

קצת נימוס בעבודה

אם תהיתם מה הרושם הראשוני שיש לייצר בסביבת העבודה, איך צריך להתנהג בפגישה עסקית ואחת לכמה זמן ראוי לטפל בציפורניים, לתמי לנצוט ליבוביץ יש בשבילכם את כל התשובות. בספר חדש מנסה כוהנת הנימוסים לעשות סדר חיוני בעולם העסקים הישראלי. ריאיון מנומס במיוחד

// נמרוד דביר | צילום: אריק סולטן

"התקשורת המהירה, הדינמיות, המראה הצעיר – אלה כולם דברים שמאפיינים אותנו עכשיו. אנחנו צריכים עניין, צריכים להיות מרתקים, שהכול יהיה וואו. אני רואה שעדיין אנשים לא ממש יודעים איך להתנהג בנסיבות עסקיות. האם לימדו אותנו אי פעם איך להציג את עצמנו? איך לגרום לאחר להקשיב למה שיש לנו לומר? בישראל זה בעיקר חשוב. אנשים פה לא יודעים לנהל ישיבות, למשל. קובעים אותן לשעה מסוימת, כן, אבל לא מגדירים מראש מי ישתתף או מה יהיה סדר הדיון".

חוץ מספרים, הצליחה לנצוט ליבוביץ ברבות השנים למנף את נושא הנימוסים לכדי תעשייה שלמה והפכה לאוטוריטה בתחומה: היא מעבירה הדרכות לקבוצות, אנשי עסקים ופוליטיקאים, מכשירה מאמנים לנימוסים, מרצה בחוגים שונים ועוד. ועדיין, כשאני שואל איך היא מגדירה את עצמה אני מיד

ועד למפגשים אישיים. לנצוט ליבוביץ עצמה, מנהלת המרכז הבינלאומי לתדמית, תקשורת ונימוסים, נחשבת לגורו של ממש. "לא הייתי אומרת שמדובר במדע, אבל כן מדובר בדברים מבוססים שחברו יחדיו", היא מבהירה. "זה הרבה קומון סנס, הרבה אינטואיציה. גם לא כל הכללים פה מחייבים, לפעמים יש כללים ששוברים אותם וכלום לא קורה. אבל לדעת אותם זה חובה".

וואו, איזה אבסורד

I.B.L Code הוא הספר החמישי שלנצוט ליבוביץ מוציאה בנושא הליכות ונימוסים (הוצאת till בע"מ, 690 ש"ח). קדמו לו ארבעה ספרים נוספים. הראשון, "שאלה של נימוס", יצא לאור בשנת 1985 וה' אחרון, "סיביליטי", ב-2006. כעת נש' אלת השאלה, מה בעצם השתנה בארבע שנים שמצדיק ספר נוסף, ועוד כה מקיף. "העולם היום הוא אחר", היא מסבירה.

אפתח בוידוי: אני אחד מאלה שאוהבים את תורתה של תמי לנצוט ליבוביץ וקוראים את ספריה בשקיקה. בתיכון עברתי תחתיה סדנת נימוסים (בחי'), שהותירה בי את חותמה עד היום. אולי בגלל זה הרבה מהספר החדש שלה, מדרך ענק בן כאלף עמודים המיועדים ל"שפת העסקים הבינלאומית", היה לי ברור מאוד. "יש פה הרבה היגיון ושכל ישר", היא אומרת בעורה מושיבה אותי בלשכתה המפוארת בתל אביב. "אני אדם מאוד ריאלי שצריכה להבין את ההיגיון מאחורי כל דבר. בגלל זה, למשל, אני מסבירה מה עומד מאחורי קשירת העניבה, איך צריך לארוח, מדוע הסינים מתנהגים בצורה מסוימת בסביבה עסקית וכו'. מבחינתי, מדובר בספר שצריך להיות בכל משרד שמכבד את עצמו".

למי שעוד לא הבין, מדובר בתורה שמ' קיפה את כל תחומי החיים – מאכילה



"התחלתי בעיצוב פנים ואני עדיין משיקה לזה. במקום לעצב בתים, אני מעצבת אנשים". לנצוט ליבוביץ



שלא יתפסו אתכם כלי כרטיס ביקור

כללים לפגישה עסקית לפי "הקוד"

הופעה אל תיתנו לבגד להאפיל על המסר המילולי. הלבוש צריך להיות נקי, חלק ושקט.

שעון חובה על כל איש עסקים לענוד שעון. טלפון סלולרי לא מהווה תחליף.

כרטיס ביקור דאגו שתמיד יהיה לכם בהישג יד כרטיס ביקור, 24 שעות ביממה, 365 יום בשנה. אין כזה דבר להיתפס על חם ללא כרטיס ביקור.

הקשבה היו סובלנים, הקשיבו עד הסוף, אל תיכנסו לדברי הזולת ואל תענו לשאלה שהופנתה לאחר.

לחיצת יד אין ללחוץ יד מעל השולחן. מאחר ששולחן נחשב למרחב אישי, בכניסה "נצא" מהשולחן ונבוא לקראת האחר.

מסיבת קוקטייל עסקית גם אם אינכם שותים, דאגו תמיד שתהיה לכם כוס שתייה ביד. אחוז את הכוס תמיד ביד שמאל, כך שיד ימין תישאר פנויה ללחיצה.

יחס לאנשים לפי הנימוס, צריך להתייחס לתפקיד ולסולם ההיררכי, לא לגיל ולמגדר. זה לא משנה אם המנהל הוא ילד צעיר או אישה מבוגרת. בעסקים אין אישה, אין גבר ואין גיל. יש תפקיד.

תקשורת אלקטרונית קיבלת מייל? חובה לענות עליו מיד או תוך 24 שעות לכל היותר. אם קיבלת כרטיס ביקור, כבר למחרת יש לשלוח מייל. בהצלחה.



קצת נימוס בעבודה

איך נכנסת לתחום?

"גדלתי בעולם העסקים. למשפחה שלי היה מפעל בשם 'עץ הית' וביליתי שם הרבה. מקצועית, התחלתי בעיצוב פנים ואני חושבת שאני עדיין משיקה לזה. במקום לעצב בית, אני מעצבת אנשים. מעצבת תרמיות, אם תרצה. בהמשך עברתי למועדון 'לאשה', שם עשיתי קורסים בסוף שנות ה-20 לחיי. קוסמטיקה, טיפוח, איפור – למרתי הכול והוצאתי תעודות. למרתי גם תקשורת. חנה בבלי, כוהנת הנימוסים, ראתה את האנרגיה שהשקעתי ואמרה 'היי, מה זה טיפוח, לבוש

"הטיפוח מאוד חשוב לי, זה הרי האחראי העיקרי לרושם הראשוני".

צילומי אילוסטרציה: אימג'בנק ישראל Gettyimages

זוכה בתיקון נימוסים בסיסי. "לא שואלים אדם איפה הוא עובד או מה המקצוע שלו", היא חורצת. "שואלים מה הוא עושה. יש לזה שתי סיבות: אחת, למנוע מצב בו מביכים את הצד השני. מה אם הוא מובטל? לא מרוצה מבחירות חיות? נמצא בהתלבטות? אנשים אוהבים לספר על עצמם, אבל אסור לשאול שאלות סגורות שמובילות לפינה. כך נותנים לאדם לכבד, להמציא את עצמו. הסיבה השנייה היא שכיום מקצועות אינם דבר מוגדר כפי שהיו בעבר. היום להגיד שאתה מהנדס או יועץ תרמית זו ניהול מאוד קטנה. אנשים היום המציאו מקצועות ואף שילבו מקצועות. נגיד, אם פעם הייתי אומרת שאני יועצת תרמית, היום אני אומרת שאני עוסקת בייצור והדרכה בניהול, שיווק ומיתוג התרמית האישית בעסקים, בחברה ובפוליטיקה".

"המטרה של כללי הנימוס היא לא לגרום לאחר להרגיש רע עם עצמו. המטרה היא לגרום לכולם להרגיש נוח ולהקל על החיים. התנשאות היא חוסר נימוס נורא ואיום. מרגיז אותי שהרבה אנשים מתנשאים תחת התירוץ שהם יותר מנומסים מהאחר"

ותקשורת אם לא נימוס? היא בעצם עזרה לי לחבר את השלושה יחד למה שאני עושה היום. הספר הראשון שהוצאתי היה כשכבלי נפטרה. הבן שלה הביא לי קופסה עם כל השרבטים והרשימות שלה והוצאתי לזכרה את 'שאלה של נימוס'. היום הספר הזה הוא כבר אולד פאשן".

אם כבר אולד פאשן, לפי הספר לא בדיוק ברורה עמדתך לגבי פמיניזם. מצד אחד, את מתייחסת רבות לנשים בעולם העסקים. מצד שני, אי אפשר לומר שאת מכילה את אותם הכללים על גברים ונשים.

"אני באמצע, קצת בעד נשיות מתקדמת וקצת בעד נשיות של פעם. למרות ההתקדמות, אני חושבת שכיף שמתייחסים לאישה כאישה. בעיניי, נשים מפסידות עם כל הדרישה לשינוי. הן הפכו להיות קצת אגרסיביות בגישה שלהן, במיוחד עם גברים. גברים בעיניי היום מתגעגעים אל התקופה שהם היו צריכים לחזור".

עד כמה בעצם חשוב הטיפוח בסביבה העסקית?

"הטיפוח מאוד חשוב לי, בפירוש. זה הרי האחראי העיקרי לרושם הראשון, שהוא הקובע ביותר בסביבה



המשך מעמוד 16

העסקית. גם לי יש 'טקסים' קבועים שאני מעבירה אותם משבוע לשבוע ומשנה לשנה באאוטלוק. תור קבוע במספרה, טיפול ציפורניים קבוע – אלה דברים שאני דורשת מאנשים שאני עובדת איתם, אז בוודאי שאדרוש אותם מעצמי."

חוק נימוס חובה

לנצוט ליבוביץ היא גרושה ("כבר 20 שנה") שחיה לבדה. יש לה ארבעה ילדים (הגדול בן 37, הקטן בן 27) ושני נכדים. "הם החברים הכי טובים שלי", היא מעידה על ילדיה. "לא היה קל לבנות את עצמי עם ארבעה ילדים קטנים, אבל הצלחתי עם הרבה עבודה קשה, עזרה ותמיכה מהסובבים אותי."

מה דעתך על הנימוס בישראל?

"אפשר לומר שבדירוג העולמי של ניי מוסים והליכות אנחנו בתחתית. בכל מקום בעולם מלמדים את זה מגיל מאוד צעיר, ורק פה אנחנו בגישה של 'קטן עלינו, אנחנו יודעים כבר הכול'. שלא תבין אותי לא נכון, בישראל יש חברה מקסימה, לא הייתי מחליפה אותה באף חברה אחרת, אבל בכל הקשור לנימוסים יש לנו הרבה מה ללמוד. אני חושבת שתרבות הציונות לא שמה דגש על נימוסים, שהיו מזהים יותר עם האירופיות, עם העולם האחר. אפשר אפילו לומר שבישראל צוחקים על זה קצת. בעיניי, צריך להחזיר את ערכי הנימוס לילדים מגיל מאוד צעיר."

"חברה לא יכולה להתקיים בלי ללמוד את הכללים האלה. ילד צריך לגדול עם גבולות, לדעת מה מותר ומה אסור. הרי הילדים של היום הם אנשי העסקים של מחר. חייבים להכניס את כללי הנימוס לתוכנית הלימודים. לא היה שר חינוך שלא הגעתי אליו עם הנושא, אבל לצערי, משרד החינוך החליט שזה מיותר. זה עוד יגיע. בינתיים, החלטתי שאני בונה אתר אינטרנט לילדים, שיסביר את העקרונות האלה."

תחום נוסף שלנצוט לכיבוביץ תוקפת בספרה, בדגש מיוחד על החברה הישראלית, הוא נושא ההקפדה על זמנים. "אין אצלי דבר כזה ללכת בלי שעון", היא מבהירה. "שעון מראה על אדם שמנהל את הזמן שלו. אין שום בושש בזה. בישיבה אפשר להוריד את השעון ולשים על השולחן. אני לא חושבת שזה חוסר נימוס להסתכל על השעון."

את נחרדת כשאת רואה את חוסר הנימוס סביבך?

"אני לא נחרדת ואני גם לא מתקנת אנ-

קצת נימוס בעבודה

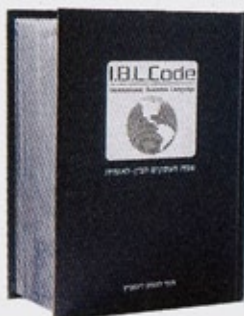
רום לאחר להרגיש רע עם עצמו. המטרה היא לגרום לכולם להרגיש נוח ולהקל על החיים. התנשאות היא חוסר נימוס נורא ואיום. מרגיז אותי שהרבה אנשים מתנשאים תחת התירוץ שהם יותר מגומסים מהאחר."

ניתן לסכם את כל העקרונות בספר בשני כללי ברזל – להיות מולנים תמיד ולהיות מוקפדים תמיד. "אחד הדברים שהכי חשובים זה להיות מוכנים", היא מסבירה. "להעביר מסר מבחינתי זה כמו להבקיע שער ללא שוער – פשוט מאוד. כל מה שצריך זה לעשות את ההכנה הנדרשת, כלומר לדעת את הכללים. איך יושבים עם אנשים, איך יוצרים קשרים, מה ללבוש ומה לשרד. כל תורת המסרים המילוליים והבלתי מילוליים. הכלל השני הוא כאמת להקפיד על הכול. אדם צריך לבוא מוכן טיפ טופ, אם זה במראה ואם זה בתוכן – לדעת לתאר את המצב, להציג את כל האופציות, לקבל כלים להערכה עצמית וביטחון עצמי. ברגע שאתה מקרין את זה, אתה גם מקבל את היחס הנכון מהסביבה. אני לא רוצה שאנשים יזייפו משהו. באופן כללי, אסור לשחק משחקים וחשוב להיות אמיתיים. ועדיין, זה לא אומר עליך שום דבר אם תתייחס לזולת בכבוד ותדע להתנהג לפי הכללים." ©

שים. ביומיום חייבים לעשות 'קאט'. בבית שלי אנשים תמיד מרגישים בנוח. אבל כן, יש דברים מסוימים שמרגיזים אותי. מרגיז אותי שאנשים מדברים בטלפון סלולרי בלי להתחשב בסובבים אותם, גם כשעית פגושה, שאנשים במסעדה קמים בלי להחזיר את הכיסא למקום, או שאנשים לא נותנים כבוד על הכביש. אנשים לא יודעים איך להתנהג בתיאטרון, איך למחוא כפיים. דברים של תרבות בסיסית, לתת כבוד לאנשים. אני חושבת שנימוס הוא בלם לתאונות דרכים, בלם לאלימות בבתי ספר, בלם להרבה דברים שליליים. שוב, זה כמו סיפור הקמפיין לפרחים מוגנים. דרך הילדים, הילד אומר בסוף לאמא שלא קטפים פה פרחים."

כשמישהו נוהג בלפייד בחוסר נימוס זה מטריד אותך?

"כן, אבל אני לא גורמת לו להרגיש לא נעים. המטרה של כללי הנימוס היא לא לג-



"הרבה היגיון ושכל ישר".
הספר החדש, I.B.L. Code

"בדירוג העולמי של נימוסים והליכות, אנחנו בתחתית. בכל מקום בעולם מלמדים את זה מגיל מאוד צעיר, ורק פה אנחנו בגישה של 'קטן עלינו'. יש לנו הרבה מה ללמוד. אני חושבת שהציונות לא שמה דגש על נימוסים, אפשר אפילו לומר שבישראל צוחקים על זה קצת"