

# Etiquette & Decorum

## L'importance de la maîtrise des codes sociaux

par Lætitia Reynaud

Savoir se comporter à l'international et dans toute nouvelle situation, sans fausse note, connaître les bons gestes, est loin d'être toujours facile, c'est en tout cas le constat de Kathleen Jones, qui a pu voir combien la maîtrise du savoir-vivre et des codes sociaux peut avoir d'importance dans la vie, tant sur le plan professionnel que privé.

Après avoir étudié et travaillé à Londres pendant plus de 10 ans, elle revient à Monaco en 2003, le pays où elle a grandi, pour poursuivre sa carrière dans le secteur pétrolier. Italo Anglaise, Kathleen Jones a toujours vécu dans un contexte multi-culturel. En 2015, quand la société pour laquelle elle travaille cesse ses activités, elle décide de changer de voie et reprend ses études à l'International Etiquette & Protocol Academy of London pour ensuite créer Etiquette & Decorum à Monaco : « Ce métier est ma passion et n'a, à la fois, rien et tout à voir avec ma précédente carrière, car c'est là que j'ai pu comprendre à quel point la maîtrise des codes sociaux pouvait être importante pour décrocher un contrat ou fidéliser un client. A Monaco beaucoup de nationalités se côtoient et en seulement 2 heures d'avion on peut être dans un pays étranger et atterrir dans une culture différente. Savoir éditer son comportement peut se révéler être un formidable atout pour réussir sa vie ». Si Kathleen Jones propose des formations pour adultes dans un contexte social ou d'entreprise, elle organise aussi des ateliers destinés aux enfants et adolescents, pour justement les préparer à affronter toutes sortes de situations sociales. « Aujourd'hui, les compétences techniques seules ne suffisent plus. Nous vivons dans un pays où la majorité a accès à l'éducation, donc ce qui va faire la différence c'est le capital humain, la capacité que l'on peut avoir à se connecter et à s'adapter à une personne de culture différente, c'est finalement cela l'étiquette internationale. Savoir ce qui se fait ou ne se fait pas, ce qui se dit ou ne se dit pas selon chaque pays et chaque culture, afin de pouvoir ensuite mieux faire passer ses idées. » Kathleen Jones qui intervient auprès des enfants à partir de 6 ans, souhaite leur transmettre des connaissances comportementales, qui si elles se sont un peu perdues n'en demeurent pas moins importantes. Derrière ces règles protocolaires et cet art de vivre, elle apprend aussi aux plus jeunes la confiance en soi, le respect de soi-même et d'autrui, l'altruisme, des valeurs finalement

universelles. Comment recevoir, comment être reçu, comment se tenir à table, offrir un cadeau, remercier, entrer en relation avec une personne inconnue ... sont toutes les choses qu'enseigne Kathleen Jones dans ses ateliers : « Je m'adapte évidemment selon les âges et dans mon studio je ne fonctionne qu'en petit groupe. Mais il ne faut pas sous-estimer les capacités d'apprentissage des enfants. J'interagis avec eux de manière ludique et je leur explique l'origine de chaque règle de savoir-vivre. » Je fais quoi ? quand ? et comment ? sont les questions récurrentes auxquelles répond Kathleen Jones dans chacune de ses formations où elle rappelle que les gestes de politesse sont autant de manifestations de gentillesse envoyées à ses interlocuteurs. Ici, elle enseigne plus que des bonnes manières, elle apprend aussi aux enfants à vivre ensemble, non seulement quel que soit leur culture mais aussi leur sexe : « Je suis très engagée dans l'égalité des genres. Il est important de montrer, dès le plus jeune âge, que les femmes ont le droit de prétendre aux mêmes possibilités que les hommes à compétence égale. Je travaille d'ailleurs beaucoup sur ce sujet avec l'association monégasque « She Can He Can » qui soutient et encourage les filles à réaffirmer leur leadership. Dans ses programmes dédiés aux adolescents et aux jeunes adultes, Kathleen Jones aborde souvent la question d'égalité tant auprès des filles que des garçons : « Travailler avec les teenagers est toujours un challenge, souvent au début ils ne veulent pas être là et ne comprennent pas à quoi tout cela pourrait bien leur servir, mais ils comprennent vite que c'est amusant et très utile pour eux. Je m'aperçois souvent que déjà l'écart s'est creusé entre les filles et les garçons, elles doutent beaucoup plus de leur capacité qu'eux, ce qui peut constituer un frein dans leur carrière, travailler sur cela le plus tôt possible me paraît primordial. L'étiquette et le féminisme peuvent et doivent coexister dans un monde juste et moderne. Rappeler aux garçons que les règles de galanterie sont loin d'être inutiles est tout aussi im-



portant. Ces marques de respect vont les aider dans leur vie sociale et professionnelle, mais aussi dans leur vie amoureuse. Cette génération est très connectée et la place prise par les réseaux sociaux dans leur vie est démesurée. Ici, je prends le temps de travailler sur la « net étiquette », de leur montrer ce qui peut être publié ou pas, qu'avoir des « likes », des « followers », des amis sur Facebook, ce n'est pas avoir des relations sociales.» Kathleen Jones leur apprend donc la différence entre la virtualité et la réalité, à travailler leur image et les messages qu'ils veulent faire passer : « Je me

renseigne toujours avant de les rencontrer sur leurs goûts afin de pouvoir adapter mon message. Je leur rappelle à quel point le langage du corps, la façon de se tenir, de parler aux autres est important dans la perception que l'on peut avoir d'une personne. Ce sont des éléments qui vont leur être utiles au quotidien, pour un entretien d'admission dans une université ou pour une première embauche. Il ne faut pas oublier que dans ces circonstances ils seront en concurrence avec des jeunes gens qui auront le même bagage qu'eux, alors qu'est-ce qui fera la différence si ce n'est leur savoir-vivre et leur

savoir-être ! » A travers ses programmes de formations, Kathleen Jones souhaite convier une renaissance de l'étiquette et remettre au goût du jour les règles et les codes sociaux que l'on ne se transmet plus de génération en génération alors même que l'on en a encore l'usage : « Contrairement à ce que l'on peut croire, cette codification formelle simplifie les rapports humains plutôt qu'elle ne les complique. Quand on en a la maîtrise, on s'affranchit de la peur et du stress de mal faire, on peut alors se concentrer uniquement sur son interlocuteur et le message que l'on souhaite lui faire passer. »



# Etiquette & Decorum

## The importance of mastering soft skills

**Knowing how to behave on an International scale and in any given situation without embarrassment is not always easy. Kathleen Jones knows from her own experience how mastering soft skills and good manners is important in both social and business contexts.**

Having studied and worked in London for over 10 years, Kathleen Jones decided in 2003 to return to Monaco, where she grew up, and to pursue her career in the petroleum sector. Of Anglo-Italian descent, she was used to living in a multicultural setting, and in 2015, when the company she was working for stopped trading, she decided to change careers and go back to studying at the International Etiquette and Protocol Academy of London, before setting up Etiquette & Decorum in Monaco: "This job is my passion and has nothing and at the same time everything to do with my previous career, as it's precisely during those years that I realized the importance of soft skills in business when your only aim is to get that contract signed. Monaco is an International and multicultural country, and a 2 hours flight will get you to a different country and to a different culture and mindset. Knowing how to edit your behavior is a great skill to have if you aim to succeed in life." As well as social and business courses for adults, Kathleen Jones also offers workshops designed for children and young adults, providing them with the necessary tools to face any new social situation: "Nowadays, technical skills are not enough. We live in a country where most people have access to education, so the development of soft skills is what will make a difference; being able to connect with people and adapt to someone of a different culture is what international etiquette will help you do. It's knowing the "do's and don'ts" in different countries, so you can concentrate on simply delivering your message." Kathleen Jones works with children from the age of six upwards and teaches them social skills which, despite being somewhat forgotten, are more important than ever.

As well as the rules of protocol and the art of living, she also teaches her youngest pupils about self-confidence, self-respect and that of others, and altruism, which are all universal values. How to be a good host, how to be a good guest, table manners, gift-giving, saying thank you and meeting new people – are all part of Kathleen Jones' workshops. "I can adjust the courses depending on the ages of the

students and in my studio I only teach small groups; but you should never underestimate the learning capacities of children. I use the form of play to interact with them and I explain to them each rule of protocol." What should I do? When should I do it and how? These are the frequently asked questions to which Kathleen Jones gives the answers in her training courses. She explains how these details show kindness and respect to others. In addition to learning good manners, children also learn how to live together, respecting culture and gender:



"I am very committed to promoting gender equality. It's important to show very young children that women have the right to the same opportunities as men based on their skills alone, not gender. With this in mind, I work a lot with the Monaco-based association "She Can He Can", which supports and encourages girls to develop leadership skills. In her programs for teens and young adults, Kathleen Jones often addresses the question of gender equality: "It's always a challenge working with teenagers. Often, in the beginning, they don't want to be at the workshop and don't understand what the point of it all is, but they quickly understand it's fun and useful information I am sharing

with them. I often notice that there is already a difference between the expectations of girls and boys, with girls doubting their abilities a lot more, which could prove to be an obstacle to them in their future careers. It is crucial to me to work on that whilst they are still very young. Etiquette and feminism should and must coexist in a fair and modern world. I also believe it's truly necessary to remind boys about the importance of gallantry. Learning these signs of respect will help them in their social and professional lives, as well as in their private lives. The younger generation is very mediasavvy and social networks have a too greater place in their lives. During my workshops, I take the time to talk about net etiquette, showing them what should and should not be published on the net, and that "likes", followers and Facebook friends is not the same as real social interaction." Kathleen Jones thus teaches the difference between the cyber world and reality and how to work on personal image and the message they wish to convey: "I always enquire about students' preferences and hobbies before I meet them so that I can adapt my material to them. I remind them how important body language, presentation and communication are in the perception people have of others. These things will be useful to them in their daily lives – during interviews with universities or for a first job. They will be competing with other young people with similar technical skills, so their manners and soft skills will differentiate them from others."

Through her training programs, Kathleen Jones aims for a revival of etiquette training, bringing back the rules of social conduct, now rarely transmitted to the new generations, despite being so important: "Contrary to popular belief, these formal codes and conventions simplify communication rather than complicate them. When you have mastered this art, you are no longer stressed with the idea of getting things wrong and can give the person you are talking to your full attention and get your message across with no risk of misunderstandings."