

глава
#1

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

**КАК ЗДОРОВАТЬСЯ,
ЗНАКОМИТЬСЯ,
ПРОЩАТЬСЯ**



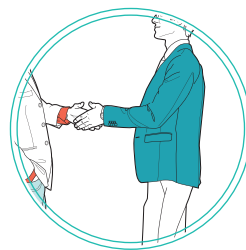
#1 ПРИВЕТСТВИЕ

[нужно ли вставать? | зрительный контакт]



#2 РУКОПОЖАТИЕ

[язык рукопожатий]

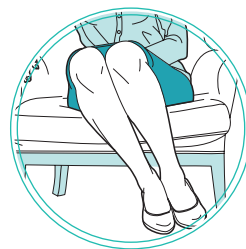


#4 КАК ЗАВЕРШИТЬ ВСТРЕЧУ



#3 КАК ПРЕДСТАВИТЬСЯ

[запоминаем имена
собеседников | визитные
карточки | бейджи]



#5 ЯЗЫК ТЕЛА И ЖЕСТОВ

[типичные ошибки]

#1 ПРИВЕТСТВИЕ

НУЖНО ЛИ ВСТАВАТЬ? | ЗРИТЕЛЬНЫЙ КОНТАКТ

ПРИВЕТСТВИЕ — САМЫЙ ПЕРВЫЙ ЭТАП ОБЩЕНИЯ, ОДНО ИЗ ПРОЯВЛЕНИЙ ВЕЖЛИВОСТИ И ДЕМОНСТРАЦИЯ ВАШЕГО РАСПОЛОЖЕНИЯ И УВАЖЕНИЯ К ЧЕЛОВЕКУ.

В деловом этикете есть нюансы, которые важно знать. Если в современном светском этикете вопросы пола важнее субординации, то в бизнес-этикете все наоборот: здесь общение ведется между профессионалами, а не между мужчинами и женщинами. Первым здоровается тот, кто ниже по служебному положению — например, немолодая женщина-бухгалтер должна первой поприветствовать молодого начальника-мужчину. Казалось бы, все просто и логично, но этикет — дело тонкое и подчас непростое. Если молодой босс первым поприветствует почтенную даму, показывая, что уважает ее как опытного профессионала, будет ли это ошибкой и нарушением норм? Ни в коей мере!

ПО МНЕНИЮ ПСИХОЛОГА АЛЬБЕРТА МЕХРАБИАНА, ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОММУНИКАЦИЙ ЗАВИСИТ ОТ:

55%

ОТ НЕВЕРБАЛЬНЫХ
КОММУНИКАЦИЙ
(ЯЗЫК ТЕЛА /
ВНЕШНИЙ ВИД)

38%

ОТ ТЕМБРА ГОЛОСА

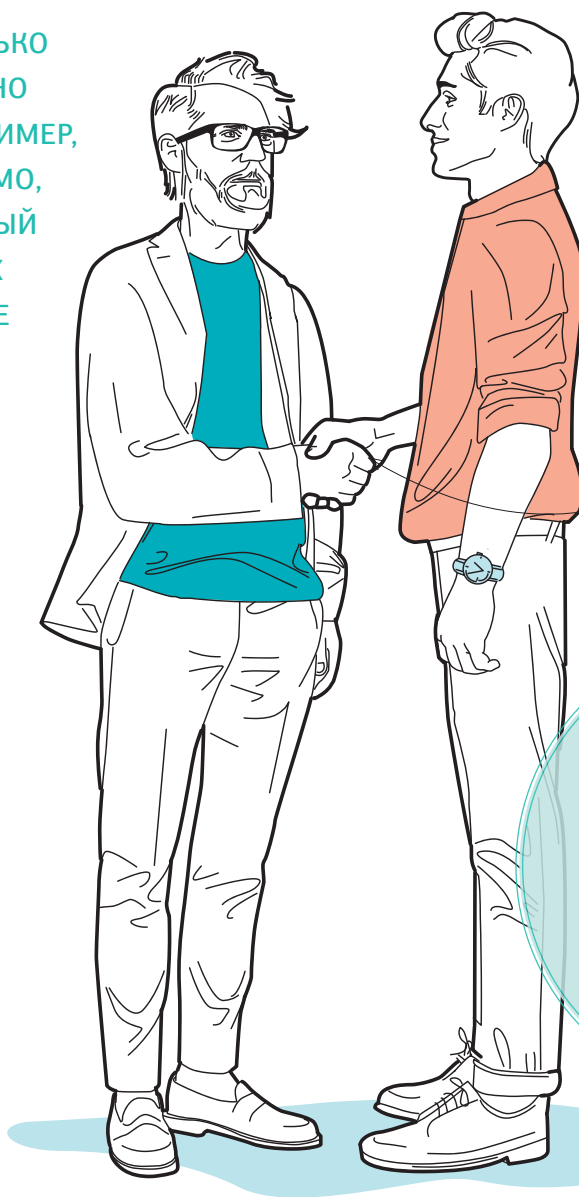
7%
от слов

СОВЕТ ОТ ИГОРЯ МАННА:



Помните, что имя человека — самый приятный для него звук (надеюсь, вы читали Дейла Карнеги?). Запоминайте имена. Обращайтесь к людям по имени. Это поможет вам не только установить быстрый контакт («Простите, мы не знакомы? Я Игорь Манн. Как вас зовут?»), но и поддерживать разговор и отношения. Общайтесь! Общение развивает и готовит к более важным выступлениям. Пусть различия между вами и вашими собеседниками — возрастные, этнические, половые, социальные или профессиональные — не становятся барьерами в общении. Я однажды поставил себе цель: за месяц заговорить и поговорить с 10 разными людьми. В моем списке были: девушка-студентка, молодая мама, молодой отец, ребенок дошкольного возраста, священник, солдат, офицер, генерал, сотрудник полиции и врач. Сумел :) После такого упражнения нет проблемы начать говорить с кем угодно.

ПОМНИТЕ, ЧТО
ОБРАТИТЬСЯ
К ЧЕЛОВЕКУ ТОЛЬКО
ПО ИМЕНИ МОЖНО
НЕ ВСЕГДА. НАПРИМЕР,
ЭТО НЕПРИЕМЛЕМО,
ЕСЛИ СОЦИАЛЬНЫЙ
СТАТУС ДЕЛОВЫХ
ЗНАКОМЫХ ВЫШЕ
ВАШЕГО.



**ПРИВЕТСТВУЯ
КОГО-ЛИБО,**
не ограничивайтесь
лишь формальным
«Здравствуйте».
Назовите собеседника
по имени.

**ВЕЖЛИВОСТЬ, ТАКТ,
ДОСТОИНСТВО
И ЕСТЕСТВЕННОСТЬ —**
вот четыре столпа,
на которых держится
образ воспитанного
человека.

[1]

**ЕСЛИ ВЫ ВХОДИТЕ
В ПОМЕЩЕНИЕ,** здоровайтесь
первым — всегда, независимо
от того, женщина вы или мужчина,
топ-менеджер или рядовой
сотрудник, пожилой человек
или юноша.

[2]

**ЕСЛИ В КАБИНЕТЕ
У ЧЕЛОВЕКА,** к которому вы
пришли, находятся другие люди,
ограничьтесь общим поклоном
и приветствием. Затем
обменяйтесь рукопожатием с тем,
кто вас пригласил.

[3]

**ЗДОРОВАЯСЬ
С ЖЕНЩИНОЙ,** мужчина
может слегка кивнуть головой.
Это показывает, что он
джентльмен, который даже
на работе помнит, что перед
ним дама.





ВАЖНО

При знакомстве, когда вас представляют или вы представляетесь сами, не спешите подать руку. Тот, кому вас представляют, должен сделать это первым. Помните: согласно деловому этикету, на официальной встрече целовать дамам руку не принято (по правилам светского этикета целуют руку лишь замужним женщинам и лишь в помещении).



НУЖНО ЛИ ВСТАВАТЬ?

Если вы сидите, по возможности вставайте при приветствии. При этом руководствуйтесь здравым смыслом. Если вдруг вы не можете встать (например, из-за тесноты и неудобства), поприветствуйте других

людей сидя, но извинитесь: «Извините, что я не встаю, здесь несколько тесно». Кроме того, могут не вставать пожилые люди или люди с травмой или ограниченными физическими возможностями.

ПРИ ПОЯВЛЕНИИ РУКОВОДИТЕЛЯ СЛЕДУЕТ:

ВСТАТЬ

[1]

ЕСЛИ РУКОВОДИТЕЛЬ ВХОДИТ,
чтобы поздороваться в начале
рабочего дня.

[2]

ЕСЛИ РУКОВОДИТЕЛЬ ВХОДИТ
с делегацией или гостем.

[3]

ЕСЛИ НОВЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ
представляется подчиненным.

[1]

**ВОЙДЯ В КАБИНЕТ
РУКОВОДИТЕЛЯ,**

дождитесь приглашения сесть.

[2]

ЕСЛИ РАЗГОВОР ЗАТЯГИВАЕТСЯ,
можно попросить разрешения сесть
(это правило распространяется
и на мужчин, и на женщин).

[3]

ЕСЛИ В КАБИНЕТ РУКОВОДИТЕЛЯ
входит сотрудник, руководитель
может не вставать.

СЕСТЬ

ЗРИТЕЛЬНЫЙ КОНТАКТ

ЗАПОМНИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРОСТЫХ, НО ВАЖНЫХ ПРАВИЛ:



ВО ВРЕМЯ ПРИВЕТСТВИЯ И РУКОПОЖАТИЯ
поддерживайте зрительный контакт.

СЛУШАЯ СОБЕСЕДНИКА, ПРОЯВЛЯЙТЕ
ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ и иногда кивайте в знак
согласия, однако не переусердствуйте.

СМОТРИТЕ В ОБЛАСТЬ ЛБА ИЛИ ПЕРЕНОСИЦЫ
собеседника, периодически встречаясь с ним
взглядом.



ВО ВРЕМЯ РАЗГОВОРА НЕ СЛЕДУЕТ
отводить взгляд от собеседника или смотреть
поверх него — это может доставить собеседнику
дискомфорт.

СТАРАЙТЕСЬ НЕ ОБВОДИТЬ ВЗГЛЯДОМ
ПОМЕЩЕНИЕ — в такие моменты возникает
ощущение, будто вам скучно и собеседник вам
неинтересен.



ВО ВРЕМЯ РАЗГОВОРА
НЕ СЛЕДУЕТ пристально
всматриваться в лицо собеседника
либо склоняться над ним.



НЕ СКЛОНЯЙТЕ
голову набок, если, конечно,
не пытаетесь флиртовать.



#2 РУКОПОЖАТИЕ

ЯЗЫК РУКОПОЖАТИЙ

РУКОПОЖАТИЕ — КАЗАЛОСЬ БЫ, ОБЫДЕННЫЙ И ПРИВЫЧНЫЙ ЖЕСТ, НО ВМЕСТЕ С ТЕМ ОЧЕНЬ ЗНАЧИМАЯ ЧАСТЬ ОБЩЕНИЯ: С НЕГО НАЧИНАЮТСЯ, ИМ ЗАКАНЧИВАЮТСЯ ВСЕ ВСТРЕЧИ.

Считается, что исторически рукопожатие — символ открытости. Протянутая ладонь свидетельствует, что в руке нет оружия, а соответственно, скрытой враждебности или опасности для собеседника. В наше время рукопожатие играет важную роль для установления отношений. Даже если человек вам неприятен, отвечайте рукопожатием на протянутую руку. Не подать руки — серьезное оскорбление.

Один из насущных вопросов бизнес-этикета: нужно ли пожимать руку женщине? Ответ однозначный: да. Как это делать? Так же. Женское рукопожатие ничем не отличается от мужского. Светский этикет предполагает, что женщина первая протягивает руку мужчине. В деловом же этикете первым подает руку руководитель, даже если подчиненный — женщина.



ЕСЛИ ВЫ ПОДОШЛИ К ГРУППЕ ЛЮДЕЙ и обменялись рукопожатиями с одним человеком, нужно пожать руки и остальным.

ЕСЛИ НА ФУРШЕТЕ ПОДАЮТ шампанское или другие холодные напитки, то в начале мероприятия, когда все приветствуют друг друга, следует держать бокал в левой руке. От бокала ладонь может стать холодной и влажной, что нежелательно при рукопожатии.



ВО ВРЕМЯ РУКОПОЖАТИЯ НЕ КУРЯТ. Нужно выбросить сигарету, потом пожать руку. Если такой возможности нет, извинитесь за то, что вы с сигаретой.

НИКОГДА НЕ ПРОТЯГИВАЙТЕ ЛЕВУЮ РУКУ для рукопожатия. Даже если вы левша, пользуйтесь правой рукой.

В ТУАЛЕТНОЙ КОМНАТЕ руку не пожимают.

СОВЕТ ОТ ИГОРЯ МАННА:



Отдельная тема — рукопожатие. Не пропустите это, когда будете изучать язык жестов или этикет!

Очень важно уметь пожать руку правильно: в меру недолго (один-два взмаха); в меру некрепко; если хотите продемонстрировать превосходство — держите свою ладонь при рукопожатии сверху; показать уважение к собеседнику (например, к даме) — ваша ладонь должна быть под ладонью собеседника. И, по умолчанию, ладонь должна быть сухой и чистой.

ПРАВИЛО ГЛАСИТ: ПЕРВЫМ РУКУ ПОДАЕТ ХОЗЯИН КАБИНЕТА, ДАЖЕ ЕСЛИ ВХОДЯЩИЙ — ЕГО НАЧАЛЬНИК. ОДНАКО ЗАЧАСТУЮ РУКОВОДИТЕЛЬ ОЩУЩАЕТ СЕБЯ ХОЗЯИНОМ ДАЖЕ В ТАКОЙ СИТУАЦИИ, ПОЭТОМУ ПРОТЯГИВАЕТ РУКУ ПЕРВЫМ, ВХОДЯ В КАБИНЕТ ПОДЧИНЕННОГО.



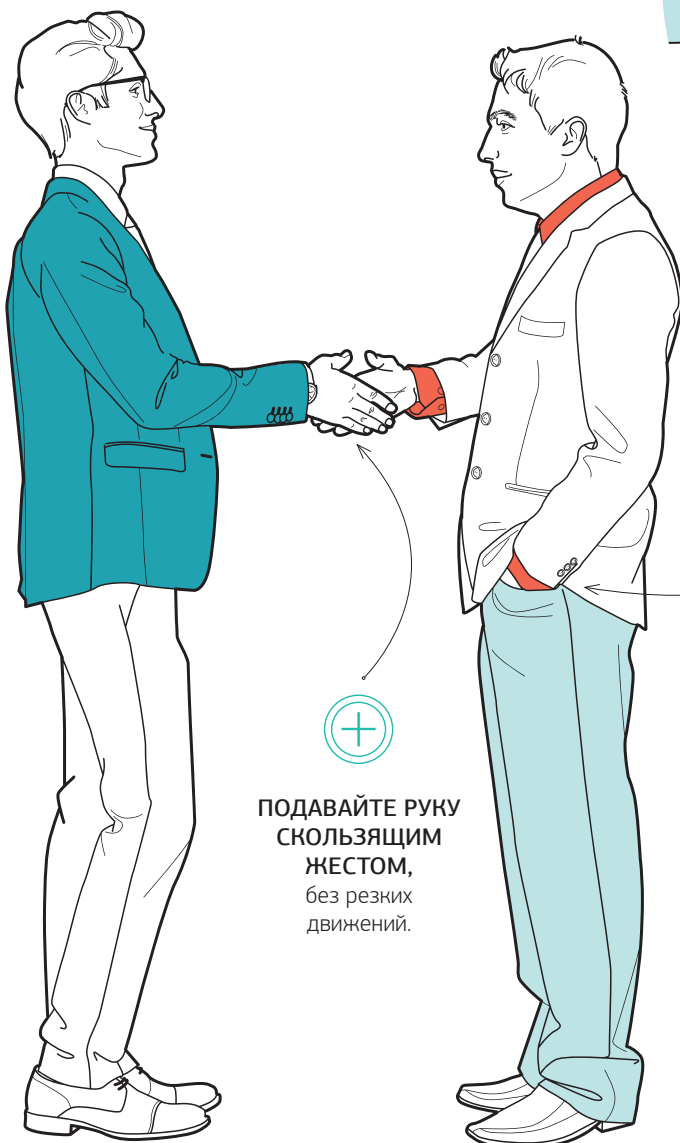
**ЕСЛИ РУКОПОЖАТИЕ
СОВЕРШАЕТСЯ
ОДНОВРЕМЕННО**
между несколькими людьми,
следите, чтобы руки
не перекрещивались.



**НЕ ПОЖИМАЙТЕ
РУКУ СОБЕСЕДНИКУ,**
держа вторую
в кармане.



**ПОДАВАЙТЕ РУКУ
СКОЛЬЗЯЩИМ
ЖЕСТОМ,**
без резких
движений.



**НЕ ПРИНЯТО
ОБМЕНИВАТЬСЯ**
рукопожатием через порог,
стол или над головой
человека, сидящего
между вами.

СОВЕТ ОТ ИГОРЯ МАННА:

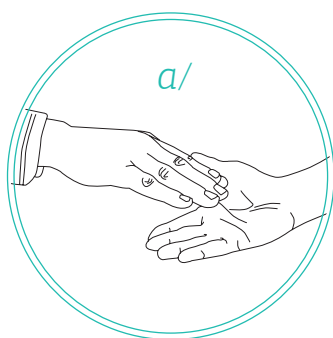


В последнее время в моду входят объятия (американцы задают моду и тут: мол, это очень быстро позволяет установить доверительные отношения и сломать барьеры общения). В журнале Hello! я вычитал, что 4 декабря — Международный день объятий. Вот что пишет журнал: «Объятия не только дарят нам положительные эмоции, но и укрепляют иммунную систему, улучшают работу сердца и снимают напряжение». Ну-ну... Есть фанаты «обнимашек» и в России. Но я не уверен, что хорошо отреагирую на желание малознакомого мне человека обнять меня. Ничего личного, но такое право есть только у близких мне людей.



ЯЗЫК РУКОПОЖАТИЙ

Для деловых отношений самое правильное и логичное рукопожатие — партнерское, когда ладони соединяются горизонтально, сила рукопожатия одинаковая у обоих собеседников, никто не пытается доминировать, покрывая протянутую ладонь своей или что есть силы сжимая ее.



ЛАДОНЬЮ ВВЕРХ (а)

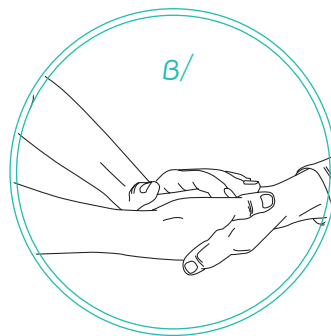
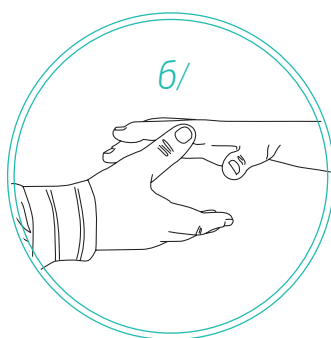
Такое рукопожатие свидетельствует, что человек хочет передать контроль собеседнику.

ЛАДОНЬЮ ВНИЗ (б)

Когда человек, пожимая руку партнера, покрывает его ладонь своей, он демонстрирует свою власть и доминирование.

ДОМИНИРУЮЩЕЕ РУКОПОЖАТИЕ (в)

Если вас не устраивает подобная позиция, накройте его правую руку своей левой.



ВАЖНО

Бизнес-этикет не приветствует рукопожатие обеими руками, поскольку оно предназначено для проявления более близких отношений с людьми. Более того, такой жест люди могут воспринять как попытку проявить снисходительность или покровительствовать. Однако не стоит забывать о кросс-культурных различиях — к примеру, американцы обожают этот жест и считают его уместным в деловых коммуникациях.



ПРОТЯГИВАЯ РУКУ, СОЕДИНЯЙТЕ ВМЕСТЕ

четыре пальца и приподнимайте большой палец, чтобы образовалось пространство между большим и указательным.

ПОДАВАЯ РУКУ ДЛЯ РУКОПОЖАТИЯ,

слегка наклонитесь вперед — так вы демонстрируете внимание к собеседнику и открытость.



НЕЗАВИСИМО ОТ ВОЗРАСТА И ПОЛА СОБЕСЕДНИКА

не подавайте для рукопожатия только пальцы (то есть опустив вниз большой палец и слегка загнув остальные). Собеседник хочет пожать вашу руку, а не поцеловать ее.

НЕ ТРЯСИТЕ РУКУ СОБЕСЕДНИКА —

достаточно двух-трех кратких пожатий.

#3 КАК ПРЕДСТАВИТЬСЯ

ЗАПОМИНАЕМ ИМЕНА СОБЕСЕДНИКОВ | ВИЗИТНЫЕ КАРТОЧКИ | БЕЙДЖИ

ПРЕДСТАВЛЯЙТЕСЬ И ПРЕДСТАВЛЯЙТЕ ЛЮДЕЙ ДРУГ ДРУГУ. ДАЖЕ ЕСЛИ ВЫ ОШИБЕТЕСЬ, И ЭТИ ЛЮДИ УЖЕ ЗНАКОМЫ, НИЧЕГО СТРАШНОГО НЕ ПРОИЗОЙДЕТ. ЛУЧШЕ ПРЕДСТАВИТЬ ЧЕЛОВЕКА ДВАЖДЫ, ЧЕМ НИ РАЗУ, И ТЕМ САМЫМ ПРОИГНОРИРОВАТЬ ЕГО ИЛИ ДАЖЕ ОБИДЕТЬ.

Если вокруг вас незнакомые люди, не нужно стесняться, смело представляйтесь сами, не ждите, пока вас познакомят. Представляться нужно и в случаях, если вы посещаете по рабочим или личным делам какое-либо учреждение — прежде чем приступить к деловому разговору, необходимо представиться.

Если вы обращаетесь к незнакомому человеку с какой-то просьбой (которая, как вы предполагаете, в его компетенции), также следует представиться прежде, чем вы перейдете к сути. Впрочем, если вы спрашиваете у че-

ловека на улице дорогу в незнакомом городе, представляться не обязательно.

При знакомстве на деловой встрече (конференции, приеме) не стоит сразу рассказывать о своих достижениях и перечислять регалии. Достаточно просто обозначить, чем вы занимаетесь и почему попали на встречу или мероприятие.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ — ПЕРВЫЙ ШАГ К УСТАНОВЛЕНИЮ ЗНАКОМСТВА. НЕ ПРЕНЕБРЕГАЙТЕ ИМ.

ИСТОРИИ ИЗВЕСТНЫ СЛУЧАИ, КОГДА СЛИШКОМ РЪЯНОЕ СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВИЛ ЭТИКЕТА НИ К ЧЕМУ ХОРОШЕМУ НЕ ПРИВОДИЛО

Французский маршал Бессомпьер в мемуарах вспоминал, что испанский король Филипп III умер от угарного газа, сидя в кресле у камина. Придворные не смогли вовремя отыскать единственного гранда, который по дворцовому этикету имел право двигать кресло короля.

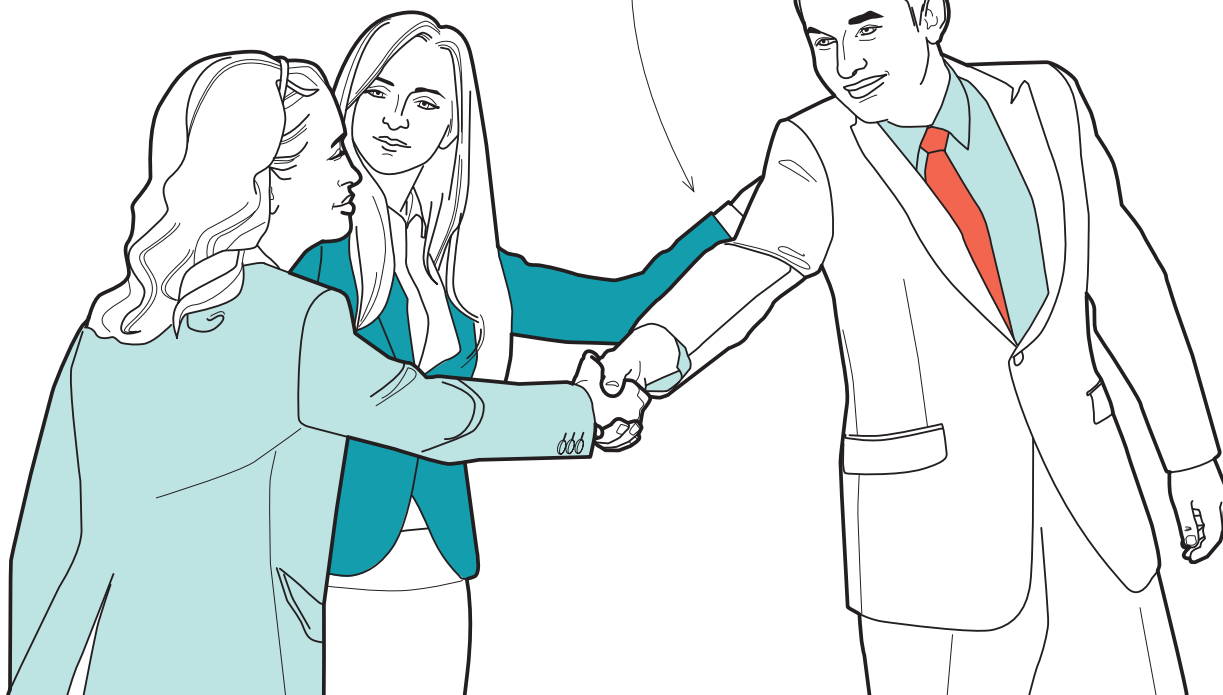
В Таиланде туристам рассказывают, как однажды перевернулась лодка, на борту которой находилась королева Сунанда. Но никто не посмел прийти к ней на помощь. Когда приехал придворный высокого ранга, имевший право прикасаться к королеве, было уже поздно.

ВАЖНО УМЕТЬ НЕ ТОЛЬКО ПРЕДСТАВЛЯТЬ СЕБЯ, НО И ПРЕДСТАВЛЯТЬ ЛЮДЕЙ ДРУГ ДРУГУ. ЧЕЛОВЕК, КОТОРОМУ ВЫ ПРЕДСТАВЛЯЕТЕ НЕЗНАКОМОГО ЕМУ ЧЕЛОВЕКА, УПОМИНАЕТСЯ ПЕРВЫМ. ТОТ, КОГО ВЫ ПРЕДСТАВЛЯЕТЕ, — ВТОРЫМ.

ЗНАКОМЯ РАВНЫХ ПО ПОЛОЖЕНИЮ ЛЮДЕЙ,
представляйте того,
с кем вы лучше знакомы,
тому, с кем вы
знакомы хуже.



МУЖЧИНУ ПРЕДСТАВЛЯЮТ ЖЕНЩИНЕ, младшего по возрасту или по служебному положению — старшему.



ЧЕТКО ПРОИЗНОСИТЕ имена и фамилии каждого человека. Произнося имя человека, смотрите на него.

НАЗЫВАЯ СВОЕ ИМЯ И ФАМИЛИЮ, вы избавляете собеседника от необходимости спрашивать, как вас зовут.



ПРОИЗНОСЯ ИМЕНА, не показывайте на людей.

НЕ ДАВАЙТЕ УКАЗАНИЙ, представляя собеседников друг другу.