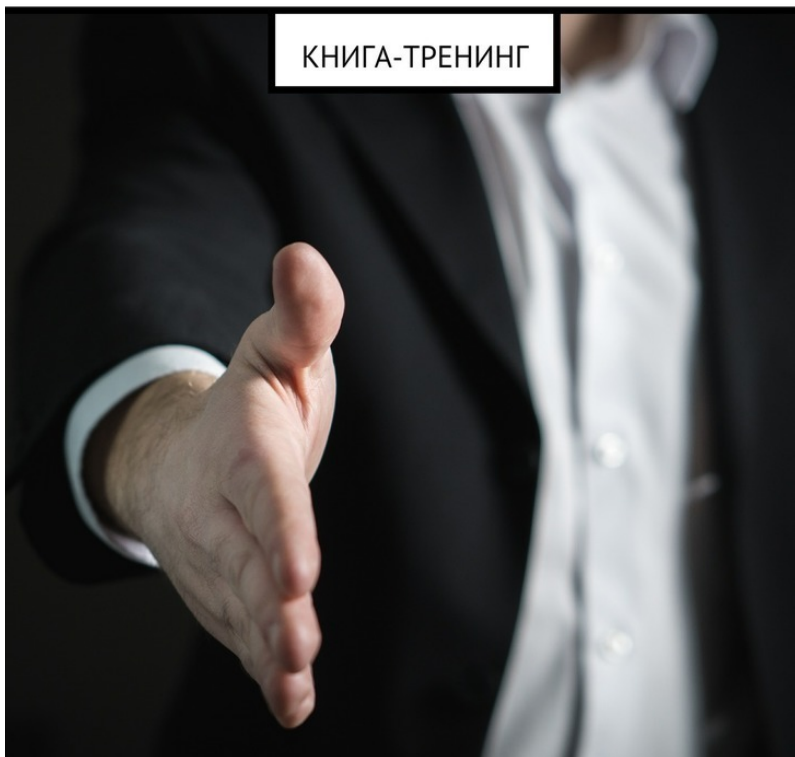


ПОЛИНА МОСКВИНА

---

# Искусство отношений, или Как притянуть успех

КНИГА-ТРЕНИНГ



**Полина Москвина**  
**Искусство отношений, или Как притянуть успех. Книга-тренинг**

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=24050541](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=24050541)  
ISBN 9785448517044*

**Аннотация**

Это книга для тех, кто стремится к успеху. Книга поможет вам совершенствоваться в вашей профессиональной среде, а ведь это так важно для успешной карьеры. Вы сможете чувствовать себя уверенно в самых разных ситуациях делового общения. Здесь вы найдете не только важные правила делового общения и этикета, но и полезные истории из жизни обычных людей, а также ответы на вопросы, которые часто задают на тренингах. Тренировочные задания включены непосредственно в книгу + рабочая тетрадь!

# Содержание

Введение	7
Глава 1. Деловой этикет для серьезных профессионалов	9
Деловой этикет – основа профессионального общения	10
Нужны ли хорошие манеры на работе?	12
Катерина – лицо компании и мастер общения	14
А теперь о принципах делового этикета!	17
Глава 2. Эффект первого впечатления	25
Неужели это так важно?	25
Правило 20 секунд	26
Голос влияет тоже?	28
Практикум	30
Что поможет понравиться и установить контакт?	31
Самопрезентация? А что это такое?	36
Готовимся произвести впечатление!	37
Практикум	40
Глава 3. Безупречность во всем!	43
Тест «Ах, этикет?»	45
Конец ознакомительного фрагмента.	49

# **Искусство отношений, или Как притянуть успех Книга-тренинг**

**Полина Москвина**

© Полина Москвина, 2017

ISBN 978-5-4485-1704-4

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

## **АННОТАЦИЯ**

Вы, как всегда, торопитесь, у вас мало свободного времени? Именно поэтому возьмите эту книгу с собой, она станет выручать вас в различных ситуациях делового общения.

В книге нет ничего лишнего, но при этом имеется все, что необходимо для успешного делового общения.

- **Как правильно вести себя в типичных деловых ситуациях?**
- **Можно ли найти общий язык со своим начальни-**

**ком?**

**• Какие приемы помогут понравиться и сделают общение приятным и эффективным?**

Максимально практично, легко и с юмором показана важность применения простых правил делового общения.

Именно культура взаимоотношений становится все более востребованной сегодня.

Золотые правила общения одинаково важны для всех людей, независимо от их возраста и статуса.

Это книга для тех, кто стремится к успеху.

Книга поможет вам совершенствоваться в вашей профессиональной среде, а ведь это так важно для успешной карьеры.

Вы сможете чувствовать себя уверенно в самых разных ситуациях делового общения.

Здесь вы найдете не только важные правила делового общения и этикета, но и полезные истории из жизни обычных людей, а также ответы на вопросы, которые часто задают на тренингах.

Тренировочные задания включены непосредственно в книгу + рабочая тетрадь!

Книга рекомендована широкому кругу читателей, интересующихся данной тематикой.

**Эта книга – полезный подарок себе и своим колле-**

**рам!**

# Введение

Как я выгляжу в глазах окружающих людей? Судя по количеству неправильно одетых людей, эти вопросы мучают далеко не всех.

Я порадовалась, когда в российских школах ввели дресс-код для учащихся. Хорошо, что детей научат правильно одеваться в различных жизненных ситуациях.

Может быть, благодаря этому на наших улицах станет меньше молодежи в спортивных штанах, мужчин в деловых костюмах и сандалиях, женщин, спешащих на работу в пляжных нарядах.

Иногда приходится слышать самые разные возражения. Да кому какое дело, как я выгляжу и общаюсь! Это мое личное дело! Мне так удобно!

Не собираюсь доказывать таким вот взрослым людям, что их внешний вид и манеры – это ведь и степень уважения окружающих.

Моя книга не для них, а для тех, кому, наоборот, очень важен их визуальный имидж и умение общаться.

Эта книга для серьезных людей, хороших профессионалов, которые справедливо считают себя культурными и образованными людьми.

Именно этим людям часто приходится попадать в различные ситуации делового общения, когда запросто можно ока-

заться «белой вороной», потому что не хватает знаний из области современного делового этикета.

Россияне все активнее ездят за границу, иностранный капитал осваивает наши просторы.

Получается, что российским профессионалам для успешного делового общения просто необходимо знать хотя бы основные нормы и правила международного делового этикета, а также важнейшие законы эффективного взаимодействия.

## **Если вы**

- не всегда уверенно чувствуете себя на деловых мероприятиях;
- не знаете, как правильно и эффективно выстроить самопрезентацию;
- просто хотите на всякий случай взглянуть на себя критически,

## **ЭТА КНИГА ДЛЯ ВАС!**

Для тех, кто понимает, что смысл общения – в его результате.

Для тех, кто планирует свой успех и добивается цели.

# Глава 1. Деловой этикет для серьезных профессионалов

*Хорошими людьми становятся больше  
от упражнений, чем от природы.  
Демокрит*

- Откуда, собственно говоря, берутся правила поведения?
- Какое поведение людей в обществе одобряется, а какое нет?
- Что именно предписывает современный деловой этикет?

# Деловой этикет – основа профессионального общения

Как известно, **этикет** – это совокупность общепринятых норм и правил, которые должны соблюдаться при общении людей.

Безусловно, к нему относятся манеры поведения, а также правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Вы когда-нибудь задумывались о том, как оценивается окружающими внешняя форма нашего поведения?

Люди оценивают нашу манеру одеваться, манеру говорить и то, как мы ведем себя в различных ситуациях, в общении с разными людьми.

Хорошие манеры и взаимное уважение помогают облегчить понимание между самыми разными участниками деловых отношений.

В деловом сообществе также существуют свои правила поведения и совершенно определенные нормы общения.

**Деловой этикет** – это формы и правила наиболее целесообразного поведения в различных ситуациях **делового общения**.

В международном деловом сообществе за норму принят европейский этикет. Нормы делового этикета можно услов-

но разделить на две большие группы:

- общие правила этикета;
- правила поведения в типичных деловых ситуациях.

# Нужны ли хорошие манеры на работе?

Деловой этикет является важной частью профессионального поведения. Для успешной карьеры человеку недостаточно одного лишь профессионализма.

Можно ли сказать, что умение общаться – это основа карьеры?

В свое время меня поразили слова Д. Карнеги о том, что успех только на 20% зависит от способностей, а на 80% – от умения общаться.

Хорошие манеры располагают к вам ваших партнеров по общению, а это сильно влияет на результаты совместной работы.

Плохие манеры, неряшливая внешность, неумение общаться могут превратиться в существенное препятствие на пути к успеху, даже при наличии у человека блестящего ума, образования и опыта.

Я десятки раз убеждалась – у нас в России некоторые люди даже не подозревают о том, что манера держаться и говорить в сочетании со стилем одежды может на 90% определить отношение к деловому человеку.

Хорошие манеры являются важной частью профессионального имиджа человека. Сколько раз я слышала фразы типа: «Да, профессионал он хороший, но внешний вид и ма-

неры у него отвратительные!» или «Да с ней же просто невозможно общаться!»

Думаю, что раз вы держите в руках эту книгу, то наверняка не хотите, чтобы так говорили о вас.

Очень многие люди в нашей стране думают, что от них требуется только квалифицированная работа. Однако это совсем не так.

От нас еще требуется умение вести себя красиво, с достоинством, грамотно управлять своими эмоциями, ясно, кратко и убедительно излагать свои мысли, быть обходительными и уважительными.

Хочу познакомить вас с очень типичной историей, наверняка такие люди есть и среди ваших коллег.

:-)

# **Катерина – лицо компании и мастер общения**

Роман и Катерина вместе учились в институте, но на разных факультетах, а сейчас они работают в одной инвестиционной компании.

У Романа более высокая квалификация и больше опыта работы в этой компании, потому что Катерина начинала свою карьеру в другой организации, затем три года находилась в отпуске по уходу за ребенком.

У Романа типичная внешность увлеченного своим делом IT-специалиста: борода, неопрятная одежда, волосы стянуты в хвост. Любимая одежда – джинсы и пуловер с вытянутыми рукавами. В компании его ценят за профессионализм и трудолюбие.

Элегантная, общительная и всегда стильно одетая Катерина – пример современной женщины, делающей успешную карьеру.

Она очень трудолюбива и энергична, хотя, конечно, уступает Роману в профессионализме, наличии аналитических и креативных способностей.

Катерина пришла в компанию на пять лет позже Романа, но ее взлет по служебной лестнице был стремительным. Она уже поднялась до уровня начальника отдела, и ей часто доверяют представлять компанию на ответственных мероприятиях.

ятиях.

Когда необходимо пообщаться с прессой или представителями телевидения, выбор всегда падает на Катерину, которая прекрасно себя чувствует перед микрофонами и камерами.

Катерина самостоятельно готовит и проводит презентации.

Она вообще мастер делового общения. В любой ситуации она способна донести до слушателей свои мысли, умеет быстро завоевывать всеобщее внимание и симпатию. Внимательная и уважительная – говорят о ней коллеги, а начальники ценят ее надежность и преданность компании.

Роман же, наоборот, абсолютно не умеет общаться с людьми. Он довольно замкнутый и неразговорчивый, а когда разговаривает, то не смотрит на собеседника.

Коллеги и руководители с трудом понимают его невнятную, пересыпанную профессионализмами речь.

Роман умудряется вызвать у них возмущение и раздражение – настолько некомфортно с ним общаться.

Однажды его даже отправляли на тренинг по эффективному общению, это немного помогло, но мастером общения он так и не стал.

Коллеги, чтобы сохранить нервы, сокращают общение с ним до минимума, а руководители предпочитают получать от него письменные отчеты о проделанной работе.

Наблюдая за Катериной и Романом, этими двумя хороши-

ми специалистами, я часто думала о том, что в современном деловом мире визуальная привлекательность, манера поведения, способность ясно, кратко и убедительно излагать свои мысли становятся все более важными для успешной карьеры.

Они помогают строить отношения с окружающими и успешно представлять интересы компании.

Выступая в роли представителей своей компании, мы являемся носителями ее корпоративной культуры.

Именно поэтому нужно научиться быть достойным представителем своей компании, научиться налаживать и поддерживать хорошие отношения с деловыми партнерами, суметь не ударить лицом в салат во время делового обеда... :-)

# А теперь о принципах делового этикета!

Именно принципы делают деловой этикет отличным от других видов этикета, на этих принципиальных положениях базируются все основные правила и нормы делового этикета.

## *Принцип субординации*

Этот принцип определяет приоритет субординации над гендерными различиями сотрудников и их возрастом.

Именно на этом принципе делового этикета, подчеркивающим статус людей, основаны правила поведения руководителей и подчиненных в разных деловых ситуациях.

Вот пример, который показывает главное отличие делового этикета от светского: *первым с руководителем здоровается подчиненный, а руку для приветствия всегда первым протягивает руководитель*, при этом неважно, какого пола или возраста руководитель и подчиненный.

## *Принцип «бесполых профессионалов»*

В деловом пространстве нет мужчин и женщин, есть профессионалы и их статусные различия, поэтому половая принадлежность не должна быть излишне подчеркнута.

## ***МИЛЫЕ ЖЕНЩИНЫ ВСЕХ ВОЗРАСТОВ, ЭТИ ЗАПРЕТЫ ДЛЯ ВАС:***

- **Нет декольте!**
- **Нет ярко покрашенным ногтям!**
- **Нет коротким юбкам!**
- **Нет «кричащим» аксессуарам!**

### ***Принцип предсказуемости поведения в различных деловых ситуациях***

В деловом мире в первую очередь ценят надежность и стабильность.

Люди специально придумывают правила для того, чтобы их соблюдать, поэтому важным принципом делового этикета является предсказуемость наших действий в глазах тех, с кем мы постоянно сотрудничаем.

*Например, делайте все вовремя!*

Принцип «вовремя» распространяется на все ситуации делового общения. Вы опаздываете? Не всегда выполняете задания в срок? Опаздываете на деловую встречу?

Сколько бы вы ни извинялись, про вас все равно подума-

ют, что вы необязательный человек и что на вас нельзя положиться!

Всегда ли вы следуете правилам этикета? Никогда не заходите в кабинет, если видите, что хозяин разговаривает по телефону или отсутствует? Поздравляем! Это обязательно будет замечено!

Не болтайте лишнего! Никогда не пересказывайте то, что вы слышали от сослуживцев об их личной жизни!

Вы слышали от шефа хорошую новость? А он просил ее сообщать другим? Ага, не просил!

Никому не нравятся люди, которые любят жаловаться на здоровье и перемывать кости знакомым!

А как вам активные любители раздавать советы? Убегаете от них? Я тоже.

Постоянство хороших манер вызывает доверие и уважение окружающих!

### *Принцип уместности*

В деловом этикете существуют давно установленные правила, которые нужно соблюдать, чтобы не выставить себя в смешном виде. Вот примеры:

- **На официальных приемах целовать руки дамам не принято.**

- **Правильно говорить до 12 дня – «Доброе утро», после 12 часов – «Добрый день», после 18 часов – «Добрый вечер».**

## **И еще!**

Принцип уместности относится и к одежде. Главным критерием при выборе одежды является ее соответствие обстановке и социальному статусу человека.

В деловом мире принято, что цена, качество и стиль одежды должны соответствовать вашему возрасту, профессии, окружению. Вот некоторые правила:

- **Офисный стиль исключает: футболки, шорты, сандалии, босоножки, короткие и облегающие юбки, блузки из прозрачной ткани, сапоги-ботфорты и ботинки с высокими голенищами.**

- **Избегайте пестрых, ярких, вызывающих расцветок.**

- **В дневное время ювелирные изделия из драгоценных металлов и камней не носят, кроме скромных тонких цепочек и колец.**

### *Принцип разумного эгоизма*

В рабочем пространстве офиса вы не одни, поэтому не нарушайте комфорт окружающих, не действуйте им на нервы своим поведением.

Всегда помните о других!

- Не разговаривайте громко по телефону там, где работа-

ют другие.

- Не оставляйте после своего чаепития крошки и грязные чашки.
- Не забывайте предложить собеседнику стул.
- И вообще... Не тяните одеяло только на себя...

### *Принцип позитивности*

По правилам этикета, нужно начинать и заканчивать разговор улыбкой. Зачем?

Улыбка располагает, настраивает на общение. Замечали, как нас тянет к позитивным людям? Они доброжелательны, никогда не обсуждают недостатки и особенности внешности других людей.

Опять же шутить надо аккуратней, как известно, чувство юмора есть не у всех людей.

В отношении некоторых людей лучше не остроумничать, хотя шутка – хороший способ снятия стресса.

Будьте любезны, доброжелательны и приветливы... И люди, как известно, к вам потянутся!

**«Золотое» правило общения** – если вам нечего сказать человеку приятного или положительного, лучше промолчите!

У вас есть коллега с плохим характером?

Не надо каждый раз напоминать ему, что он ходячий конфликтоген. Лучше изучите специальные приемы общения с людьми вспыльчивыми, вредными, капризными, подозрительными, т. е. трудными людьми.

На работе, да и в быту, нам иногда приходится выслушивать советы или даже критику от других людей. Как вести себя в этом случае?

Прислушивайтесь к советам и замечаниям ваших коллег, начальства, клиентов (не огрызайтесь). Старайтесь извлечь из этих советов пользу.

Вам помогли, дали ценный совет? Как показать, что вы оценили чей-то опыт и желание помочь?

Говорите как можно чаще людям: *«спасибо, что подсказали»* или *«спасибо, что помогли»*.

Зачем? Да просто потому, что **деловой этикет** — это **установленный порядок поведения в деловой сфере**, и соблюдение этого порядка рождает взаимное уважение и хорошие межчеловеческие отношения, ограничивает неприятные ситуации. Как говорится, ничего личного.

Как известно, **70%** времени все работающие люди проводят в офисах. С кем только нам не приходится общаться в течение дня!

С коллегами, руководителями, партнерами, клиентами. Умение вести себя в соответствии с деловым этикетом помо-

жет произвести благоприятное впечатление и создать имидж успешного профессионала.

- Считается, что мы более эффективно выполняем свои профессиональные функции, когда нам комфортно на работе.

Кто создает для нас это комфортное рабочее состояние? Да мы сами и создаем!

Соблюдая правила хорошего тона на работе, выигрываем не только мы сами, но и окружающие.

В этикете высоко ценятся внимательность, умение выслушать, оказать услугу тому, кто в ней нуждается.

**ЦЕЛЬ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА – сделать общение между людьми комфортным и эффективным.**

Неплохо, да?

**Таковы основные принципы,** на которых базируется деловой этикет.

Заметили, что они очень простые? На самом деле это результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствует успеху в деловых отношениях.

Начинайте тренироваться на своих близких, коллегах, посетителях.

*Постоянная тренировка – единственный способ освоить*

*этикетное поведение.* Используйте правила этикета и при общении с людьми, которых вы уже знаете.

**Не забывайте демонстрировать этикетное поведение каждый день, а не только когда у вас день рождения!**

***СМЕХОТЕРАПИЯ!***

*Санкт-Петербург – настолько культурный город, что птицы, пролетая над ним, терпят.*

# **Глава 2. Эффект первого впечатления**

## **Неужели это так важно?**

Да, очень важно! Визуальный имидж делового человека играет значительную роль в возникновении симпатии или антипатии при первой встрече с человеком.

Еще не произнесено ни одного слова, а впечатление уже есть. Как это происходит?! Первое впечатление о человеке формируется за несколько секунд.

## Правило 20 секунд

Когда собеседник вас замечает, находясь *в нескольких метрах от вас*, он оценивает вашу фигуру, движения, манеру держаться, одежду и уже может судить о вашем характере, подвижности, желании его видеть, вашем уважении к себе и окружающим.

Затем *собеседник подходит к вам близко и обращает внимание* на ваши глаза, улыбку, макияж, прическу, запах. Он может судить о вашем внимании к нему, вашем настроении, впечатлении, которое вы хотите произвести, вашей аккуратности, вкусе и т. д.

Далее *собеседник вас слушает*: он слышит ваши первые 20 слов, обращает внимание на ваш голос, артикуляцию и темп вашей речи, интонацию, словарный запас и делает выводы о вашем настроении, желании быть понятым, желании говорить с ним, вашей вежливости, компетентности, культуре.

Видите, с первым впечатлением не все так просто! Оказывается, первое впечатление складывается на основе вербальных, вокальных и визуальных компонентов общения.

Происходит это помимо нашей воли, однако в результате *у нас возникает симпатия или антипатия к человеку*.

Но и это еще не самое главное! А главное, знаете, что?

То, что *эта симпатия или антипатия сильно влияет*

*на результат нашего общения!*

### **СМЕХОТЕРАПИЯ!**

*Одна британская леди говорила, что при появлении неожиданных гостей она всегда надевает туфли, шляпку и берет зонтик. Если человек ей приятен, она восклицает: «Ах, как удачно, я только что пришла!» Если неприятен: «Ах, какая жалость, я должна уходить!»*

Считается, что надежность визуального оценочного метода около **80%**. Исправить испорченное первое впечатление трудно.

Во всяком случае надо будет очень сильно постараться! Именно поэтому очень важно с первых минут общения следить за своей осанкой, мимикой и жестами. Правильный костюм и соответствующая прическа дополняют положительное впечатление.

**Внешний вид и манера держаться оказывают сильное влияние на карьерный рост, на взаимоотношения с деловыми партнерами и вообще на успех.**

## Голос влияет тоже?

Огромное влияние на собеседников оказывает наш голос. Уверена, что вам не раз встречались солидные, хорошо одетые деловые люди, которые на первый взгляд вызывают симпатию, пока они не начнут говорить: отталкивающий тембр голоса, каша во рту, неграмотная речь много говорят об уровне их образования и культуры.

**На какие параметры речи нужно обращать внимание в первую очередь?**

**Высота голоса** должна быть средней, потому что очень высокий и очень низкий голос раздражает людей, как и чрезмерно быстрый или медленный **темп речи**.

Кому понравится монотонная речь собеседника, поэтому надо следить за **тональностью**.

Есть еще один важный параметр речи – **сила голоса**. И здесь тоже нужна золотая середина. *Слишком громкий голос* воспринимается как агрессия и вызывает у собеседника напряжение. *Слишком тихий голос* затрудняет восприятие и понимание, что также вызывает раздражение партнера по общению.

Наличие слов или звуков – паразитов всегда воспринимается негативно.

Голос – это мощный инструмент общения, поэтому все недостатки речи сильно затрудняют деловое общение, вызывая раздражение собеседника.

**Знаете ли вы** параметры вашей собственной речи?

Предлагаю выполнить небольшой, но полезный практикум. Особенно он полезен для тех, кто работает в так называемых контактных зонах и является своеобразной витриной своей организации, а также для тех, кому приходится говорить много и часто.

# Практикум

1. Возьмите газетную статью, часы с секундомером и читайте вслух 1 минуту *в привычной для вас манере*.

Вы сможете проверить быстроту вашей речи (100 слов – медленно, 120—150 слов в минуту – нормально, больше 150 слов – это очень быстро).

2. Постарайтесь пересказать статью (рассказ), который вы только что прочитали. Запишите на камеру ваше выступление – так вы сможете оценить длительность звучания отдельных слов (есть ли каша во рту), интервалы и длительность пауз (обеспечивают ритм, ясность и выразительность).

А может быть, вы услышите, что любимое выражение «как бы» уже стало словом-паразитом, и от него нужно срочно избавляться.

Поддаются ли корректировке параметры голоса взрослого человека, у которого уже сложилась своя устойчивая манера говорить? Мои наблюдения показывают, если человек знает свои проблемы и *хочет от них избавиться*, то ему многое удастся, самому или с помощью специалистов. Будьте готовы к тому, что это потребует значительных усилий.

**Однако и это еще не все!**

# Что поможет понравиться и установить контакт?

На первое впечатление очень сильно влияет выражение лица. Даже дети знают, что недоброжелательное выражение лица – это серьезное препятствие для общения. По *вашему выражению лица собеседник судит* о том:

- как вы к нему относитесь;
- что о нем думаете;
- что за люди работают в организации...

Хороший профессионал во время делового разговора всегда сохраняет доброжелательное выражение лица.

В особо важных ситуациях делового общения старайтесь использовать весь арсенал невербальных сигналов, чтобы завоевать симпатию собеседников.

Но особая роль все-таки принадлежит улыбке. Улыбка – это очень эффективный инструмент общения.

Научитесь использовать улыбку правильно.

В зависимости от ситуации улыбка может быть разной: расслабленной, грустной, счастливой, приветливой, смущенной, извиняющейся...

Избегайте притворных улыбок, чрезмерных любезностей, заискивающих интонаций – они могут подпортить ваш имидж.

## **Очень важно уметь грамотно представиться!**

Для этого необходимо соблюдать следующие правила.

**Ваши первые фразы** должны быть очень продуманы, и желательно, отрепетированы (особенно перед публичным выступлением).

Да-да, отрепетированы, по крайней мере до тех пор, пока вы не доведете умение устанавливать контакт с собеседником до автоматизма.

Пожалуй, самый лучший и простой способ установления контакта – **выразить благодарность за встречу.**

Подобные фразы прекрасно работают в различных ситуациях делового общения: *«Максим Сергеевич, спасибо вам за предложение встретиться»*, *«Спасибо вам, Илья, за то, что нашли время встретиться со мной»*.

Для создания обстановки эмоционального доверия необходимо в первых десяти словах беседы обязательно назвать имя человека.

Например, с уважительно-почтительной интонацией сказать: *«Я очень рад встретиться лично с вами, Максим Сергеевич»*.

**Дружелюбная улыбка и заинтересованный взгляд** – это лучший способ начала общения с новыми людьми.

Для собеседника очень важен позитивный настрой. В общении интеллигентный человек всегда придерживается принципа позитивности. Смысл его сводится к простой фор-

муле.

**Если вы не можете сказать ничего приятного или положительного, лучше промолчать.**

Контроль над своими эмоциями, соответствующая реакция на эмоции собеседников создают образ открытого и приятного человека, а проявление активности, искренности и уверенности дополняет образ хорошего профессионала.

**ЭТО НЕ МЕЛОЧИ!**

**Обязательно следите за осанкой и походкой.** Расхлябанные осанка и походка сильно портят имидж человека.

У делового человека должна быть уверенная осанка, энергичная походка и живая мимика.

Старайтесь сохранять правильную пространственную **дистанцию**. При первом знакомстве и во время разговора наиболее удачной будет дистанция, равная длине вытянутой руки.

При разговоре с вышестоящими руководителями дистанция должна быть еще больше.

Единственная допустимая форма прикосновения друг к другу в деловой среде – это рукопожатие.

Пока вы не установили с другими людьми близкие отношения, похлопывание, подталкивание локтем или легкие прикосновения будут восприниматься ими негативно.

**Что еще может повлиять на первое впечатление?**

В восприятии внешнего облика любого человека **причес-**

**ка** – первое, на что падает взгляд. Самое главное требование к прическе делового человека – она должна иметь четкие очертания и ухоженный вид.

**Внимание, милые женщины! Максимальная длина волос – до плеч, более длинные волосы убираются назад или наверх.**

Естественно, *у мужчин* также приветствуется имеющая четкие очертания, ухоженная **прическа**. Длина волос 2—5 см. Аккуратные усы не должны закрывать верхнюю губу.

В государственных, финансовых структурах, банках и других организациях с высоким уровнем консерватизма **борода не рекомендуется**.

У делового человека **руки** всегда на виду, и они должны быть ухожены. У мужчин – коротко и аккуратно подстриженные, безусловно чистые ногти. У женщин – маникюр со средней длиной ногтя, лак спокойных тонов.

Обязательно помним про **обувь**, на нее всегда обращают внимание, особенно женщины.

Деловые туфли у мужчин – классические, на тонкой кожаной подошве и... начищенные до блеска.

Туфли деловой женщины – закрытые лодочки с каблуком не выше 5—6 сантиметров, темные (черные, синие, серые).

Элегантный костюм, рубашка, галстук, классического дизайна часы – это очень важные сигналы, которые сразу фиксируются окружающими.

Запонки, заколки для галстука, авторучки, блокноты,

портмоне, портфель дополняют имидж делового человека.

Пожалуй, все основное, что в первую очередь бросается в глаза и влияет на формирование первого впечатления, мы перечислили.

### *СМЕХОТЕРАПИЯ!*

*В человеке должно быть все прекрасно: и лицо, и одежда, и... зарплата.*

# Самопрезентация? А что это такое?

Итак, мы уже знаем, что негативное первое впечатление о человеке может сильно затруднить дальнейшее взаимодействие, поэтому продолжаем учиться управлять процессом формирования первого впечатления о себе.

И помогут нам в этом специальные тактики и приемы.

Конечно, многие из вас знают, что такое самопрезентация. Для остальных я напомним, что **самопрезентация** – это умение представить себя наиболее выгодным образом и произвести наилучшее впечатление.

Давайте вместе потренируемся в умении выстраивать самопрезентацию. Деловому человеку часто приходится продумывать и выстраивать самопрезентацию в различных ситуациях делового взаимодействия.

Бывают очень сложные и ответственные ситуации, когда необходимо не только создать благоприятное впечатление о себе и своей организации, но и продемонстрировать профессионализм, доказать свою компетентность.

В истории, которую я хочу вам предложить, речь как раз идет о такой важной ситуации, когда нужно показать все свои сильные стороны – о встрече с работодателем.

# Готовимся произвести впечатление!

Катерина прекрасно знала о том, как важно произвести хорошее впечатление на новом месте работы, поэтому начала с «адресации костюма».

Она выбрала темно-синий костюм, подобрала для него скромные аксессуары и туфли.

Свои роскошные рыжие волосы забрала наверх и уложила «ракушкой», нанесла легкий, почти незаметный макияж.

Ну вот, лицо готово, теперь заготовим парочку ненавязчивых комплиментов для секретаря директора и для него самого, ведь приятные манеры – это тоже способ вызвать расположение.

Так, проверим еще раз портфолио компетенций – все ли там на месте. Да, вот она, заветная папочка с документами, ее гордость. Катерина завела себе портфолио еще в институте и с тех пор никогда не забывала пополнять его документами, подтверждающими ее профессиональные компетенции и личностный рост.

Ага, хорошо, что проверила, а то чуть не забыла положить свеженький сертификат с последнего тренинга.

«О тактике «самопродвижение» тоже ведь не стоит забывать, – продолжала рассуждать Катерина. – В такой серьезной организации, куда я направляюсь, произвести первое впечатление – это полдела, надо еще убедить всех в своем

профессионализме и компетентности.

Мои дипломы и сертификаты подтвердят мои знания, есть несколько хороших документов, отражающих мои умения и опыт. Обязательно взять флэшку с моей последней презентацией, которая поможет мне позиционировать себя как эксперта в данной области».

Ну вот, вроде бы ничего не забыла. Да, еще красивая, но строгая записная книжка, кожаная визитница, ручка в этом же стиле!

«Хорошо, что вчера я приготовила небольшой рассказ о себе, сегодня у меня для этого совсем нет времени», – подумала Катерина.

Все, пора выезжать. К счастью, в этот ранний час пробок на дороге еще не было, и она быстро добралась до нового места работы.

Ее встретила менеджер по персоналу Светлана, молодая женщина с приветливой улыбкой.

Они вместе поднялись в кабинет руководителя, который проводит собеседование с новыми сотрудниками. Дружелюбная улыбка, заинтересованный взгляд, крепкое рукопожатие и фраза: «*Нам понравилось ваше электронное резюме, поэтому вы здесь*».

«Неплохое начало разговора», – подумала Катерина, отвечая на приветствие.

Забегая вперед, скажу, что через несколько дней Катерине перезвонили и пригласили на заключительное интервью

с топ-менеджером компании.

Давно прошли те времена, когда можно было, просто прочитав объявление, прийти к работодателю и после короткой и непродолжительной беседы получить работу.

Сейчас люди проходят специальные тренинги, на которых их готовят к интервью с работодателем. Хорошая подготовка – это половина успеха.

Катерина тщательно подготовилась к первой встрече с работодателем, и ее пригласили на работу в эту компанию.

### *СМЕХОТЕРАПИЯ!*

*Начальник принимает блондинку на должность секретарши:*

*– Ну, ты просто молодец, Маша! Сделала всего две ошибки! Давай теперь второе слово пиши...*

# Практикум

**Задание 1.** Вспомните ваш самый первый рабочий день.

Как проходила первая встреча с вашими коллегами?

Какие приемы самопрезентации вы использовали? Поставьте галочку напротив тех приемов, которые вы использовали при вашей первой встрече с руководителем и коллегами. (Вы можете в случае необходимости воспользоваться таблицей №2 «Стратегии самопрезентации по И. Джонсу и Т. Питтману» на стр. 354.)

- Вы тщательно подобрали деловой костюм и прическу.
- Вы подготовили небольшой рассказ о себе.
- Начальник крепко пожал вам руку в знак приветствия, а коллеги доброжелательно улыбнулись вам.
- Начальник представил вас коллективу и немного рассказал о вас.
- Вы сделали комплимент своим новым коллегам, начальнику и не забыли такую эффективную технику самопрезентации, как «мольба о помощи и поддержке».

В данной ситуации уместна примерно такая фраза: *«У меня, конечно, есть опыт работы в подобной организации, но, как любой новичок, я надеюсь на вашу помощь и поддержку».*

Поставили галочки напротив всех пунктов? Значит, вы все сделали правильно и знаете, как надо вести себя грамот-

но и красиво в подобной ситуации.

**Задание 2.** Это задание для тех, кто нацелен на вертикальную карьеру. Вы начинаете свой первый рабочий день в должности руководителя.

Вас назначили начальником отдела вместо ушедшего на пенсию руководителя. Это ваш первый рабочий день и первая встреча с новым коллективом.

Вышестоящий начальник представил вас вашему новому отделу. А дальше? Дальше, как водится во всем мире, вы должны произнести короткую речь и обрисовать коллективу перспективы вашего с ними сотрудничества.

Расскажите людям о том, что волнует их в данной ситуации. Какой вы профессионал, строгий ли вы начальник? Какие новые задачи предстоит решать коллективу? Будут ли перемены, как они коснутся каждого из них?

Подготовьте небольшую пятиминутную речь, используя все известные вам техники и приемы самопрезентации (см. таблицу «Стратегии самопрезентации по И. Джонсу и Т. Питтману» в приложении на стр. 568). Включите камеру и запишите свое выступление, чтобы затем прослушать его.

Отрепетируйте на ком-нибудь тактику «мольба», прежде чем ее использовать в конкретной жизненной ситуации.

Когда вышестоящий руководитель представит вам вашего заместителя, подойдите и пожмите ей руку со словами: *«Очень приятно, Ирина Сергеевна, надеюсь на вашу помощь*

*и поддержку».*

Вот так примерно и будет выглядеть техника «мольба» в данной конкретной ситуации.

И не надейтесь на экспромт. Как известно, хороший экспромт – это подготовленный экспромт. Удачи!

## Глава 3. Безупречность во всем!

Недавно в одном из офисов, где я часто бываю, опять увидела молоденькую начальницу отдела.

Она всегда меня поражала своим внешним видом. На этот раз поверх черных колготок на ней были надеты коротенькие белые шортики, а довершали эту картину черная прозрачная блузка и пышные распущенные волосы.

И не думайте, что я это придумала ради того, чтобы поразить ваше воображение. Нет, это ее постоянная манера одеваться.

А разве вам не приходилось в серьезных организациях видеть сотрудников, внешний вид которых вызывает не доверие, а эстетический шок?

Почему так много неправильно одетых людей в наших офисах и на улицах городов?

А где нас учат правильно одеваться? Ведь не каждая семья может научить ребенка правильно одеваться.

Хорошо, что дресс-код в школах ввели – дети научатся правильно одеваться в различных жизненных ситуациях.

Это здорово! А то мы уже получили поколение, которое обожает носить везде спортивные штаны.

Но как говорится, ближе к делу. Существуют ли установленные правила, касающиеся одежды деловых людей?

Да, существуют, их много, но я предлагаю в рамках этой

небольшой книги рассмотреть только основные, главные правила, нарушение которых вызывает недоумение и культурный шок у окружающих людей.

Нормы и правила делового этикета надо изучать как любые другие правила, поэтому предлагаю начать с небольшого теста. Зачем? Да просто так полезнее изучать какие-либо правила.

# Тест «Ах, этикет?»

*Требуется выбрать правильные ответы.*

**1. В государственных, финансовых структурах, банках и других организациях с высоким уровнем консерватизма дресс-код регулируется:**

- 1) правилами делового этикета
- 2) является свободным
- 3) затрудняюсь с ответом

**2. Правильная деловая обувь у мужчин:**

- 1) классические туфли (на тонкой подошве)
- 2) летом можно носить плетеные сандалии с черными носками

**3. Правильная деловая обувь у женщин:**

- 1) летом можно носить сандалии
- 2) высокие шпильки на платформе
- 3) закрытые лодочки с каблуком не выше 5 см

**4. Рукава пиджака должны быть по косточку на запястье, а манжета сорочки всегда должна высовываться из-под рукава пиджака на:**

- 1) 1 см

2) 1,5 см

3) 0,5 см

**5. Надевать на работу под сорочку майку или футболку:**

1) можно

2) ничего страшного

3) запрещается категорически

**6. Галстук должен быть:**

1) хотя бы на тон темнее сорочки

2) всегда однотонный

**7. Офисный стиль исключает:**

1) шорты

2) футболки

3) прозрачные блузки

4) тату и пирсинг на видимых участках тела

5) все вышеперечисленное

**8. Разрешенными цветами мужских деловых костюмов являются исключительно оттенки:**

1) темно-синего

2) темно-серого

3) коричневого

## **9. Летом в жару деловой мужчина может носить:**

- 1) светлые хлопковые и льняные костюмы
- 2) деловые костюмы светлых оттенков серого цвета

## **10. На работу сорочку с коротким рукавом можно надевать:**

- 1) летом
- 2) под пиджак
- 3) только обслуживающему персоналу

## **11. Деловой костюм у женщин предусматривает:**

- 1) однотонную одежду
- 2) длину юбки до середины колена (плюс-минус 5 см)
- 3) брюки только костюмные, классического кроя
- 4) джинсы только синие

## **12. Максимальная длина волос у женщин:**

- 1) до плеч, более длинные волосы убираются назад или вверх
- 2) любая длина

## **13. Верхняя зона у мужчин предполагает:**

- 1) имеющую четкие очертания, ухоженную прическу
- 2) длину волос 2—5 см
- 3) усы не должны закрывать верхнюю губу
- 4) борода не приветствуется

5) все перечисленное

**14. Длина галстука у мужчин должна быть:**

- 1) до нижней линии пряжки
- 2) до середины пряжки
- 3) как решит жена

**15. Адресация костюма – это:**

# Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.