнула и продолжила мысль:

— Хотя по светским правилам всё было бы иначе из-за разницы в возрасте. Например, если бы эти же курьер, бухгалтер и гендир встретились в кафешке...

— И часто ты в одном кафе встречаешь курьера и гендир? — перебив Маргариту, рассмеялся Дмитрий. — Кстати, давай подробнее разберём приветствие. Уточню: устное приветствие. Как я уже сказал, инициатива здесь всегда исходит от того, кто ниже по статусу.

Он слегка отклонился, словно показывая дистанцию, которую нужно почувствовать.

— Запомни простой алгоритм. Кто первый говорит «Добрый день»? Младший по должности — старшему. Младший по возрасту — старшему. Мужчина — женщине. Один человек — группе. Тот, кто проходит мимо, — тому, кто стоит. Тот, кто входит, — тем, кто внутри. Тот, кто обгоняет, — тому, кто идёт медленнее. Сидящий в машине — идущему пешком. Здесь руководствуемся элементарной логикой.

— А если пара — мужчина и женщина? — уточнила Маргарита, мысленно проигрывая сценarii.

— Сначала всегда женщина, — без раздумий ответил Дмитрий. — Затем её спутник. Младшая женщина здоровается со старшей, а также с мужчиной, который значительно старше. И ещё: опаздывающий всегда приветствует первым. Это знак уважения к чужому времени.

Они прошли мимо парковой скамейки, где кто-то оставил пустой стаканчик от кофе.

— А если я как председатель профсоюза вхожу в зал заседаний на совещание первых лиц предприятия? — задумалась Маргарита, в мыслях перенося знания на свою жизнь.

— Тыходишь в помещение, значит, приветствуешь присутствующих первая. Это общее правило. И используешь фразу «Добрый день, коллеги».

— Да, кстати! — воскликнула Маргарита. — А что именно говорить? Я слышала, что в высоких кругах слово «здравствуйте» не подойдёт...

— В деловой среде — нет. Оно слишком общее, почти светское и имеет отсыл к здоровью, о чём в рамках делового этикета говорить не принято. Лучше «доброе утро» — так мы приветствуем до десяти часов, «добрый день» — практически универсально, «добрый вечер» говорим после восемнадцати часов. А вот «здравствуйте», «доброго дня», «привет» оставь для неформального общения, — ответил Дмитрий и поспешил добавить: — Забудь про «доброго времени суток», вообще никогда не используй, даже если разговариваешь с людьми из другого часового пояса. Какое время суток может быть в деловом общении? Лучше универсальное «добрый день».

— А рукопожатие — это обязательно? Меня всегда так смущает, когда мужчины жмут мне руку... — Маргарита смущённо потёрла ладони.

— Это не просто жест — это ритуал. Рукопожатие появилось в Средневековье, когда рыцари протягивали друг другу руку, чтобы показать, что в ней нет оружия, — ответил Дмитрий, останавливаясь и указывая на парочку уток, мирно плавающих в пруду. — Если в устном приветствии инициатива идёт от младшего по статусу, то в рукопожатии всё наоборот. В деловом этикете первым протягивает руку начальник подчинённому, хозяин — клиенту или гостю. В светском этикете женщина — мужчине, женатый — холостому, старший — младшему. При рукопожатии всегда подают правую руку, даже если ты левша. Но если правая рука занята или сильно испачкана, допустимо протянуть левую. Мужчины перед рукопожатием снимают перчатку, женщины могут не снимать. Рукопожатие должно быть достаточно твёрдым, в том числе и для женщин. При этом нужно смотреть в глаза друг другу. И да, рукопожатиями обмениваются только стоя.

Он показал несколько вариантов пожатия.

— Само рукопожатие — как визитная карточка намерений. Крепкое, но недолгое — норма. Ладонь сверху — власть. Ладонь снизу — уступка. Ладони ребром к ребру — равенство. Рукопожатие «Перчатка», когда одна рука покрывает другую, демонстрирует глубокое уважение.

— А тот самый поцелуй руки? — с лёгкой усмешкой спросила Маргарита, всматриваясь в пруд.

— Как я уже говорил, в кабинете или на совещании — категорическое нет. Это светский жест, для бизнеса он устарел. Равенство полов в бизнес-среде отменило эту условность, — ответил Дмитрий, продолжая прогулку. — Кстати, вспомнил, вот тебе живой пример, как рукопожатие становится полем битвы. Президент США Дональд Трамп — мастер «силового» приветствия, его хватка — это вызов. Но мир быстро научился давать отпор.

Дмитрий увлечённо жестикулировал, как будто разыгрывал сцену.

— На одном из саммитов, по-моему, в 2017 году, Трамп попытался своей фирменной тягой «выдернуть» на себя президента Таджикистана Эммануэля Рахмона. Но не учёл, что Рахмон — человек с серьёзной закалкой. Тот не отпустил руку, и Трампу самому пришлось шагнуть вперёд. Семь секунд они стояли, как в перетягивании каната, и в тот раз Восток одержал чистую победу. Тогда все средства массовой информации активно освещали эту неловкую ситуацию.

Дмитрий усмехнулся, оценивая тонкость игры.

— А на саммите G7 в 2018 году ему ответил французский изящный расчёт. Эммануэль Макрон сначала взял Трампа за локоть — жест доминирования и захвата пространства. А потом не спешил отпускать его руку. Когда Трамп наконец вырвался, на его ладони остались отчётливые белые следы от пальцев Макрона. Журналисты тут же объявили, что в этой игре победила Франция. — Он сделал паузу, давая Маргуше осознать масштаб. — Как видишь, в высшем свете неудачи в рукопожатии не остаются без внимания. Так что рукопожатие —

первый тест на равновесие сил, на умение держать удар и сохранять достоинство. И иногда этот тихий диалог рук говорит громче любых протокольных речей. Запомни: ладонь, повёрнутая ребром, — это твоя декларация: «Я здесь на равных».

Они шли, задумчиво шурша листвой под ногами.

— А теперь давай поговорим о словах, с которых начинается любое общение, — о формах обращения, — прервал молчание Дмитрий. — Это тоже язык, на котором говорит история. Вот, смотри, — Дмитрий сделал жест, будто перелистывая невидимую книгу. — После революции старые «сударь» и «господа» исчезли. Их место заняло универсальное «товарищ» — для всех, без пола и чина. А после распада Союза «товарищи» в большинстве своём превратились просто в «гражданин» и «гражданка». Само слово «товарищ» осталось лишь в узкой, партийной среде. — Он посмотрел на Маргариту оценивающим взглядом, переводя историю в её практическую плоскость. — Теперь к твоей реальности. В рабочей среде, особенно на производстве, золотым стандартом остаётся уважительное «вы» вместе с именем и отчеством. Так обращаются к коллегам, к руководству, к тебе как к председателю. На «вы» — ко всем незнакомым людям и, безусловно, к тем, кто старше тебя.

Затем его тон стал чуть теплее, обозначая границу.

— А вот «ты» — это территория доверия. Для близких, родных и тех коллег, с кем ты действительно на короткой ноге. Но помни: переход на «ты» в деловой среде — это всегда обоюдное и часто негласное решение. Никогда не навязывай его тому, кто выше по статусу или значительно старше. Лучше пусть этот мост построит он. Потому что обращение — это не просто слово, это определение дистанции. И твоя задача — чувствовать её безошибочно.

Некоторое время они шли молча. Листья шуршали под ногами.

— А часто ли тебе приходится знакомить людей? — поинтересовался Дмитрий, улыбаясь, когда очередной лист пролетел мимо него.

— Ну да, ко мне же приходят люди со всего предприятия, и часто так бывает, что они не знакомы... — ответила Маргарита, поднимая взгляд на высокие деревья, которые казались огромными стражами парка.

— Не ошибусь, если предположу, что чаще всего это просто «познакомьтесь»? — спросил Дмитрий.

Маргарита утвердительно кивнула.

— А ведь знакомство — это первый шаг к созданию отношений. Здесь также действует принцип уважения: в светском этикете младшего представляют старшему, мужчину — женщине.

Он привёл пример, сделав его нарочито простым и тёплым:

— Представь, ты говоришь маме: «Мама, познакомься, пожалуйста, это мой друг Кирилл. Он, как и ты, увлекается коллекционированием моделей автомобилей». Ты сразу даёшь им общую почву — повод для разговора, даже если тебя не будет рядом.

Затем его тон стал строже, деловитее:

— В бизнесе логика иная. Здесь главный вектор — статус. Нижестоящего по должности представляют вышестоящему, сотрудника — клиенту. Формула жёсткая: сначала обращаешься к человеку с максимальными полномочиями, затем называешь ФИО и должность представляемого и — ключевой момент — тоже обязательно добавляешь «крючок» для продолжения диалога. Например: «Александр Васильевич, разрешите вам представить Ирину Токареву, она журналистка газеты „Популярно о важном“ и будет писать статью об итогах выполнения обязательств коллективного договора на предприятии в прошлом году».

Дмитрий сделал паузу, подчёркивая важность последнего пункта.

— Обязательно не забывай проговаривать повод для продолжения разговора, чтобы, когда ты уйдёшь, у людей был мостик для беседы, а не неловкое молчание. Так, в диалоге с

мамой ты уточнила, что и мама, и твой друг собирают модельки. В случае с руководителем предприятия обозначила повод для встречи.

Маргарита остановилась, чтобы сфотографировать шикарный осенний пейзаж, и, немного подумав, добавила:

— Погоди-ка, дай я попробую. Александр Васильевич, разрешите представить вам Лидию Тимофеевну Горбань, нашего нового юриста. Она только что блестяще провела сложный судебный процесс по защите прав работников — как раз в духе вашего последнего выступления о социальной ответственности.

Он улыбнулся, довольный точностью формулы.

— Видишь разницу между представлением маме и руководителю? В первом случае ты создаёшь личную связь, как бы прокладываешь утеплитель в отношениях мамы и друга, во втором — деловой альянс. Но в обоих ты не просто соединяешь людей — ты даёшь им инструмент для дальнейшего общения. Ты не посредник, ты — архитектор их будущего диалога.

— Кошмар, сколько нюансов! Как бы всё запомнить? — воскликнула Маргарита, старательно наступая на хрустящие листья.

— Деловой этикет — это язык, на котором говорят в бизнесе, — с удовлетворением заключил Дмитрий. — И владение этим языком — один из твоих самых важных профессиональных инструментов. Особенно когда ты представляешь интересы многих людей. Ты должна говорить на этом языке бегло и без акцента.

Дмитрий сделал паузу, давая Маргуше осмыслить сказанное, а затем продолжил, и в его голосе зазвучали особые, наставляющие нотки.

— И вот здесь, Маргуша, мы с тобой подходим к очень тонкому и важному нюансу, который напрямую касается тебя. Помнишь, в самом начале нашего знакомства ты говорила мне, что деятельность председателя «первички» — это работа на двух социальных уровнях: с работодателем и с работниками?

— Помню, — кивнула Маргарита, насторожившись. — И что там с нюансом?

— Нюанс в статусе. В ситуации с работниками всё более-менее понятно: в рамках профсоюзного коллектива ты — их лидер и представитель. Твой статус высок, и правила общения выстраиваются соответственно. А вот в диалоге с руководством предприятия — иная история. Ты говорила, что они воспринимали тебя как «массовика-затейника». Так вот, этикет — один из инструментов, который наглядно, без единого слова, демонстрирует твой истинный статус. Ты — не проситель и не подчинённая. В рамках социального партнёрства председатель первичной профсоюзной организации и руководитель предприятия — равноправные партнёры.

Он сделал акцентированную паузу, чтобы эта мысль отложилась.

— Понимаешь? Когда тыходишь в кабинет генерального директора, ты появляешься там не как рядовой сотрудник, а как глава отдельного, важного института внутри предприятия. И это должно читаться во всём: в осанке, во взгляде, в тоне голоса. И конечно, в деталях коммуникации. Давай разберём твой стандартный кейс. Ты, Маргарита Леонидовна, председатель профсоюза, встречаешься с руководителем вашего предприятия, мужчиной, который, допустим, старше тебя. Как будут работать наши векторы?

Маргарита замерла в ожидании, мысленно примеряя ситуацию.

— Статусы у нас равны на основании партнёрства, — начала она размышлять вслух. — Значит, смотрим на возраст. Я моложе. Поэтому... получается, я должна устно здороваться первой, как младшая со старшим. Так?

— Абсолютно верно! — Дмитрий одобрительно улыбнулся. — Ты первая говоришь: «Добрый день, Александр Васильевич». А руку для рукопожатия в этой ситуации первым протягивает он, как старший по возрасту, раз ваши статусы равны. Твоя задача — уверенно, без суеты пожать его руку. Этим жестом ты одновременно покажешь уважение к его возрасту и подтвердишь своё достоинство равного партнёра.

— Если бы он был моим ровесником или младше, тогда кто первым подавал бы руку? — быстро сообразила спросить Маргарита.

— Если статусы равны, возраст тоже, то обращаем внимание уже на пол. Помнишь, я упоминал об этом, говоря о векторах уважения. Ты женщина, поэтому в данном случае устно приветствовал бы он, а руку подавала ты. — Дмитрий пожал плечами. — Или, как женщина, можешь просто кивнуть, ограничившись словесным приветствием, — это будет нейтрально и корректно. Но в ситуации с мужчиной старше себя лучше дать ему инициативу рукопожатия. Это безошибочный знак уважения, который он точно прочтёт.

— А если мы встречаемся не у него в кабинете, а, скажем, в коридоре или на нейтральной территории?

— Везде, где вы встречаетесь как партнёры, работает эта логика: равный статус смещает приоритет с должности на возраст, а потом и пол. Ты, как более молодая, иницилируешь вербальное приветствие. Он, как старший, — рукопожатие. Это создаёт идеальный баланс уважения и паритета.

Маргарита задумчиво смотрела вдаль, проигрывая в голове будущие встречи.

— Знаешь, Дима, — тихо сказала она, — раньше я всегда нервничала в этот момент: зайти, поздороваться... Чувствовала себя школьницей у директора. А теперь... теперь я вижу в этом чёткий алгоритм. Не унижительную церемонию, а ритуал установления равноправия. Сперва моё слово — как знак активной, ответственной позиции. Затем его рука — как признание моего статуса. И мы можем начинать диалог с чистого листа.

— Именно! — воскликнул Дмитрий, радуясь её проницательности. — Ты превращаешь формальность в инструмент. Это и есть высшее владение этикетом — не просто следовать правилам, а наполнять их конкретным, полезным для тебя смыслом. Чтобы и «добрый день» звучало не как робкая фраза, а как декларация: «Я здесь, как ваш партнёр, давайте работать». И его рукопожатие в ответ будет уже не просто вежливостью, а молчаливым согласием с этой декларацией.

Они продолжили прогулку, погружаясь в красоту осени.

Глава 5

История Дмитрия

Маргарита и Дмитрий завтракали в кафе. Совсем недавно началось погружение Маргариты в мир этикета. Сегодня Дмитрий рассказал ей историю этикета и перешёл к задачам.

— Жизнь полна разных событий: весёлых, грустных, обычных и не очень. На работе, в магазине, в транспорте, на прогулке или в путешествии нам нужно вести себя правильно, следовать правилам этикета, чтобы не нарушать чужих личных границ. Мы не можем жить отдельно от остальных, поэтому должны контролировать своё поведение, говорить и одеваться так, чтобы чувствовать себя комфортно среди людей. Наше поведение, речь, манеры, одежда и умение общаться определяют уровень нашей культуры и нравственного развития, — с упованием рассказывал молодой человек, забыв про завтрак, который ещё пятнадцать минут назад им подал официант. — От производимого нами впечатления во многом зависит наш успех — как в общественной, так и в личной жизни. Правила этикета не абсолютны, они определяются временем, местом и обстоятельствами. Только помни, что в этикете главное — это уместность. Этикет не уголовный кодекс, за нарушение этих правил не посадят в тюрьму, но попасть в неловкую ситуацию вполне возможно.

— Дима, это всё интересно, и я во многом с тобой согласна, но вдруг задумалась вот над чем: а как ты пришёл в эту специальность — эксперт по международному протоколу и этикету? Что тебя привело? — поинтересовалась девушка.

Дмитрий отпил немного кофе и начал свой рассказ.

— Мама мне рассказывала, что её бабушка, моя прабабушка, ушла в иной мир очень рано, и у мамы остались лишь детские воспоминания о ней. Мама помнит, что бабушка была весьма красивой и почему-то при ней не хотелось хулиганить, хватало одного лишь её взгляда, чтобы стало стыдно за проказу. Люди были обходительны с ней, и она отвечала им тем же: мама ни разу не видела, чтобы бабушка с кем-то ругалась, она с уважением относилась даже к детям, при этом ей всегда удавалось добиться желаемого. Маму это всегда удивляло, и она часто пыталась проанализировать, как ей это удаётся. В бабушке сплетались властность и женственность. Детским умом мама не могла найти этому определения, а когда выросла, поняла, что это были элегантность и интеллигентность. Бабушка осталась для мамы идеалом женщины, и это повлияло на её увлечения.

— Так у тебя мама тоже эксперт в области этикета? — удивилась Маргарита.

— Мама пробовала себя в разных сферах, но всегда это были занятия, предполагающие общение с большим количеством людей: учитель, секретарь, журналист. В какой-то момент она вспомнила о бабушке и поняла, что её опыт культурного общения может быть полезен. Так в мамину жизнь пришло увлечение этикетом. Много лет она читала книги, смотрела ролики в интернете и посещала мастер-классы — и в определённый момент решила, что этикет и культура общения должны стать частью её профессиональной жизни. Она получила соответствующее образование.

Маргарита с удовольствием слушала. Дмитрий сделал паузу, задумавшись.

— Кстати, мама мечтала вернуться в школу преподавать, но ей хотелось, чтобы это было не обязателькой, а занятием для души. Поэтому во время учёбы мама дополнительно прошла курс преподавания этикета в школе и воплотила свою мечту. Она в статусе приглашённого педагога стала проводником в мир этикета для учеников начального звена обычной муниципальной школы, так как твёрдо уверена, что культура общения не зависит от возраста, социального статуса, пола и других условностей. Она считает своей миссией нести подрастающему

поколению культуру общения, умение уважать себя, своего друга, свою семью, свою школу, свою страну... Каждый урок мама заканчивает фразой: «Если не можете остановить зло, сейте добро». Идеей о том, что этикет — это не ограничитель прав и свобод, а возможность стать лучше самому и качественно изменить отношения с окружающими, она смогла увлечь и меня.

Маргарита слушала Дмитрия с улыбкой умиления.

— Очень трогательная история, теперь я стала лучше понимать тебя.

Глава 6

Самопрезентация в деловом мире

Телефон зазвонил в субботу утром. Маргарита, помешивая на плите кофе, взглянула на экран и улыбнулась: Дима.

— Маргуша, привет! Не помешал? — в голосе Дмитрия звучала привычная теплота, но с лёгкой узнаваемой ноткой деловой озабоченности.

— Да ладно, Димуля, кофе как раз варю. Что случилось-то? Звонишь в выходной.

— Да вот, открыл мессенджер и глазам не верю. Это у тебя там теперь аватарка — фея с твоим лицом? — Он рассмеялся, но смех был слегка нервным.

— Ну да! Нейросеть сделала, круто же? — оживилась Маргарита. — У нас на работе многие девчата себе такие нарисовали — и меня вот научили.

— Маргушенька... — в голосе Дмитрия послышалась дружеская, но твёрдая укоризна. — Позволь мне, как специалисту и товарищу, объяснить...

— Ой, опять про твой этикет?.. — вздохнула она, но слушала.

— Нет, слушай. Серьёзно. Я тебе как друг говорю: есть вещи, которые могут моментально испортить мнение о тебе и уронить авторитет.

Он перешёл на полусёпот, будто делился большим секретом.

— Котики, зайчики, сексуальные феи (прости за прямоту), устрашающие кадры и всё такое несерьёзное, странные ники, всякие «Маргариточки» — это, милая моя, провал на старте. Я же не хочу, чтобы тебя неправильно воспринимали. И уверен, ты этого тоже не хочешь.

— Да все свои в мессенджере, все меня знают! — попыталась возразить Маргарита.

— Знают-то знают, — парировал Дмитрий. — Но представь, завтра в чат добавится новый работник организации, потенциальный член профсоюза, или примут нового руководителя. Его первое впечатление о председателе «первички» — фея. Не по-дружески тебе говорю, а по-деловому: важно.

Он сделал паузу, давая ей это осознать, и продолжил уже мягче, как учитель, который болеет за ученика:

— Твоя фотография в рабочем поле — это первое визуальное впечатление. Дай я тебе по-простому, по пунктам, как для друга, объясню, почему это так. Во-первых, профессионализм. Даже в мелочах. Нормальная аватарка показывает, что ты уважаешь и пространство, и людей, даже в онлайн. Это забота об общении, для профсоюза забота — это основа основ. Во-вторых, личность. Людям нужно видеть твоё лицо, чтобы был контакт. Чтобы не фею, а Маргариту Леонидовну видели. Улыбку твою — настоящую, а не сгенерированную. В-третьих, доверие. Тебе, как председателю «первички», доверие членов профсоюза крайне важно. К лицу доверия больше, честно. Сразу как-то человечнее, ближе. А с феей... ну, знаешь. И потом, — голос Дмитрия стал заговорщическим, — твоя аватарка — твоя «визитка». Хочется, чтобы она говорила «Да, это надёжный человек», а не «Вот фея из профкома».

Он замолчал, дав ей всё обдумать.

— Я тебя не отчитываю, Маргарита. Я как друг беспокоюсь, — голос Дмитрия стал мягче. — Аватарка должна тебя показывать с лучшей стороны. Настоящую тебя. Просто выбери нормальную, хорошую фотографию, где ты — это ты. Предыдущая, например, была хорошая. Солидная, добрая, наша председатель. Хорошо?

Маргарита молчала пару секунд, глядя на свой экран, где улыбалась фея-двойник. И вдруг этот двойник показался ей нелепым, чужеродным.

— Слушай, я даже не задумывалась так глубоко... Меня научили девчонки генерировать аватарки, и мне показалось классным и модным тоже поставить такую. Спасибо, что предупредил. Прямо как нянька. — И Маргарита смущённо засмеялась.

— Я за тебя всегда, нянька так нянька, раз уж договорились, — смеясь, ответил Дмитрий.

— Ладно, не задерживаю. Иди кофе допивай. И смени, а?

— Сменю, сменю. Пока.

Глава 7

Кабинет профсоюзного лидера

— Хозяйка, принимай гостей! — радостно улыбаясь, Дмитрий вошёл в кабинет Маргариты и поставил на стол нарядную коробку с пирожными. — Я решил, что говорить о кабинете профсоюзного лидера стоит непосредственно на месте, где мы заодно сможем и применить наши знания. С чего начнём: с чая с твоими любимыми эклерами или с экспресс-разбора кабинета?

Маргарита, оторвавшись от монитора, с облегчением улыбнулась. Утро было напряжённым, и Дмитрий со своей коробкой сладостей казался спасительной передышкой.

— Давай для начала попьем чаю, — предложила она, указывая на небольшой диван в углу. — В процессе ты мне всё расскажешь, а потом уже, вооружившись знаниями, посмотрим мой кабинет.

Через несколько минут, удобно устроившись с чашками чая и пирожными, они приступили к импровизированному семинару.

— Итак, — начал Дмитрий, обводя взглядом помещение. — Важность кабинета профсоюзного лидера нельзя недооценивать. Это не просто четыре стены и стол. Это твоё «лицо» в материальном мире. Отражение твоего статуса, твоей роли. Место, где рождаются стратегии представления интересов и защиты людей. И оно должно работать на тебя.

Маргарита внимательно слушала, отламывая кусочек эклера.

— То есть я должна сделать из него дворец? — пошутила она.

— Нет, — серьёзно ответил Дмитрий. — Ты должна сделать из него инструмент. Пространство, которое вдохновляет, настраивает на продуктивность и демонстрирует приверженность общему делу. Оно должно быть функциональным и эстетичным одновременно, создавая атмосферу доверия и уважения для каждого, кто сюда заходит.

Он сделал глоток чая и перешёл к конкретике.

— Давай разберём по полочкам — в прямом смысле. Структура. Первое — оборудование и эргономика. Твой рабочий стол должен быть не захламлённым складом, а удобным и просторным командным пунктом. Место для документов, для компьютера, для ведения записей. И, ради всего святого, твоё кресло! Оно должно быть эргономичным, не скрипеть и не разваливаться. Ты проводишь в нём полдня, это вопрос здоровья и работоспособности.

Маргарита невольно скривилась, вспомнив, как старое кресло постоянно норовит опустить спинку в самый неподходящий момент.

— Второе — техническое оснащение для общения, — продолжал Дмитрий. — Большой монитор для презентаций, флипчарт или доска для мозговых штурмов. Когда к тебе приходят люди, ты должна иметь возможность донести свою мысль наглядно. Это не роскошь, а необходимость. Третье — система хранения. — Его взгляд скользнул по забитым бумагами полкам. — Шкафы, архивы. Документы — это твоя сила. Они должны быть в порядке и под рукой, а не в состоянии творческого хаоса. Здесь наведёшь порядок сама. Теперь про душу кабинета, — смягчил тон Дмитрий. — Эстетика и функциональность. Твоё пространство должно отражать ценности профсоюза. Цвета, логотип, символика. Это может быть скромно, но узнаваемо: флаг на стене, стилизованные элементы в оформлении. Это создаёт чувство принадлежности к общему делу.

Он указал на диван, на котором они сидели.

— Обрати внимание на зоны. У тебя есть неформальная зона для доверительных разговоров — вот этот уголок. Это отлично. Но хорошо бы иметь и официальную зону для перегово-

воров — небольшой стол и стулья. Разные форматы встреч требуют разной обстановки. Где вы проводите заседание профкома? Здесь это невозможно, слишком тесно, да и нет соответствующих мест — например, брифинга у стола. И конечно, нужен доступ к ресурсам: книги, журналы по трудовому праву, актуальные материалы. Это не просто для галочки. Это источник твоей экспертной силы и вдохновения для других.

Поставив пустую чашку, Дмитрий встал.

— Теория закончена. Практика начинается. Теперь давай пройдемся по твоему кабинету не как по знакомой комнате, а как по стратегическому объекту. Взглянем свежим, критическим взглядом.

Маргарита вздохнула. Она встала и, как экскурсовод, жестом представила своё царство:

— Ну что ж, добро пожаловать! Вот он, мой штаб. Готовь замечания.

Дмитрий, заложив руки за спину, сделал первый шаг, превращаясь из друга в строгого, но благожелательного ревизора. Он обстоятельно обошёл кабинет, заглянул в шкаф, оценил высоту стола, поскрипел колёсиками кресла. Маргарита терпеливо ждала вердикта.

— С эргономикой и зонированием всё более-менее понятно, — наконец заключил он. — Есть над чем поработать, но база имеется. Однако упущен один фундаментальный элемент. То, что превращает просто кабинет в штаб-квартиру. В сердцевину.

— И что же это? — с любопытством спросила Маргарита.

— Идентичность. Дух. То, что отличает твою профсоюзную организацию от любой другой, — с таинственным видом ответил Дмитрий, указывая на пустую стену за её спиной. — И здесь нам на помощь приходит древнее, но вечно актуальное искусство — геральдика.

— Геральдика? Рыцари, гербы? — удивлённо подняла брови Маргарита. — Дима, мы не в средневековом замке. Ты хочешь, чтобы я нарисовала на стене щит с мечом? Или, может быть, боевой клич прописала вязью?

Дмитрий усмехнулся.

— Ну, боевой клич «За достойный труд!» на латыни смотрелся бы эффектно, но я предлагаю не пугать посетителей, а вдохновлять, — оживился он. — Потому что геральдика — это не доспехи и вязь. Это язык символов. И появился он как раз тогда, когда людям нужно было с первого взгляда понимать, кто перед ними, каковы его ценности и цели. Равно как и сейчас. Твоя организация — это современный «род». И у него должен быть свой узнаваемый «герб», своя символика.

Он сел на край стола, увлечённый новой темой.

— Смотри. История геральдики началась ещё в двенадцатом веке, символы тогда были необходимы для идентификации. Теперь она служит той же цели для организаций, включая профсоюзы. Это мощнейший инструмент визуальной коммуникации.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.