

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ ДЛЯ ЖЕНЩИН

Сюзанна Гельбах-Гроссер
Ютта Гофманн

ДОБРАЯ  КНИГА

[>>>](http://kniga.biz.ua)

УДК 111.395

Г32 Гельбах-Гроссер С., Гофманн Ю.

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ ДЛЯ ЖЕНЩИН/Сюзанна ГЕЛЬБАХ-ГРОССЕР и ЮТТА ГОФМАНН; ПЕР. С НЕМ. — М.: Издательство «ДОБРАЯ КНИГА», 2009. — 304 с.

ISBN 978-5-98124-287-8

Перевод: М. Лытаева

Хорошие манеры располагают к вам других людей и делают ваше общение с окружающими более эффективным. Они свидетельствуют о вашем профессионализме, открывают перед вами любые двери и помогают вам уверенно идти по жизни, добиваясь поставленных целей. Это ваш личный капитал, который увеличивается с каждой деловой встречей и приносит свои дивиденды везде — даже в личной жизни.

Эта книга поможет вам войти в элиту современного бизнеса, стать вежливым, дружелюбным и эффективным деловым партнером.



Издательство «Добрая книга»

Телефон для оптовых покупателей: (495) 650-44-41

Адрес для переписки/e-mail: mail@dkniga.ru

Адрес нашей страницы в Интернете: www.dkniga.ru

Все права защищены. Любое копирование, воспроизведение, хранение в базах данных или информационных системах или передача в любой форме и любыми средствами — электронными, механическими, посредством фотокопирования, записи или иными, включая запись на магнитный носитель, — любой части этой книги запрещены без письменного разрешения владельцев авторских прав.

СДЕЛАНО В РОССИИ
ISBN 978-5-98124-287-8

© 2006, Orell Füssli Verlag AG, Zurich, Switzerland.

Все права защищены

© Издание на русском языке, перевод на русский язык.
ООО «Издательство «Добрая книга», 2008

Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	11
Глава 1. Первое впечатление	
должно быть отличным	13
Еще не произнесено ни слова, а общение уже началось	16
Скрытые факторы влияния	17
Энергетика и внутреннее самообладание	18
Волшебное оружие — улыбка	21
Тело как зеркало души	23
Как правильно стоять, ходить и сидеть	24
Тон задает музыку	28
Яркая личность или серая мышка?	30
Глава 2. Удачно выбранный стиль — половина успеха ...	33
Гардероб для успеха	35
Безупречность во всем, вплоть до подошвы	41
Аксессуары — это отнюдь не мелочь	42
От тропиков до полярного круга: гардероб для деловых поездок	44
Макияж и компания	46
Благоухать по-настоящему?!	48
Первая помощь при катастрофах и неприятностях с внешним видом	49

Изюминка — в деталях	51
Правильный выбор для особых случаев	53
Глава 3. Приветствие и представление по форме	61
Представлять или знакомить?	63
Звания и титулы	66
Приветствие и деловой стиль	69
Здороваться тоже нужно уметь	73
«Вы» или «ты»?	74
Всегда с визитной карточкой под рукой	76
Глава 4. Быть уверенной и привлекательной по телефону	81
Идеальный телефонный разговор	83
Проблемные телефонные звонки	90
Автоответчик	94
Уверенно чувствовать себя за круглым столом: телеконференция	94
Если мобильный телефон прозвонил уже не раз	97
Глава 5. Обычная или электронная почта: деловая переписка и стиль	101
Нацеленность на результат	103
Классическая корреспонденция	105
Поздравительные открытки к Рождеству	114
По факсу — совершенно секретно!	115
Сетевой этикет: Интернет и стиль	116
Глава 6. Манеры на высоком уровне	121
Рабочее место как визитная карточка человека	123

Дымовая тревога	126
Начинаем на новом месте работы / уходим со старого	127
Пунктуальность — замечательный элемент делового стиля	130
Вежливое поведение на совещаниях	132
Кто где сидит?	133
Коротко о символах статусной принадлежности	135
Красивые жесты сохраняют дружбу	137
Вдруг влюблены!	138
Корпоративная вечеринка без похмелья.....	139
Вчера — просто коллега, а сегодня — руководитель	140
Уверенно сказать «нет»	143

Глава 7. Профессиональное поведение

при гневе и стрессе	149
Небольшая типология «монстров»	150
Умейте отвечать ударом на удар.....	153
О нарушителях спокойствия и интриганах	154
Бывают ли «тяжелые» клиенты?	156
Быть в отличной форме при рассмотрении жалоб	158
Если время бежит	160
Болтовня и сплетни	161
Неприятные особенности человека и неловкость	163
Моббинг	164
Если шеф тормозит продвижение по карьерной лестнице	166

Глава 8. Умение вести непринужденную беседу и выступать перед публикой	171
Непринужденная беседа, или искусство сходиться с людьми	172
Вечные темы и табу	173
Только один бокал шампанского в качестве спутника	175
Остается только уйти?	178
Непринужденная беседа в особых случаях	179
Как начать свое выступление, не нервничая ...	181
Язык женщин — язык мужчин	182
Проводить презентацию как профессионал	183
Небольшая спонтанная речь	184
Подходящие слова за столом	185
 Глава 9. Удачный деловой обед в ресторане	189
Ваши обязанности как хозяйки	190
Ваши обязанности как гостя	195
Аперитив	196
Как вы рассаживаете своих гостей?	197
Заказ	201
Когда принято произносить тост?	204
Как быть с салфеткой?	206
Осторожно, подводные камни!	209
Неловкости и неприятности	213
Дигестив и кофе	214
Конец — делу венец	214
 Глава 10. Быть на высоте в качестве хозяйки и гостя ...	219
Шеф приглашает к себе в гости	220
О подарках	221
Ответное приглашение	223

Уверенно чувствовать себя за шведским столом	227
Сервисные услуги	228
Праздник вне дома	229
Организация банкетов	230
Гости на предприятии	232
У выставочного стенда	236
Глава 11. Поведение в деловых поездках	239
Подготовка к путешествию	240
«Добро пожаловать на борт!»	243
В отеле	245
Чаевые	247
Глава 12. Вокруг земного шара с хорошими манерами	249
Подготовка необходима	250
Другие страны, другие обычаи	253
Заключение. Ваша харизма всех убедит	279
Приложение. Ключи к тестам и заданиям	281

ПРЕДИСЛОВИЕ

Для успешной карьеры сегодня недостаточно одного лишь профессионализма. Востребованными являются также тонкое чутье и интуиция. В этом мы, женщины, можем дать мужчинам сто очков вперед, поскольку мы особенно сильны в сопереживании и эмпатии. Однако что придает всему настоящий лоск — это безупречное поведение и умение преподнести себя.

Хорошие манеры располагают к вам других людей, придают уверенности в себе и делают общение более эффективным. Они свидетельствуют как о вашем профессионализме, так и о любви к людям, а это помогает открывать вам все двери и облегчает жизненный путь. Кроме того, вы успешнее воплощаете свои планы в жизнь, поскольку деловой этикет помогает преодолевать многие препятствия. Одним словом, безупречные манеры способствуют вашей карьере. Это капитал, который увеличивается с каждой деловой встречей и приносит свои дивиденды везде — даже в личной жизни.

Эта книга поможет вам самосовершенствоваться и стать вежливым и дружелюбным деловым партнером. Наши советы по деловому этикету и правилам поведения на профессиональной сцене усилят ваш положительный имидж, вы станете признанным специалистом в общении с людьми, ярким представителем своей фирмы.

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

В книге на примере руководителя отдела маркетинга Леони Энгель будет показано применение правил современного делового этикета, знание которого помогает избегать в работе острых углов, способствует сотрудничеству в коллективе и может дать новые импульсы вашей карьере. Тесты, опросники, практические задания и советы облегчают работу с книгой, которая может служить также справочником в вопросах делового этикета. Эта книга — ваше оружие против любых вызовов современной бизнес-среды.

Глава 1

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ДОЛЖНО БЫТЬ ОТЛИЧНЫМ

ТЕСТ. Что вы знаете о первом впечатлении?

1. Первое впечатление накладывает отпечаток на дальнейшее отношение к человеку. да / нет
2. Чем позитивнее будет первое впечатление, тем успешнее сложится общение. да / нет
3. Симпатия вызывает симпатию, антипатия вызывает антипатию. да / нет
4. Другие люди не могут заметить, что я думаю или чувствую. да / нет
5. Мы оцениваем другого человека иначе, чем он сам себя оценивает. да / нет
6. Первое впечатление не всегда справедливо. да / нет
7. Оценивая других людей, следует исключить любую предвзятость. да / нет

8. Наше мнение о человеке может измениться под влиянием сиюминутного настроения.

да / нет

Ключ к тесту вы можете найти на с. 281.

Все мы посылаем определенные сигналы, которые фиксируются окружающими. Нескольких взглядов достаточно, чтобы определить некоторые свойства личности нашего визави. Через короткое время у нас складывается образ нашего собеседника, который и запечатлевается в сознании. Это происходит помимо нашей воли, данный процесс протекает у всех по-разному и связан во многом с индивидуальным опытом. Часто это может быть что-то совсем банальное: кто-то обнаруживает в вашем лице сходство со своей любимой тетей, что автоматически располагает его к вам — конечно, если у вас нет явных недостатков.

Никто из нас не лишен предрассудков. Порой поверхностное впечатление о человеке заставляет нас судить определенным образом о его личности. Наша придирчивая или, наоборот, великодушная оценка может зависеть от сиюминутного настроения. Поэтому всегда в момент знакомства спрашивайте себя: я спокойна или напряжена? У меня стресс или эйфория? Может быть, стоит пересмотреть первое впечатление о человеке?

Важнейшими факторами, которые влияют на появление симпатии или антипатии при первой встрече, являются:

- осанка;
- зрительный контакт;

- рукопожатие;
- соблюдение дистанции;
- тембр голоса;
- одежда и символы статусной принадлежности;
- запах;
- энергетика.

Заметим, что первое впечатление возникает в течение 3—5 секунд. Некоторые исследователи говорят о 15 секундах. В любом случае это происходит почти мгновенно.

Индивидуальные средства воздействия на собеседника имеют различный удельный вес:

- 5% составляют язык тела, одежда, символы статусной принадлежности и аромат;
- 38% приходятся на тембр голоса;
- и лишь 7% составляют сказанные слова.

Следовательно, очень важно уже при первой встрече обращать особое внимание на осанку, мимику и жесты. Так вы сразу наберете очки в вашу пользу. Соответствующая одежда в деловом стиле (подробнее вы узнаете о ней в следующей главе) также создаст о вас положительное впечатление. Символы статусной принадлежности, например часы Rolex или духи, следует использовать с осторожностью, чтобы не спровоцировать негативную реакцию. Чем меньше, тем лучше. Решающее влияние на ваш образ, который складывается при первой встрече, оказывает ваш голос. Если он будет приятен собеседнику, радуйтесь: его симпатия в качестве дополнительного бонуса вам обеспечена.

ЕЩЕ НЕ ПРОИЗНЕСЕНО НИ СЛОВА, А ОБЩЕНИЕ УЖЕ НАЧАЛОСЬ

Первый рабочий день в мюнхенской косметической фирме Kosmix.

Леони тщательно выбирала компанию и хорошо подготовилась к своей новой должности в качестве руководителя отдела маркетинга. В скромном брючном костюме и с забранными вверх светлыми волосами она сообщает портье о своем визите.

Через некоторое время к ней подходит секретарь управляющего фирмой Генрике Шолтен и тепло ее приветствует. Они познакомились, когда Леони приходила на собеседование, и сразу понравились друг другу.

В секретариате она любезно предлагает ей чашечку кофе и говорит, где можно припарковать машину и пообедать.

Они вместе идут в кабинет начальника отдела маркетинга по Европе, доктора Карстена Моса, у которого она в будущем будет работать. Шеф приветствует ее подчеркнуто дружелюбно, желает ей успешного начала работы и назначает на следующий день первую рабочую встречу.

Госпожа Шолтен показывает Леони ее новые, современно оборудованные «владения» и проводит по всему зданию предприятия, чтобы представить новенькую всем сотрудникам наиболее важных отделов.

Леони знает, что сейчас дорога каждая секунда. Она должна быть полностью сконцентрирована, чтобы создать о себе благоприятное впечатление. Если ей это не удастся, то начинать работать будет труднее.

Далее мы расскажем, на что Леони должна обратить внимание во время ознакомительной беседы.

СКРЫТЫЕ ФАКТОРЫ ВЛИЯНИЯ

Будем откровенны: первое впечатление остается в сознании довольно прочно. Позже его можно немного исправить, однако бывает, что с большим трудом. Как уже было сказано, при первой встрече обращают внимание прежде всего на внешние, часто несущественные детали. А как же быть с внутренним содержанием, влияние которого учеными почти не принималось во внимание?

В действительности есть и другие факторы, которые способствуют возникновению симпатии или антипатии. Это некоторым образом связано с квантовой физикой. Не пугайтесь, сейчас не будет экскурса в серьезную науку. Мы хотим лишь объяснить, что же происходит между людьми. В настоящее время учеными доказана волновая природа всего существующего на Земле. Все, что нас окружает, в сущности энергия, и все на свете излучает волны определенной длины.

Таким образом, все мы излучаем энергию, то медленнее и спокойнее, когда чем-то расстроены, то быстрее и активнее, когда испытываем радость. Особенно быстрые волны мы излучаем, когда влюблены. И это как раз самое важное. В соответствии со своими внезапными мыслями или эмоциями каждый порождает определенный энергетический образ — позитивный или негативный, который и передается другим людям. Мы являемся не только продуцентами, но и реципиентами энергии. Если наш положительный энергетический образ гармонично совпадает с другим человеком, рождается симпатия. При негативных влияниях этой тонкой субстанции возникает бессознательное сопротивление. Что-то просто не совпадает.

Что из этого следует? Каждый человек не может нравиться всем без исключения, даже если очень постарается и будет вести себя правильно. Но вы можете сделать кое-что, чтобы понравиться большинству.

СОВЕТ

Постарайтесь как можно чаще создавать у себя хорошее настроение. Это очень просто сделать. Скажите себе несколько раз в течение дня: «Я переполнена радостью», делая акцент на местоимении «я». Это запускает необъяснимый, но очень действенный механизм, который приводит вас в хорошее и даже восторженное настроение. Попробуйте! Вы можете также вспомнить какую-то волшебную историю или то, что вас очень радует. Экспериментируйте со своим настроением. Вы обязательно найдете правильный путь.

В соответствии с законом резонанса вы будете привлекать к себе позитивно настроенных людей. Угрюмых, ворчливых и упрямых личностей это оттолкнет — и они будут вас избегать. Постоянно следите за своими мыслями. Они как ваши послы отправляются в путешествие, проникают в бессознательное других людей, влияя на их впечатление о вас. Будьте чувствительными к вибрациям, которые исходят от других людей.

ЭНЕРГЕТИКА И ВНУТРЕННЕЕ САМООБЛАДАНИЕ

Шарм, остроумие, дружелюбие — это тот капитал, который оправдывает себя не только при первой встрече.

Многим эти качества достались при рождении. Но не надо завидовать (помните о плохих вибрациях!), если эти милые черты характера у вас проявляются недостаточно. Каждый может научиться преподносить себя с самой лучшей стороны. Просто думайте об этом снова и снова, проверяйте себя, и желаемое начнет исполняться. Вы можете активно работать и развивать умение подавать себя.

Найдите человека, с которого вы можете брать пример. Понаблюдайте, что вам в нем особенно нравится, и поразмышляйте, что вы могли бы естественным образом перенять. Психологические тренинги и книги по развитию личности могут дать вам необходимые импульсы для улучшения вашего образа и создания харизмы. Поищите информацию на эту тему в Интернете.

Вы оставите отличное впечатление о себе и получите положительные отзывы, если имеете следующие личностные качества.

Чувство собственного достоинства. Только не пугайтесь. Это не так сложно, как кажется. Есть люди, которые переполнены самосознанием, не имея на то ни малейшей причины. Они не годятся в качестве примера. Чувство собственного достоинства складывается из самопознания, из преодоленных трудностей, из любви к себе и уважения к другим людям. Постоянно напоминайте себе о своих достоинствах и достижениях. Отмечайте свои неудачи, работайте над ними, не привлекая к этому лишнего внимания посторонних. Любите самих себя и жизнь.

Удовлетворенность. Будьте благодарны за все хорошее, что с вами случилось, а об остальном старайтесь быстрее забыть.

ЗАДАНИЕ

Вы не знаете точно, за что вы должны быть благодарны судьбе? Тогда запишите быстро и не задумываясь, в каких областях жизни вы, по сравнению с другими, явный везунчик. Вы удивитесь, в каком привилегированном положении вы на самом деле находитесь.

Невозмутимость. Вы сама и никто другой решаете, какой будет ваша реакция в той или иной ситуации. Вдохните глубже, когда вы уже готовы выйти из себя, и скажите вашему внутреннему злодею, который уже стоит на старте: нет, дружок, в эту ловушку я не попаду. Выберите спокойствие и уравновешенность, если это возможно. Сильная вспышка гнева — тоже неплохо, но наедине с собой или дома. Это очищает душу, как хорошая гроза. Но, если уж собираетесь бушевать, объявите своему партнеру и/или своей семье о надвигающемся шторме.

Сами же постарайтесь сохранять спокойствие даже в самую сильную бурю и не позволяйте себе заразиться от вашего окружения стрессовой лихорадкой. Это выглядит в высшей степени непрофессионально. Если же вы относитесь к нервозному типу личности, подумайте заранее о соответствующей разрядке. Многие женщины-менеджеры являются поклонниками йоги, медитации или аутогенных тренировок.

Искренность. Будьте любознательны и открыты новым знаниям. Избавьтесь от предрассудков. Как это сделать? Попробуйте воспринимать людей и ситуации нейтрально, не оценивая. При этом вы придете к совершенно новому восприятию, поскольку исключите предвзятость, отражающую шаблонность мышления.

Обратитесь к вечным философским темам, чтобы в повседневной суете не забыть о высшем предназначении человека. Там вы найдете замечательные советы по искусству жизни. Кстати, во многих городах сейчас открываются философские кафе и клубы.

Доброжелательность. Будьте терпимы. Не спорим, это не всегда просто. Представьте, что все люди на Земле — это ваши попутчики в жизненном путешествии. Осознание всеобщности сделает вас снисходительнее и, следовательно, доброжелательнее к окружающим. Поддержите других людей, и они поддержат вас (в большинстве случаев, но не ожидайте, что всегда). Крикните громко в лесу и вы услышите крик в ответ. Избегайте сарказма и высокомерия. Они действительно могут погубить симпатию.

Живость. Воспринимайте жизнь как киндер-сюрприз, который каждый день обещает новый подарок. Какой, узнаете вечером. Идите по жизни бодрым шагом и делайте что-нибудь для поддержания хорошей физической формы. Выработайте у себя позитивную жизненную установку и слушайте вполуха, когда кто-то сокрушается и жалуется. Это словно яд для ваших мыслей. Плывайте на волнах собственной энергии, чувствуйте себя жизнерадостно и действуйте так же на других.

ВОЛШЕБНОЕ ОРУЖИЕ — УЛЫБКА

Что за знакомство без улыбки! Это бесплатное, но важное приложение к вашему образу значительно повысит ваши шансы оставить хорошее впечатление. Улыбка освещает комнату. Попробуйте стать чемпионом мира в этой дисциплине. Но не тогда, когда вы просто растягиваете губы, обнажая зубы. Улыбаются не только одними губами, но и глазами и, если это возможно,

сердцем. Притворная улыбка сразу скажет о ложном дружелюбии. Постарайтесь уже при первой встрече словами и чудесной улыбкой выразить вашу радость: «Очень рада с вами познакомиться», «Прекрасно, я буду рада сотрудничать с вами». Но не перегибайте палку. Чрезмерная любезность может повредить вашему авторитету.

ТЕСТ. Понимаете ли вы язык тела?

1. Если я радостно приветствую нового собеседника, но при этом отклоняюсь туловищем назад, я не воспринимаю его слишком серьезно. да / нет
2. Если я поставлю ступни близко друг к другу, то произведу серьезное впечатление. да / нет
3. Приоткрытый рот обозначает, что я сконцентрирована и внимательно слушаю. да / нет
4. Если я пристально смотрю собеседнику в глаза, то демонстрирую этим свою силу. да / нет
5. В присутствии важной персоны я стараюсь выглядеть всегда серьезно, чтобы меня воспринимали как авторитетную личность. да / нет
6. Даже незнакомым людям нравится, если я их дружелюбно похлопываю по плечу. да / нет

Ключ к тесту вы найдете на с. 282.

ТЕЛО КАК ЗЕРКАЛО ДУШИ

Наверное, вам это знакомо. После какой-либо неудачи (или перед задачей, которую мы не способны выполнить) мы чувствуем себя малозначительными и непривлекательными. Пониженные плечи, медленная походка и тому подобное... просто — мишень для критики.

Но после успешно сданного экзамена, повышения зарплаты, в любой другой счастливый момент жизни, когда мы чувствуем себя счастливыми и признанными, мы идем прямо и с высоко поднятой головой, улыбаемся своему отражению в зеркале, чувствуем себя прекрасно (и таковыми являемся!).

Тело отражает все наши чувства. Подумайте, как вы хотите себя проявить, и понаблюдайте за другими: что говорит их тело. И вы заметите, когда произносимые слова и язык тела не совпадают. Наши жесты могут подтверждать слова, которые мы говорим, или противоречить им. Поскольку сложно управлять своими телодвижениями и осанкой, попробуйте контролировать ваши чувства и направлять их в нужное русло. Если вы взволнованны и ваши руки стали влажными или холодными, а вы стараетесь замаскировать это бесстрастным выражением лица, то ваш собеседник сталкивается с двумя противоречащими друг другу сигналами. В большинстве случаев неплохо проговорить эту ситуацию: «Наверное, пора надевать перчатки» или «Я действительно несколько взволнованна».

Вы должны знать одно: определенными сигналами, которые посылает язык тела, вы вполне можете испортить ваш положительный образ. Семенящая походка говорит о кокетстве, скрещенные руки — о равнодушии и враждебности. Опущенные плечи обозначают подавленность, постоянное щелканье авторучкой — нервозность,

прикосновения к затылку — неуверенность. Посылайте вместо этого положительные сигналы. К ним относятся: энергичная, но не быстрая походка, руки в естественной позиции (вдоль туловища) или на уровне пупка, прямая осанка и спокойная жестикуляция.

КАК ПРАВИЛЬНО СТОЯТЬ, ХОДИТЬ И СИДЕТЬ

Используйте язык вашего тела и завоевывайте симпатию с помощью правильной осанки. Женщина, которая хочет быть как можно меньше и незаметнее, становится жертвой постоянных нападков коллег. Она не излучает чувства собственного достоинства. Осанка отражает также определенные социальные роли. Но вы же активный, искренний и общительный человек — вам не нужно никаких телесных барьеров и отвлекающих маневров!

Стоять. Прямая (но не жесткая) спина сигнализирует о внимании и дисциплине. Держите голову прямо и спокойно.

Вы выставляете барьеры, если держите перед собой сумочку, очки, папку с бумагами или карандаш. В действительности вы не можете за ними спрятаться. Посмотрите на других женщин: сдвинутые ступни или повернутые внутрь носки так и говорят: «Мы чрезвычайно усердны».

ЗАДАНИЕ

Встаньте прямо. Ваши ноги находятся в обычной позиции? Покачайтесь несколько раз с пятки на носок и назад.

Вы чувствуете себя при этом шатко или неуклюже? Значит, ваши ноги стоят либо слишком широко, либо слишком узко. Чувствуете себя уютно? Вы заняли действительно правильную позицию. С руками, прижатыми к бедрам, вы будете выглядеть напряженной и упрямой. Отмечайте сознательно в течение всего дня вашу осанку в положении стоя — от макушки до пяток. Все так, как должно быть? Взгляд в большое зеркало поможет убедиться в этом. Попросите подругу снять вас на видеокамеру во время какого-нибудь выступления.

Ходить. Упругая походка в сочетании с непринужденными, ритмичными движениями руками выглядит динамичной и жизнерадостной. Людей с шаркающей походкой и опущенной головой воспринимают как боязливых, неуклюжих и безынициативных. Семенившая походка — это знак кокетства, плетущаяся — небрежности и безразличия, чеканить шаг с остановившимся взглядом — показывать свою нетерпимость. Как ходите вы?

Посмотрите критическим взглядом: какое впечатление производит на окружающих ваша походка? Отметьте недостатки и тренируйтесь так долго, пока не будете удовлетворены результатом.

Сидеть. Занимайте полностью всю площадь. Осанка при этом прямая и ненапряженная. Во время разговора можно показать согласие с позицией собеседника, подавшись немного по направлению к нему или откинувшись назад. Ерзанье на стуле свидетельствует о неприятных ощущениях: на помощь, отпустите меня! Не шаркайте ногами и не убирайте их за ножки стула. Поставьте ноги прямо, не скрещивайте руки. Небрежная посадка воспринимается как расхлябанность. Вставать старайтесь так же непринужденно.

ЧТО ДЕЛАТЬ С РУКАМИ?

Этот вопрос задают очень часто. Намного легче ответить на вопрос: «Чего не делать с руками?» Руки не нужно прятать, их нужно показывать. Скрещенные на груди руки, прямая осанка, напряженное выражение лица означают: я не собираюсь договариваться, я закрыта для общения.

Если вы с кем-то знакомитесь и разговариваете, наиболее профессиональная позиция — держать одну руку или обе руки на уровне груди или пупка. Так ваши руки могут участвовать в разговоре, например умело подчеркивать ваши слова.

УВЕРЕННО СМОТРЕТЬ В ГЛАЗА

Позвольте вашим глазам также участвовать в общении. Вы создадите этим прямой контакт. Можете смотреть в глаза так долго, пока не поймаете ответный взгляд. Взгляд скользит от глаз ко рту и обратно. Посмотрите вашему партнеру прямо в глаза; это не только свидетельствует о вашей силе, но и помогает заметить, внимателен ли ваш собеседник, какова его реакция. Кто избегает смотреть прямо в глаза либо смущен, либо знает, что у него нечиста совесть.

ЗАДАНИЕ

При ведении разговора стоя отойдите немножко назад — это изменит угол зрения. Вы не будете смотреть снизу вверх на вашего более высокого собеседника. Этот взгляд, который характерен для женщин (например, для принцессы Дианы), свидетельствует о покорности и робости. Еще одна женская особенность — это восторженный взгляд, часто с одобрительной улыбкой. Улыбаться можно, но при этом не потуплять взор! Часто невозможно придать своему лицу мягкое и расслабленное выражение, потому что улыбка застыла, как маска. Не надо доходить до крайности. Будьте естественными, сохраняйте дружелюбие и доброжелательность. Это будет заметно по вашей улыбке.

ВСЕГДА ДЕРЖАТЬ ДИСТАНЦИЮ

Близость к собеседнику — это хорошо, но порой не всегда уместно. Чужих людей мы стараемся держать на большем или меньшем расстоянии в зависимости от наших культурных особенностей. Умение сохранять необходимую пространственную и словесную дистанцию тесно связано с чувством такта у человека. Главное правило: при знакомстве наиболее приемлема дистанция, равная длине вытянутой руки.

В современной культуре действуют следующие четыре зоны близости:

- до 50 сантиметров: осторожно! Такой близкий контакт возможен только с друзьями;

- длина вытянутой руки: дистанция при разговоре, можно подать руку при приветствии;
- более чем длина вытянутой руки: контакт с вышестоящим руководством;
- более четырех метров: самая правильная дистанция для переговоров, встреч и т.п. При меньшем расстоянии слушатели в первых рядах чувствуют себя неудобно.

ЯЗЫК ТЕЛА: САМОЕ ОСНОВНОЕ

Язык тела нельзя просто выучить, им нужно овладеть. И дело не в том, что вы делаете, а прежде всего как вы это делаете. Без внутреннего участия каждое движение выглядит неестественным. В зависимости от ситуации окружающие выносят оценку, ориентируясь либо на произнесенные слова, либо на язык тела. Кто верит в себя и свою миссию, тот излучает определенную энергетику — и это выглядит убедительнее! Думайте о том, что весь ваш вид должен свидетельствовать об активности, жизнелюбии, искренности и готовности к общению. Вы добьетесь ясности и действенности языка вашего тела, критически наблюдая за собой. И обратите внимание, как двигаются другие люди, какие сигналы подает их тело. При этом вы многому научитесь и сможете языком вашего тела создавать тот образ, который хотите олицетворять.

ТОН ЗАДАЕТ МУЗЫКУ

В 38% случаев именно голос определяет первое впечатление. Веская причина уделить этому, в высшей степени индивидуальному, выразительному средству должное внимание. Наверное, вам уже встречались превосходно

выглядающие мужчины и женщины, которые восхищаются, пока не откроют рот и не заговорят: ужасный диалект, примитивная неграмотная речь сразу выдают их происхождение и уровень образования. Фальцет или низкий голос у женщин, металлический, хриплый, срывающийся голос раздражают собеседника и смазывают приятное в целом впечатление.

Обратите внимание на следующие тонкости.

Высота голоса. Очень высокий голос создает образ маленькой девочки, что может тормозить карьерный рост, поскольку детям не очень доверяют. Если голос очень низкий, это ассоциируется с понятиями «женщина-вамп» или «бой-баба». Это не то, что вам нужно. Практически всегда востребован голос средней высоты.

Тональность. Достаточно сильно нервируют люди, которые говорят монотонно, не изменяя тональности. Это мешает их слушателям сконцентрироваться и действует как снотворное.

Темп речи. Многие люди говорят столь быстро и непрерывно, что их речь обрушивается на собеседников, как водопад. Еще одна крайность — говорить медленно, размеренно, с паузами. Это утомляет и вызывает нетерпение.

Сила голоса. «Что вы сказали? Я плохо расслышала». Если вы слышите это часто, значит, говорите слишком тихо. Это неприятно для слушателя, поскольку он понимает лишь половину и вынужден постоянно переспрашивать. Однако громкий голос воспринимается как угроза и вызывает желание ретироваться.

Наделен ли человек проблемным голосом от природы или это приобретенная привычка, в любом случае его можно корректировать. Здесь помогут консультанты по голосу и риторике. Какое действие оказывает голос

на окружающих? Убеждает? Вызывает симпатию? Наводит скуку? Говорит о компетентности?

ЗАДАНИЕ

Хотите ли вы узнать, как звучит ваш голос? Ладонями слегка прикройте уши немного вперед и наговорите произвольный текст на диктофон. Таким слышат ваш голос другие люди.

Голос — это чрезвычайно важный инструмент, который вы используете, чтобы руководить людьми и убеждать их в чем-либо. Самокритичная проверка необходима и при использовании родного языка (см. главу 8).

ЯРКАЯ ЛИЧНОСТЬ ИЛИ СЕРАЯ МЫШКА?

От вас зависит, как вас оценят другие. Ваш образ, ваши мысли и чувства отражаются во всем том, что вы говорите, как говорите и двигаетесь. Изучите подробно свой внешний вид, при необходимости вместе с человеком, которому вы доверяете и который может честно сказать вам свое мнение, и работайте над своими слабыми местами. Самопознание и самонаблюдение — это ключ к постоянному совершенствованию. Еще древние философы знали: что внутри — то и снаружи.

Но помните: неестественные, заученные движения скорее отталкивают. Будьте естественны, создавайте свой неповторимый образ, в котором соединяются ваш стиль, чувство собственного достоинства и элегантность. Тогда вы станете в самом лучшем смысле слова эффектной личностью и сможете с первой встречи пробудить к себе интерес других людей. Ваш образ не будет иметь недостатков.

БЕЗУПРЕЧНОЕ ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ: МОЖНО И НЕЛЬЗЯ

Можно:

- дружелюбная улыбка;
- ненавязчивый зрительный контакт;
- соответствующая случаю и месту одежда;
- достаточная дистанция;
- милый голос;
- положительный настрой;
- уверенная осанка;
- упругая походка.

Нельзя:

- скрещенные на груди руки при разговоре;
- семенящие шаги;
- поставленные вместе ноги;
- спрятанные руки.