ЯК БЕРЕГТИ ТА ЕФЕКТИВНО ВИКОРИСТОВУВАТИ РОБОЧИЙ ЧАС

За своєю суттю етикет — це вияв поваги до інших з макси­мальним урахуванням їх інтересів. Важливим і водночас про­стим засобом вияву поваги у бізнесі є прояв поваги до часу. Зав­жди поважайте свій та чужий час. Вміння правильно та ефек­тивно використовувати час — надзвичайно важливий елемент ділового етикету. Крім демонстрації вашої організованості та вміння справлятися з великим обсягом роботи, ефективне вико­ристання часу також позитивно впливатиме на ваші стосунки з колегами та клієнтами. Нікому не подобається втрачати свій власний час через особу, яка постійно запізнюється на зустрічі або ж не в змозі завершити роботу до визначеного терміну. Зви­чайно, інколи об'єктивні обставини не дають можливості бути на місці вчасно або ж закінчити завдання у заплановані строки, і ніяке планування тут, на жаль, не допомагає. Усвідомлюючи таку можливість і незважаючи на неї, треба завжди намагатися уникати таких ситуацій, коли б час гаявся марно. Не будемо забувати, що у світі бізнесу час — це гроші.

Всі усвідомлюють, що не завжди можливо виконати роботу вчасно. У діловому світі подібні ситуації не рідкість. Однак надзви­чайно важливо не робити для себе звичкою подібні затримки та пропуски визначеного терміну. Адже якщо ви постійно невчасно виконуєте поставлене завдання, це відповідним чином характери­зує вашу здатність організувати свою роботу. У тому разі, коли за­тримка очевидна і ви ніяк не можете її уникнути, вам необхідно ще до визначеного терміну повідомити про це усі зацікавлені у вашій роботі сторони, обов'язково вказавши причини, що призвели до виникнення подібної ситуації. При цьому ви повинні також назва­ти новий, на вашу думку, реальний термін виконання завдання, і потім докласти всіх зусиль для того, щоб робота була виконана вчасно. Одна затримка у строках не стане кінцем вашої кар'єри; дві затримки дадуть підставу колегам та начальству поставити під сумнів якість ваших здібностей та вмінь; три затримки і більше — і ви можете лишитися без роботи!

Щоб уникнути подібних небажаних для вас ситуацій, спро­буйте дотримуватися цих орієнтирів при використанні вашого робочого часу:

* Використовуйте тільки один календар, один діловий щоденник. Занотовуйте усі ваші зустрічі, справи, які не­обхідно виконати, та відповідні строки виконання і т. ін. лише в одному календарі/діловому щоденнику. Маючи під рукою лише один розклад, який допоможе чіткіше уявля­ти загальну перспективу, ви будете більш підготовлені до виконання поставлених завдань, а також зберігатимете час, тому що не будете перегортати сторінки шести різних щоденників.
* Намагайтеся не планувати собі роботи більше, реально можете виконати, і завжди залишайте при цьому час на непередбачені події. Наприклад, ви можете планувати ваші зустрічі з певним розривом у часі, тоді у разі, коли попередня зустріч триватиме більше зазначено­го часу, наступна все одно почнеться вчасно, без затримки. Вибрати те, що ви плануєте до свого робочого розкладу, означає визначити завдання, які потребують виконання, а також встановити свої пріоритети.
* Організовуйте свій розклад: підтверджуйте заплановані зустрічі; уточнюйте деталі, пов'язані з розташуванням місця зустрічі, списком присутніх та колом питань, що розглядатимуться; заздалегідь готуйте необхідні матеріа­ли та складайте їх у відповідному порядку; плануйте ваш маршрут; виходьте раніше, щоб раніше (на кілька хвилин) бути і у призначеному місці. Це дозволить вам ще раз про­дивитися ваші записи; оглянути місце, де вам доведеться працювати, що додасть вам необхідної впевненості, а та­кож допоможе передбачити (і вирішити) проблеми, які можуть виникнути. А це у свою чергу заощадить багато часу. Простим і при тому досить надійним засобом уника­ти запізнень може бути звичайна перестановка стрілок вашого наручного годинника, як і годинника в офісі та машині, на 5-7 хвилин вперед. Таким чином, навіть "запізнюючись", ви все одно будете вчасно. Якщо ж ви за яки­хось причин все-таки запізнюєтесь, обов'язково попередь­те про це особу, яка чекає на вас.
* Встановлюйте для себе реальні терміни виконання ро­боти. При цьому за можливості створюйте собі сприят­ливі умови. Часом матеріали, які ви пообіцяли підготува­ти до вівторка, будуть потрібні тільки у середу.
* Думайте перед тим, як щось сказати або відповісти співрозмовнику. Давайте собі час (кілька хвилин), щоб усвідомити сказане/викладений матеріал, ретельно проду­майте свою відповідь і потім висловлюйте її вголос. Поду­майте, скільки часу марно пропаде, якщо видасте непро­думану відповідь і, як результат, зіткнетеся з необхідністю роз'яснити сказане. Згається час і ваші зусилля.
* Відкладайте, переносьте на завтра те, що вам дійсно не потрібно виконати сьогодні. Іншими словами, визна­чайте свої пріоритети, ставлячи найбільш важливі, термі­нові завдання першими. Якщо ви витратили три години, повертаючи дзвінки, які ніяк не пов'язані з виконанням вашого основного завдання, проблеми з ефективним вико­ристанням часу очевидні.
* Максимально використовуйте свій автовідповідач.

Коли ви завершуєте важливий проект і у вас залишається мінімум часу, використайте автовідповідач для того, щоб мінімізувати відволікання на телефонні дзвінки. Особи, які телефонують, очевидно, хочуть мати вашу повну ува­гу під час розмови (розраховують на вашу повну увагу при розмові, захочуть, щоб ви мали можливість з повною ува­гою поставитися до сказаного ними). Переконайтесь, що в інформації на автовідповідачі ви вказали час, коли ви змо­жете повернути отримані дзвінки.

* Записуйте почуте. Визначення основних, ключових по­ложень, які обговорювалися на зустрічі, найважливіших прийнятих рішень допоможе вам зосередитися на пріори­тетних напрямках подальшої роботи і не гаяти час на не­значні деталі. Крім того, те, що ви робите нотатки, проде­монструє вашу зацікавленість, увагу до того, що відбу­вається , а також, ваші наміри вивчати поставлені питання пізніше.
* Намагайтеся тільки один раз працювати з певним до­кументом. Спробуйте дотримуватися принципу "зроби зараз". Якщо вам не потрібний певний документ, папір і ви знаєте, що він вам більше вже не знадобиться, викидай­те його. Якщо ви збираєтесь використовувати його у май­бутньому, підшивайте у файл. Якщо ви маєте діяти згідно з цим документом, дійте зараз.
* останнє — не намагайтеся бути надлюдиною. Працю­ючи в групі, ми часто відчуваємо необхідність взяти на себе додаткову відповідальність, щоб продемонструвати свої здібності та бажання бути членом команди. Стримуйте внутрішню потребу ще раз проявити себе і пам'ятайте, що краще зробити кілька справ дійсно дуже добре, ніж біль­ше, але з меншою якістю. (Краще менше, та краще.)

Одним із найбільш важливих аспектів уміння правильно, раціонально використовувати робочий час є відмова іншим співробітникам у бажанні відволікти вас від виконуваної робо­ти, завдяки чому зберегти цінні для вас хвилини, а інколи — години. Більшість людей гають чужий робочий час несвідомо, та у будь-якому разі, якими б не були їхні наміри, час, забраний ними у вас, не повертається.

Наведемо кілька можливих кроків, що допоможуть запо­бігти експлуатації (розбазарюванню) іншими вашого робо­чого часу і, як результат, призведуть до більш ефективного використання часу:

* Під час бесіди допомагайте співрозмовнику висловити його думку. Для цього задавайте питання, що вимагають відкритої відповіді, а не відповіді "так—ні". Наприклад, запитання "Як ви отримали такі дані? Що це означає?" мо­жуть краще допомогти співрозмовнику сформулювати думку і висловитися по суті, ніж питання "Чи ви перевіри­ли отримані дані?"
* За можливості використовуйте жести, позу для уник­нення небажаної витрати часу. Коли хтось заходить до вашого офісу (індивідуального робочого місця) і ви відчу­ваєте реальну можливість втручання і переривання вашо­го робочого процесу, ви можете продемонструвати своє небажання або неможливість бути відірваним від справи. Продовжуйте писати або працювати на комп'ютері. По­дібна поведінка може відбити у людини бажання почати розмову, адже вона побачить, що ви чимось зайняті. (Зви­чайно, найкращим вирішенням проблеми, коли ви справді не хочете ніяких відволікань, будуть зачинені двері вашо­го офісу — якщо ви їх маєте).
* Домовляючись про робочу зустріч за можливості кон­кретно визначте час початку та завершення обгово­рення, сказавши, наприклад: "Давайте розглянемо ці дані з другої до другої тридцяти". Такий варіант пропо­зиції буде значно кращим, ефективнішим, ніж просте: "Давайте зустрінемося для обговорення о другій." Ввіч­ливо, але твердо давайте колегам (не начальству) зрозу­міти, коли ви матимете час для спілкування з ними, а коли будете абсолютно зайняті і не зможете допустити ніяких відволікань.

Ділові люди усього світу кожного робочого дня гають знач­ну кількість часу, шукаючи загублені або покладені у невідпо­відне місце матеріали та документи. Дослідження, проведені у США, свідчать, що посадові особи, адміністратори, керівники середнього рівня щорічно втрачають 6 тижнів, розшукуючи потрібні їм матеріали на захаращених робочих столах та серед невпорядкованих файлів1. Чим більше паперів ви відкладаєте вбік, тим важче вам буде через деякий час знайти справді потріб­ні матеріали.

Результати, отримані різними американськими дослідними організаціями, свідчать, що:

* 80 % паперів, які підшиваються у файли, у подальшому ніколи не використовуються;
* робота з діловими паперами є найбільшою проблемою ма­лого бізнесу;
* біля 85 % безладно накопичених старих, непотрібних ма­теріалів є результатом неорганізованості, а не обмеженості робочого простору2.

Замість того, щоб зберігати папери, тому що "ви, можливо, колись потребуватимете їх", запитайте себе: "Якою є імовірність того, що мені знадобляться ці конкретні папери? Чи можу я за­мінити їх іншими, подібними?/Чи маю я інші, подібні матеріа­ли? Чи має хтось копії цих паперів? Що найгірше може стати­ся, якщо я не матиму цих паперів?"

Додаткові запитання також можуть допомогти вам ви­рішити, що робити з конкретними документами і матері­алами — чи залишати їх у своїх файлах, чи викинути у смітник:

• Чи зберігаю я дані матеріали на всякий випадок, без реаль­ної причини для того, щоб підшити їх у файли?

* Чому я зберігаю ці матеріали: тому, що мені дала їх кон­кретна особа; тому, що вони мають привабливий або ж над­звичайно офіційний, діловий вигляд, який, відповідно, впливатиме і на мій імідж?
* Чи добре я уявляю собі можливості подальшого викорис­тання конкретних матеріалів?
* Чи потребуватиму я ці папери у найближчі шість місяців?
* Чи потрібні мені ці документи для вирішення певних юри­дичних питань, або ж для сплати моїх податків?
* Чи я маю копії цих матеріалів?
* Чи записані ці дані на комп'ютерному диску?
* Чи думаю я зберегти ці папери, тому що "я завжди так роб­лю" (за звичкою)?

Вигляд вашого офісу, кабінету, індивідуального робочого місця, а також уміння контролювати нескінченний потік діло­вих паперів та підшивати у файли лише справді необхідні доку­менти, які проходять через ваші руки, значною мірою характе­ризує вас як організовану (або ні) людину. Коли ви звільнитесь від непотрібних, старих паперів, ви отримаєте більший кон­троль над своїм часом та робочим простором.

Про ваше вміння берегти та ефективно використовувати ро­бочий час свідчить не лише добре організоване робоче місце, але і впорядкований кейс, портфель. Безладно складаючи ділові матеріали у ваш портфель без жодного наміру впорядкувати їх належним чином, ви тим самим наражаєте себе на небезпеку виглядати у майбутньому непрофесійно і навіть смішно. Це може статися, коли ви почнете поквапливо сортувати, розкла­дати папери перед колегами, начальством чи клієнтами, нама­гаючись знайти потрібні, необхідні вам у конкретний момент. У подібній ситуації згаяним буде не тільки ваш час, а й час особи, якій доведеться чекати, поки ви розберетеся, що до чого, і змо­жете адекватно спілкуватися з нею. Гарантовано, що у такий спосіб вашому професійному іміджу буде нанесено сильний удар і він буде зроблений вашими власними руками.

КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ І БЕЗПЕКА ОФІСНИХ ДОКУМЕНТІВ ТА МАТЕРІАЛІВ

Як правило, ви працюєте на когось, хто виплачує вам заро­бітну плату. Подібні відносини передбачають, що ви виявляєте щодо фірми, компанії, організації, де ви працюєте, або ж щодо людини, на яку ви працюєте, професійну лояльність.

Ви виявляєте свою лояльність до колег або начальства, коли підказуєте їм кроки, що можуть допомогти загальній справі (бізнесу) та принести вигоду; коли ви утримуєте їх від дій, які можуть нанести шкоду; коли захищаєте їх (цивілізованими за­собами) від нападок та недоброзичливих заяв чи виступів.

Лояльність — риса, яка надзвичайно високо цінується у діловому світі. Багато бізнесменів, які підбирають собі співро­бітників, визначають лояльність як єдину, найбільш важливу рису, необхідну для їх персоналу. Така висока оцінка лояльності зрозуміла, адже співробітники, які докладають зусиль для підтримки, розвитку та розширення бізнесу, для захисту його від конкурентів, — основа успіхів будь-якої компанії, фірми чи організації.

Виконуючи свої обов'язки, співробітники, як правило, ста­ють обізнаними з інформацією, розкриття якої може нанести як матеріальні, так і моральні збитки іншим особам або ж їх ком­панії (фірмі, організації) в цілому.

Багато компаній усвідомлюють, що розкриття їхніми співро­бітниками інформації, якою вони володіють, може завдати шко­ди як усій організації, так і окремим її представникам. Виходя­чи з цього, вони вносять до контрактів про найм на роботу відповідні положення щодо конфіденційності та нерозголошен-ня інформації. Такі положення чітко визначають, що співробіт­ник не має права ділитися з будь-ким інформацією, пов'язаною з діяльністю його компанії, заради вигоди та успіху іншої фірми. Ці пункти контракту — не проста формальність; вони надзви­чайно важливі, тому що юридично окреслюють рамки вашої поведінки і визначають її після прийняття на роботу в конкрет­ну організацію. Якщо ви підписали контракт, який містить по­ложення щодо конфіденційності та нерозголошення інформації, майте його копію і обов'язково усвідомте, про що в ньому іде мова. У деяких фірмах відповідні питання просто обговорюють­ся перед прийомом на роботу кожної конкретної особи.

У кожному бізнесі є закрита інформація: про окрему специ­фічну виконувану роботу; про патенти та укладені контракти; про продажі та прибутки; про виробництво та впровадження нової продукції. Цей список може бути безкінечним. Як можна уникнути розкриття конфіденційної бізнес-інформації?

Ваш безпосередній начальник проінформує вас (якщо має відповідне право) про наявну конфіденційну інформацію та правила стосовно роботи з такими матеріалами. Можливо очікувати від нього відповіді на такі запитання:

* Які документи є конфіденційними? Чи існують ступені конфіденційності? Якщо так, які вони?
* Чи ваш начальник і ви єдині, хто може користуватися кон­фіденційними матеріалами? Якщо ні, хто крім вас має право працювати з ними?
* Чи маєте ви право відкривати пакети, матеріали з написом "Конфіденційне"? Якщо ні, хто крім осіб, названих на па­кеті, матеріалах, може це зробити?
* Чи повинні ви щоразу отримувати від вашого начальника дозвіл на роботу з конкретними конфіденційними матері­алами? Якщо ні, у яких випадках вам не потрібен такий дозвіл? Якщо так, яким може бути ваше рішення у разі відсутності начальника?
* Чи має хтось дозвіл на винесення, переміщення речей з кабінету вашого начальника? Хто ця/ці особи? Якщо та­кого права ніхто не має, як ви повинні реагувати на по­дібне прохання з боку інших?

Поставивши такі питання, ви тим самим продемонструєте вашому начальнику, що ви дійсно серйозно підходите до пробле­ми конфіденційності офісних матеріалів та документів і готові усіма можливими для вас засобами зберігати закритість відпо­відної інформації.

Якщо за характером роботи ви маєте справу з конфіденцій­ними матеріалами, це, очевидно, передбачає ваше зобов'язання не розкривати їх зміст, а отже, навчитися тримати в таємниці певні секрети. Постійний доступ до конфіденційних матеріалів у свою чергу щоденно вимагає від вас бути надзвичайно уважним та обережним щодо своїх слів у присутності інших, а також бути готовим до того, що знайдуться бажаючі дістати від вас певну інформацію. Дуже серйозно і відповідально поставтеся до своїх обов'язків оберігати закритість відповідної бізнес-інформації, адже ваша робота, ваше майбутнє можуть залежати і, очевидно, залежатимуть від цього.

Більш впевнено відчувати себе у ситуаціях, пов'язаних з такою "інформаційною закритістю", вам допоможуть по­ради досвідчених бізнесменів:

• Завжди знайте, хто у вашій фірмі, офісі, компанії і т. ін. має право обговорювати питання конфіденційних офісних матеріалів та документів, і не звертайтеся з подібними про­блемами ні до кого іншого.

* У будь-якій ситуації залишайтеся обережним та розсуд­ливим.
* Якщо вам доводиться обговорювати в публічному місці (що надзвичайно небажано) робочі питання, особливо по­в'язані з інформацією закритого характеру, говоріть тихо, щоб сторонні не змогли почути сказане.
* Якщо співробітник, який не має дозволу на роботу з кон­фіденційними матеріалами, хоче отримати їх від вас, не вагаючись відмовляйте, мотивуючи закритим характером документів.
* Ніколи не залишайте без догляду конфіденційні докумен­ти на вашому робочому столі.
* Не надавайте іншим змоги читати конфіденційні матеріа­ли, які знаходяться на вашому робочому столі або на ек­рані комп'ютерного монітора. Завжди перегортайте доку­мент написаним униз або ж закривайте його у шухляду/ сейф, коли не працюєте з ним.
* Не діліться конфіденційною інформацією ні з ким із ро­дичів, близьких чи знайомих, як би вам цього не хотілося.

Якщо ж ви все-таки вирішили розказати комусь про те, що пов'язане з вашою роботою і має закритий характер, заздалегідь попередьте цю особу про свій намір. Це надасть вашому співроз­мовнику можливість зрозуміти, що, отримавши від вас відповід­ну інформацію, він у майбутньому може потрапити у складну, або ж невигідну для себе ситуацію.

У разі, коли ви опинилися у подібній ситуації і хтось має намір поділитися з вами конфіденційною інформацією, дайте зрозуміти співрозмовнику можливі наслідки його відвертості. Нехай він ще раз зважить усі "за" і "проти", оцінить, наскільки необхідно і варто розкрити закрите. Часом буває дуже складно, і навіть неможливо, сприйняти на основі конфіденційності інформацію, яка має важливе значення для вашого бізнесу. Про це необхідно одразу і недвозначно попередити співрозмовника для того, щоб у майбутньому, коли ви передасте почуте своїм партнерам, начальству і т. ін., не постало питання про вас як людину, якій не можна довіряти.

Ми усі інколи робимо випадкові помилки, передаючи без усякого наміру інформацію, яку ми отримали як конфіденцій­ну (те, що називається "злетіло з язика"). Найкраще, що мож­на зробити у подібній ситуації, — вірити, що ця обмовка буде розцінена вашими колегами, начальством, партнерами саме так (як прикра помилка, а не застаріла звичка), і намагатися не до­пускати подібного у майбутньому.

Сучасні технології значно полегшують роботу і взаємні кон­такти бізнесменів. Водночас сучасні технології полегшують ба­жаючим можливість використати конфіденційну інформацію, якою володіє ваша фірма, компанія чи організація. Ось чому інформаційна безпека є невід'ємною складовою ділового етике­ту. Врешті-решт, що може бути більш неввічливим, ніж ство­рення можливості для того, щоб конфіденційні матеріали вашої компанії попали в чужі руки?

Багато компаній мають конкретно визначені, чіткі правила збе­реження офісних матеріалів та їх безпеки. Якщо ви не знаєте, якою є політика вашої організації у цій сфері, запитайте у своїх колег, на­чальника, ї ніколи-ніколи не залишайте комп'ютерні диски біля ксерокса чи у кімнаті/куточку відпочинку біля кавоварки!

Наведені додаткові зауваження допоможуть вам краще забезпечувати інформаційну безпеку вашого офісу, фірми чи компанії:

• Працюючи з представниками інших організацій, переко­найтесь у тому, що обсяг інформації щодо діяльності вашої фірми, яку ви надаєте діловим партнерам, не перевищує не­обхідного для виконання певного конкретного завдання.

* Якщо ви використовуєте конфіденційні матеріали під час ділової зустрічі, не виймайте їх заздалегідь, зробіть це у необхідний момент. Після використання зразу ж заховай­те документи у портфель чи складіть їх у файл.
* Закінчивши роботу і збираючись додому, заховайте та за­крийте усю важливу документацію. Якщо ви належите до людей, у яких хочеш-не хочеш завжди "гори" паперів на­вкруги, переконайтесь, що "гори", які лишаються без до­гляду, не містять ніякої конфіденційної інформації, а всі документи надійно сховані.
* Перекладаючи будь-куди конфіденційні матеріали, складіть їх у конверт чи папку. Якщо ви виходите з такими докумен­тами зі свого кабінету чи індивідуального робочого місця, вони мають знаходитися у вашому закритому портфелі.
* Якщо за певних умов ви змушені відправити конфіден­ційні матеріали поштою, складіть їх у конверт з познач­кою "Конфіденційно", а після того покладіть цей закритий спеціальною печаткою конверт у інший, який також має відповідну позначку. У такий спосіб ніхто не зможе зроби­ти вигляд, що не бачив попередження.
* Ніколи не викидайте конфіденційні матеріали у смітник. Знищуйте їх.

Очевидно, що відповідні співробітники вашої фірми стежать за безпекою документів, які існують в електронному вигляді, встановлюючи спеціальні коди, шифри, паролі і т. ін. Знайте усі існуючі у вашому офісі подібні засоби, безпомилково і постійно використовуйте їх.

Назвемо кілька можливих способів захистити конфіден­ційну інформацію, працюючи на комп'ютері:

• Якщо ви залишаєте свій робочий стіл хоч на хвилину, увімкніть економічну заставку та заблокуйте комп'ютер паролем. Якщо ви не знаєте, як це зробити, запитайте у співробітника, який відповідає за питання такого роду.

* Роздруковуючи інформацію з комп'ютера на принтері, яким крім вас користуються інші співробітники, зразу ж виймайте надруковане.
* Зберігайте комп'ютерні диски з конфіденційними доку­ментами та програмами у закритих шухлядах або сейфах.
* Вимикайте ваш комп'ютер на ніч.
* Нікому не давайте свої комп'ютерні диски.
* Не відправляйте ніяких конфіденційних матеріалів елек­тронною поштою, якщо тільки ви не впевнені на 100 відсотків, що ваша система безпечна.
* Взявши портативний комп'ютер у ділову поїздку, не зали­шайте його без догляду ні в приміщенні фірми, куди ви приїхали, ні в готельному номері.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

А. Визначте, яка поведінка є ввічливою, а яка — ні.

1. Підійшовши до ліфтів, нажати кнопки "Вверх" (або "Вниз") усіх ліфтів.
2. Притримати руками двері ліфта для того, щоб усі бажаючі мали можливість вийти або зайти.
3. На прохання когось із пасажирів нажати кнопку потрібно­го йому поверху.
4. Попередити бажаючих зайти у ліфт: "Ліфт переповнений. Зачекайте, будь ласка, наступний".
5. Увійти до ліфта, як тільки відчиняться двері, до того, як пасажири вийдуть з нього.
6. Пройти до стіни або вглиб ліфта, звільняючи місце для інших пасажирів.

Б. Дайте відповіді "Так" чи "Ні\*\*.

1. Через двері, які обертаються, гість проходить першим.
2. Колеги починають рух по сходах незалежно від статі, у даній ситуації це не має ніякого значення.
3. Досить поширене правило ділового етикету — "Першим у двері проходить той, хто підійшов до них першим" — пра­цює також і у тому випадку, коли до дверей наближають­ся гість та господар офісу.
4. Домовляючись про ділову зустріч, господарю не варто по­яснювати гостю, як дістатися до офісу: гість — не малень­ка дитина, сам розбереться.
5. Зайшовши до кабінету господаря, гість без запрошення сідає на те місце, яке йому сподобалося.
6. Неформальна бесіда на початку ділової зустрічі може три­вати як завгодно довго.