

Иван Арцишевский: ЧЕЛОВЕК, ЗНАЮЩИЙ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА, МОЖЕТ УПРАВЛЯТЬ СИТУАЦИЕЙ

• ТЕКСТ | Владимир СОЛОВЬЕВ

Иван Сергеевич Арцишевский родился в 1950 году в Китае в семье эмигрантов. Потом жил и учился в Бразилии. Вернулся на историческую родину, отслужил в армии и окончил Латвийский государственный университет имени П. Стучки по специальности «математика». Девять лет — с 1998-го по 2006 год — был начальником управления государственного протокола администрации СПб. Сегодня он руководит Центром современного этикета «Европейский формат» и является представителем в России Объединения членов рода Романовых.

Чем знание этикета может помочь деловому человеку в развитии его бизнеса? Что такое ситуативность этикета? Как себя вести в ситуации, в которой не знаешь, как себя вести? Обо всем этом — беседа нашего корреспондента с Иваном Арцишевским.

— В 1981 году Михаил Жванецкий написал рассказ «Трудности кино». Это тот, где практически все — об этикете: «Фрак народ носить разучился. Хамство и грубость в Сибири как раз получается ничего, а образование в Петербурге не идет пока. Аристократизм в Петербурге пока не идет. Если герой просто сидит — еще ничего, а как рот откроет — так пока не идет». Почти тридцать лет прошло. Что-то изменилось в лучшую сторону — не в кино, в жизни?

— Давайте начнем с того, что очень часто сам этикет и правильное поведение воспринимается как некий аристократизм. Вести себя «по этикету» — значит в массовом сознании отставлять мизинчик и говорить какие-то высокопарные слова. Это не так. Этикет — система общения людей. Существует этикет светский, деловой, но также и дипломатический, и военный, и даже тюремный, если хотите. То есть этикет возникает там, где есть два человека, которые начинают общаться. А воспринимать этикет, как нечто высокопарное и аристократическое — совершенно неверно. Если мы с вами окажемся где-нибудь в Хельсинки, то в 90 процентах случаев мы издали узнаем соотечественника. Не по одежде, а по манерам. Главное правило этикета — это уважение к достоинству



другого человека. Беда в том, что долгая история нашей страны, где личность ничего не значила, привела к тому, что мы не уважаем друг друга. Это проявляется везде — в магазине, в транспорте, да и просто на улице. К сожалению, в общей массе — мы народ неприветливый и достаточно грубый.

— «Пролетарская культура», которая уничтожила все, что до 1917 года делало Россию Европой, принесла что-то полезное в отношении людей, или от нее — сплошной ущерб?

— Главный «вклад» пролетарской культуры — это упрощенное общение, и в этом смысле она, безусловно, нанесла ощутимый ущерб культуре. Зачем извиняться? Вот вопрос, на который был дан однозначный ответ: незачем! Это живо до сих пор. «Почему я должен извиниться за компанию? Вот у компании и просите извинений, а я чего?» — «Но вы же ее сотрудник!» — «Нет, я извиняться не буду...» Иностранному менеджменту в этом плане решительно отличается.

В советское время был своеобразный этикет госслужащих, партработников. Может быть, он временами был наивен и смешон, но ему учили. А иногда он мог даже проявляться в уважении к человеку, который пришел в райком партии по какому-то вопросу! Хотя, конечно, государственный протокол страдал — вспомнить, хотя бы

легендарную историю с Хрущевым и его ботинком. А сейчас мы растеряли даже советское представление о правилах поведения, да и нового ничего не приобрели. Однако мое твердое убеждение: никакая модернизация, никакое изменение состояния нашего государства не произойдет раньше, чем мы научимся правильно — уважительно! — общаться друг с другом. Когда я говорю, что способность к компромиссу — это показатель силы, а не слабости, то 70 процентов моих собеседников начинают мне возражать. И бесполезно отсылать их к великим европейским гуманистам, конкретным психологическим аспектам управления. Нужно прежде всего научиться уважать друг друга. И улыбаться — не дежурной улыбкой, а нормальной. Допускать существование иного мнения — как Вольтер говорил: я совершенно с вами не согласен, но отдам жизнь за ваше право высказаться.

— **Возможно ли строго соблюдать этикетные правила и в то же время быть абсолютно естественным?**

— В целом этикет во всем мире сегодня упрощается. Но это не деградация, потому что уважительность осталась. Я не люблю слово «демократизация», оно часто неправильно понимается и только сбивает с толку. Очеловечивание. И этот процесс идет во всем мире, это один из элементов глобализации — размывание границ классов. Почему не получился империализм?

Границы классов размылись. Будущее человечества, как ни наивно это звучит, равенство. О-очень далеко до этого, но тенденция-то очевидна! В скандинавских странах, например, руководитель — это абсолютно равный подчиненному человек. Потому что руководство там понимается исключительно как ответственность за принятие решений, а не так, как у нас: я — начальник, ты — дурак.

И ничего надуманного в этикете сегодня нет. Каждое правило имеет свою историю, происхождение. От снятия перчаток при рукопожатии — в ладони нет оружия, до того, почему кухонный нож с острым концом, а столовый — с закругленным. Кардинал Ришелье ввел это, чтобы сидящие за столом не ковыряли в зубах ножами.

Этикет зависит, конечно, от культуры общества — вежливый по-своему китаец окажется нелеп в европейской ситуации. Но бизнес-этикет универсален: скажем, на конференции или переговорах в Японии все будет интернационально. Конечно, если вас пригласили домой, следует поинтересоваться, как там себя вести, этого требует элементарное уважение к семье хозяина.

— **Кстати, о семье. Вы родились в семье эмигрантов в Китае, учились в Бразилии, потом — в советской Латвии... Как эти различные культуры помогали вам формировать свое русское «я»?**

— Культура была русская и в Китае, и в Бразилии, потому что я рос в русской семье. «Ваня, ты русский мальчик», — говорили мне, когда я пытался дома говорить по-португальски. Ну и, конечно, меня заставляли читать

Пушкина... А мне тяжело было его понимать. Я, например, считал, что крепостной — это человек, который живет в крепости. Португальские и бразильские писатели до 16–17 лет были мне ближе. Индейцы, описания природы... Очень яркий, сочный язык...

— **Вы служили в десантных войсках. Что-то из «армейского этикета» вы захватили с собой в гражданскую жизнь?**

— Мне в жизни повезло. Я служил практически в действующей армии, там никаких глупостей не было. В то время, в 70-е годы, Советская армия была армией. Это сейчас, когда смотришь на идущих по улице солдат, просто оторопь берет. Если бы мы, десантники, ходили так... Немыслимо. Что касается военного этикета, я, как начальник протокола в Петербурге, много ездил в президентских кортежах... Представьте: едет кортеж, на машине президента штандарт, любому понятно, кто едет. Президент, как известно, еще и Главнокомандующий. И вот стоят несколько офицеров. Из пяти трое — скосбочась, и только двое встанут по стойке «смирно», видя, что проезжает

Главнокомандующий. Президент возмущался очень! Потому что сразу видно, что за армия. Другой пример. Стоит гаишник на пути кортежа. И он приветствует идущую впереди гаишную машину, потому что там едет его начальник, а когда проезжает мимо президент, он опускает

руку! У человека в погонах должно быть интуитивное уважение к верховной власти — офицер он, или сержант, или рядовой. Я уж не говорю о совершенно невероятном виде патрулей, которые ходят по городу. Вид у них такой: добровольческая армия. Так носить форму — просто неуважение к себе. Вообще же то, что у нас так много военных в городе ходит в форме, — это плохо. В Париже или Риме вы столько не увидите. Человек отслужил службу, переоделся и пошел домой в штатском. А дисциплина в армии начинается с внешнего вида.

— **Вернемся на «гражданку». Вы часто говорите: этикет ситуативен. С другой стороны, вы же говорите, что надо уважать человека, а не его должность. Нет ли здесь противоречия?**

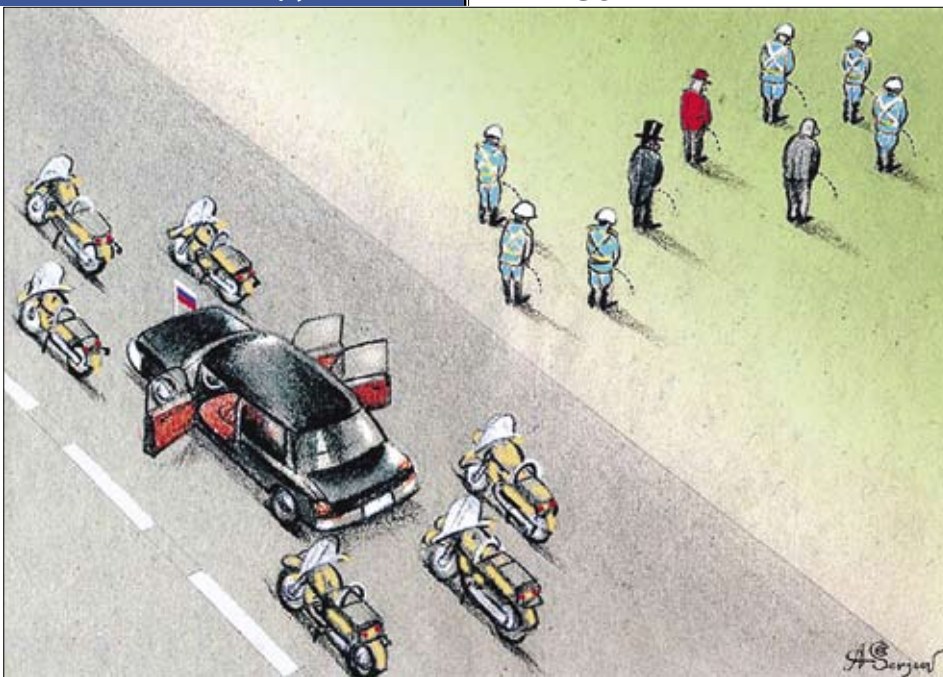
— Тут нет противоречия. Этикет ситуативен не в этом плане. Статус человека определяется тремя вещами: полом, возрастом и социальным положением. В одних случаях работает этикет деловой, в других — светский, и их надо различать. Кто кому подает руку, кто как здоровается, кто кого представляет и т.д. В этом плане этикет никак не разрушает границ между людьми и их социальными статусами. Конечно, должность что-то определяет. Мы можем не любить лично Пупкина, но должны уважать его как президента компании.

— **А как защитить собственное достоинство от поставленного над тобой хама?**

— Мы в таких случаях говорим — меняй начальника (смеется). Надо стараться выбирать себе окружение,

• **Статус человека определяется тремя вещами: полом, возрастом и социальным положением. В одних случаях работает этикет деловой, в других — светский, и их надо различать**

Рисунок Александра Сергеева



а если нет такой возможности, то тогда пытаться каким-то образом защищать свое достоинство. У нас в гостевой книге на сайте висит вопрос одной девушки: когда начальник со мной здоровается, он начинает меня поглаживать по всяким местам. Как себя вести? Мы рекомендуем: меняй начальника, или не давай повода к такому поведению. Проанализируй свое поведение, а дальше постарайся в какой-то форме расставить точки над *i*. Вообще, этикет имеет функцию манипуляции людьми. И человек, знающий правила этикета, может незаметно ситуацией управлять. Поэтому есть секреты удачных переговоров, когда кажется, что все пришли к консенсусу просто потому, что пришли, а на самом деле кто-то этим умело руководил. К сожалению, таких профессионалов все меньше... В университете, на кафедре конфликтологии философского факультета мы учим ребят, что-то получается... Сейчас начинаем работать с факультетом политологии, интересные есть планы с академией гражданской службы... Есть курсы для чиновников, есть — для бизнесменов, есть — просто для домохозяек. Как должна себя вести жена крупного руководителя? Она просто жена, они вместе должны пойти на прием, она не знает как себя правильно вести. Плохо, когда из этого вырастает проблема (улыбается).

Мы не учим этикету. Когда к нам приходят люди, мы говорим: давайте отструктурируем то, что знаем. Выясняется, что какие-то есть недочеты, провалы, непонимание. Мы не учим дежурной американской улыбке, мы учим приемам общения, которые помогают жить удобнее, договариваться. Надо научиться вести светскую беседу, встать вовремя... Катастрофа, когда мужчины сидят, а женщины стоят! А как сидят в метро, расставив ноги! Кстати, психологи говорят, что расставленные ноги — это некий обезьяний синдром; самцы демонстрируют свои гениталии, когда им нечем больше похвастаться перед самкой. Это главное, что они могут предъявить. Человек, который уверен в себе и знает, что у него кроме этого еще что-то есть, так сидеть никогда не будет.

— Есть такая мудрость: в раю больше запретов, чем в аду. Как вы могли бы это прокомментировать с точки зрения специалиста по этикету?

— Многие ошибочно полагают, что демократия, свобода — это отсутствие законов и правил. Но если не накладывать ограничений на животное в человеке, то оно будет постоянно о себе напоминать. Законы в демократическом государстве призваны защищать прежде всего достоинство личности. То же касается этикета. Мы договариваемся, как ведем себя в различных ситуациях, потому что если каждый будет

вести себя, как ему угодно, то никакой свободы не останется. Будет ад в самом прямом смысле слова. Человеческое общество начинается с законов и порядка.

Сегодняшний человек — продукт советского прошлого. Мы попытались прыгнуть через капитализм, создать искусственно работающее социальное обеспечение, образование, медобслуживание — то, чем занимается сейчас Запад, но создали лишь абсолютного социального идиота, который считает, что государство должно все решить не по закону, а по справедливости. Но у каждого справедливость своя, и когда мы отменяем законы — свобода! — начинается житье по понятиям, а это путь в бандитское общество.

- Если не накладывать ограничений на животное в человеке, то оно будет постоянно о себе напоминать. Законы в демократическом государстве призваны защищать прежде всего достоинство личности

То же относится к этикету, ограничивающему правила поведения. Эти ограничения — всего лишь договоренности, которые складываются в систему общения и облегчают всем нам жизнь.

— Язык в последние годы стремительно обедняется и огрубляется. Существуют ли какие-то правила речевого этикета?

— Первое правило речевого этикета — читать книжки. Пусть в Интернете — неважно. Кстати, на одном из семинаров у меня был спор с топ-менеджером Яндекса, который утверждал: Интернет — это поиск. Я с ним не согласился. По-моему — это прежде всего бесконечная библиотека, справочник. У меня огромная библиотека дома, но я все равно качаю книги из Интернета! У меня читалка есть, читаю везде, где только можно. Если читать хорошие книги, проблем с речевым этикетом не будет.

Компания «1С-Рарус» — успех Вашего бизнеса!

— А как вы относитесь к мату? Словосочетание «культура мата» — допустимо?

— Ужасно, когда идешь по улице, и тебя обгоняют молодые люди, которые даже не ругаются — разговаривают матом... Я абсолютно исключаю мат в любом общественном месте, в присутствии женщин, детей и, кстати, в Интернете. Не могу читать все эти жуткие «комменты», даже если там в соответствующих словах буквы заменены звездочками. Считаю, модераторы должны это тут же убирать. Я уже говорил, что служил в десантных войсках, и мат у нас, конечно, был, но немного. Честно говоря, иногда мат бывает к месту (*смеется*) — такая русская разрядка. Этикет же не говорит: давайте все отменим. Но это допустимо только в специфическом мужском коллективе.

— Как представитель в России Объединения членов рода Романовых вы общаетесь с отпрысками царской фамилии. Царственность в этих людях сохраняется, или «работает» только воспитание?

— Все Романовы сегодня — это потомки морганатических браков. Царственность — нет, но умение себя вести и воспитание — безусловно. Некоторые из них говорят на прекрасном русском языке, который мы уже утерли, в жизни они успешные люди, поэтому живут в соответствующем слое, и они — простые! Да, они умеют вести себя сдержанно и закрыто, но это не царственность, это просто психологические приемы, которыми они владеют.

Я много общался со шведской королевой, которая приезжала в Петербург с неофициальными визитами по делам своего благотворительного фонда. В ней тоже нет царственности. Она приезжала с наследницей — дочерью. Как эту девушку учат! Была с ней этакая «фрекен Бок» — худая, подтянутая, которая ее муштровала по поводу этикетных тонкостей. Но вот мы ездили в колонию для несовершеннолетних, и туда принцесса оделась очень скромно, без украшений, и прическа была — хвостик с обычной черной резиночкой. Этот пустячок — ярчайшая демонстрация внимания к чужому достоинству.

Беда большинства наших руководителей — и государства, и города — это отсутствие рефлексий. Я понимаю, что им некогда. Я понимаю, что они заняты делом. Но если человек перестает рефлексировать — он деградирует.

— А почему словосочетание «рефлексирующий интеллигент» до сих пор у нас имеет пренебрежительный оттенок?

— След пролетарской культуры. Это примета классового врага.

— Я знаю, что человек, который идет на прием к королеве, инструктируется самым подробным образом. Если бы у вас была возможность дать лишь один совет — универсальный — человеку, который идет на встречу с очень высокопоставленным лицом, что это был бы за совет?

— Если ты не знаешь, как себя вести — уважай себя и достоинство другого человека. В том-то и парадокс: человек может уважать достоинство другого человека, только если он уважает себя. **15**

1С:Предприятие 8. Управление производственным предприятием
1С:Предприятие 8. Управление корпоративными финансами
1С:Консолидация 8.
Уникальные проектные решения

1С:CRM ПРОФ
Управление
взаимоотношениями
с клиентами

**Программные продукты «1С-Рарус»
для различных
сфер бизнеса**

- Автобизнес
- Производственные предприятия
- Инвестиционная деятельность
- Общественное питание
- Розничная торговля

**1С-Рарус — весь спектр услуг по автоматизации
Вашей компании.**

Комплексная автоматизация на платформе «1С:Предприятие 8» — создание и внедрение информационных систем для решения требуемого набора задач автоматизации управления и учёта.

Разработка типовых отраслевых решений для предприятий разных отраслей и видов деятельности, позволяющих осуществлять бухгалтерский, оперативный, управленческий, международный и другие виды учёта на предприятиях с выраженной отраслевой спецификой.



1С:Франчайзинг



ISO 9001:2000 certified company



Санкт-Петербург 191002, Владимирский проспект, 17 (вход в арку)
Тел./факс: (812) 603-25-00
info.spb@rarus.ru www.spb.rarus.ru

Москва 125047, ул.Чаянова, д. 15, корп. 5.
Тел.: (495) 250-63-83/93
info@rarus.ru www.rarus.ru