



# ШАГИ К УСПЕХУ

*Практические советы*

2011

Министерство образования Иркутской области  
Государственное образовательное учреждение  
среднего профессионального образования  
Братский педагогический колледж № 1  
Кафедра гуманитарных наук



## **ШАГИ К УСПЕХУ**

*Практические советы*

2011

Практические советы «Шаги к успеху»/ Н.В. Дорошенко, Т.В. Карпова.-Братск: ОГОУ СПО «БПК №1», 2011.- 30 стр.

В сборнике представлены рекомендации для тех, кто хочет добиться успеха в жизни и в работе.

Составитель: **Н.В. Дорошенко, Т.В. Карпова**

Рецензент: **Ю.В. Ткачева**

Сборник практических советов печатается по решению кафедры гуманитарных дисциплин Братского педагогического колледжа №1

## Содержание

1. Каким должен быть ваш костюм.....	5
2. Как произвести хорошее впечатление при поиске нового места работы. Отношение между сотрудниками.....	8
3. Как вести телефонный разговор.....	17
4. Ты или вы.....	19
5. Выражение благодарности.....	19
6. Вас слушают многие.....	20
7. Дар слушать других.....	22
8. Чтобы в споре родилась истина.....	23
9. Поговорим о деле.....	24
10. Визитная карточка.....	26
11. Как вести деловую переписку.....	28
Литература.....	30

665724, г. Братск, ул. Гагарина, 8

© ОГОУ СПО «Братский государственный педагогический колледж»

Тираж 25 экз., заказ 25

От составителей

Современные условия жизни показывают, что в условиях формирования нового типа общества серьезные изменения претерпело понятие профессионализма - как результата вхождения человека в профессию и достижения в ней качественно нового уровня. В этой связи важными факторами, во много определяющими успех деятельности, являются манера вести себя, знания и навыки в области делового этикета, внутренняя культура и деликатность. Значимость профессионала сегодня определяется в том числе умением ориентироваться в динамичной жизни, обостренно чувствовать ценностную картину мира. Когда личность уверенно набирает траекторию роста, выходит на лидерские позиции в своей сфере деятельности, обеспечение безупречной репутации и доверия становится для нее особенно важным. В этой связи имидж - необходимый атрибут профессиональных отношений нынешнего дня. Он открывает путь к изучению механизмов самоэффективности, к анализу развития способностей, выявлению условий для регулирования своей профессиональной активности.

В практике деловых отношений очень важно уметь видеть себя со стороны, нацелить себя на терпеливую и трудную работу над самим собой, глубже понять себя и других, реализовать свой творческий потенциал и, следовательно, стать конкурентоспособным специалистом.

В любом самом мелком, самом незначительном, самом неприметном нашем поступке уже сказывается весь наш характер: дурак и входит, и выходит, и садится, и встает с места, и говорит, и молчит, и двигается иначе, ежели умный человек.  
Ж. Лабрюйер

### **Каким должен быть ваш костюм**

Наверное, вам известна парадоксальная на первый взгляд мысль: хорошо одет тот, на чей костюм вы не обращаете внимания.

Воспитанные люди узнали об этом не вчера. Во всяком случае, еще сто лет назад историк В. О. Ключевский напоминал своему читателю: «Голос, склад речи, манеры, прическа, платье, походка, все, что составляет физиономию и наружность человека, все это окна, через которые наблюдатели заглядывают в нас, в нашу душевную жизнь... Современный человек в своей обстановке и уборе ищет самого себя или показывает себя другим, афиширует, выставляет свою личность и потому заботится о том, чтобы все, чем он себя окружает и убирает, шло ему к лицу. Если исключить редких чудаков, мы обыкновенно стареемся окружить и выставить себя в лучшем виде, показаться себе самим и другим даже лучше, чем мы на самом деле... Во-первых, стараясь показаться себе самим лучше, чем мы на деле, мы этим обнаруживаем стремление к самоусовершенствованию, показываем, что хотя мы и не то, чем хотим казаться, но желали бы стать тем, чем притворяемся. А во-вторых, этим притворством мы хотим понравиться свету, произвести наилучшее впечатление на общество, т.е. выражаем уважение к людскому мнению, свидетельствуем почтение ближнему, следовательно, заботимся об умножении удобств и приятностей общежития, стараемся увеличить в нем количество приятных впечатлений».

Несомненно, главным элементом вашего внешнего вида является костюм. Ведь встречают «по одежке».

Оказывается, лишь десяти секунд достаточно, чтобы партнер «сфотографировал» вас в своем мозгу. Поверьте, пройдет немало времени, прежде чем этот первоначальный образ будет изменен на другой, даже при частом общении.

Некоторые западные банки, принимая к себе на работу, вводят в анкету и такой критерий, как «внешний вид». Не приходите на переговоры в темной рубашке и светлом галстуке. Тот, с кем вы станете беседовать, будет испуган, встретив «гангстера» из голливудского боевика.

Другая крайность – пренебрежительное отношение к своему внешнему облику, одежде. Один из журналов прямо советует: «Если хотите быть в первых рядах бизнесменов, ваша одежда сегодня должна соответствовать тому посту, который вы хотели бы занять завтра». Необходим респектабельный вид. Некоторый консерватизм в одежде – символ стабильности.

Если вам предстоит отправиться на переговоры, загодя вычистите и отгладьте костюм, проверьте, все ли пуговицы на своих местах. Подберите рубашку светлых тонов. Белую или голубоватую, но не блеклую. С застиранным воротничком и в махрящихся манжетах вы не будете выглядеть состоятельным человеком.

Поговорим и о деловой одежде для женщин. Все больше их вступает в сферу бизнеса, но время от времени многие обижаются на невнимание к себе, к своему виду.

Прочитируем произведение Эмили Прост «Этикет: Голубая книга об умении вести себя в обществе»: «Ваша одежда не должна быть очень короткой или длинной. Ваша одежда должна быть достаточно дорогой, что свидетельствует о вашем финансовом благополучии и перспективе роста. Ваша одежда должна быть по возможности модной. Ваша одежда должна быть такой, чтобы ее не нужно было часто оправлять. Самыми дорогими и красивыми должны быть туфли. Даже в летнее время обязательно носите чулки. Одежда не должна быть слишком траурна или бесцветна. Если у вас есть возможность, часто меняйте наряды, постарайтесь делать это если не каждый день, то хотя бы каждые 3 – 4 дня. Самый распространенный сейчас наряд для деловой женщины с хорошей фигурой – костюм из мягких тканей с юбкой чуть выше колена, пиджаком свободного покроя и достаточно простой блузой. Это практично, женственно и элегантно».

Надет деловой костюм. Вы готовы выйти из дому. Задержитесь на пороге и скажите дружелюбно членам семьи: «До свидания!». В ответ обязательно услышите: «До встречи,

всего хорошего!». Так рождаются маленькие семейные традиции. Они благотворны и для детей. Если ребенок не слышит таких слов с раннего детства, научить его вежливости будет намного сложнее.

Да, пора на службу. Там, да еще и раньше, по пути на работу вас ждет множество встреч. Как повести себя с теми, кого вы знаете, как познакомиться с людьми, вам неизвестными, как представиться им? Конечно, мы согласны: по одежке встречают, по уму провожают. За одежду можно не беспокоиться. Мы уже знаем, какой она должна быть. А чтобы другой человек оценил ваш ум и манеры, лучше прямо с порога произвести хорошее впечатление своей учтивостью. И с долей критичности отнестись к замечанию юмористов: первое впечатление от человека – самое верное, так как он еще не знает, что от вас скрывать.

### **Основные факторы, формирующие первое впечатление.**

Важнейшую роль в формировании первого впечатления играют внешние данные. Здесь очень часто срабатывают внешние и эмоционально – эстетические стереотипы, которые опираются на информативные показатели.

Основные из них:

1. Физическая привлекательность.

Действительно, замечено, «что красиво, то и хорошо», т.е. эффект красоты способен приписать собеседнику без всякого на то фактического основания положительные черты характера и нравственные качества.

Оценивая привлекательность, особое внимание обращают на лицо. Важнейшую роль в формировании привлекательности играет осанка. Известно, что хорошая осанка ассоциируется с уверенностью и оптимизмом, а также внутренней силой и достоинством. Плохая же осанка воспринимается как проявление неуверенности, а очень часто – зависимости и подчиненности. Все это очень важно учитывать при установлении контактов с людьми.

2. Умение преподнести себя (самопрезентация)

Самопрезентация заключается в умении сконцентрировать внимание окружающих на своих несомненных достоинствах и всячески увести внимание партнеров от недостатков. Это во многом зависит от умения владеть психологической

инициативой, остроумия. Выразительности и особого рода артистизма.

### 3. Стиль одежды

Выбор стиля одежды обычно рассматривается как свидетельство того, что человек из себя представляет. Необходимо помнить, что одежда должна быть опрятной.

В восприятии стиля одежды имеются достаточно устойчивые стереотипы. Так, для представителя делового мира предпочтителен консервативный стиль. Это также касается и деталей: марки часов, зажигалки, галстуков и т.д. Для представителей же творческих профессий более предпочтительна индивидуальность и независимость.

### 4. Переживаемое эмоциональное состояние.

Не следует забывать, что хорошее первое впечатление обычно производят люди, излучающие вдохновение, оптимизм и другие положительные эмоции. К таким быстро проникаются симпатией и начинают испытывать доверие, более охотно идут навстречу их предложениям и пожеланиям.

## **Как произвести хорошее впечатление при поиске нового места работы. Отношения между сотрудниками**

Поиск работы — это один из напряженных моментов в жизни любого человека. Хорошо, если он владеет несколькими специальностями — может «трудиться» головой и имеет «золотые» руки. Но даже высококлассному профессионалу не помешает заранее подумать, как следует вести себя, чтобы произвести хорошее впечатление. Надо сказать, что не последнюю роль будет играть ваш облик. Ведь встречают все-таки «по одежке». Утренний душ, аккуратная прическа, вычищенная обувь и строгий деловой костюм добавят вам «очки». Женщинам лучше не увлекаться косметикой и чрезмерным количеством украшений, так как это может быть неправильно понято тем, кто нанимает вас. Все же постарайтесь не выглядеть и эдакой серенькой мышкой.

Если встреча с нанимателем была обусловлена заранее по телефону, не опаздывайте. Лучше придите на несколько минут

раньше, сообщите, кто вы, к кому и по какому делу, и подождите. Входите в кабинет только после приглашения. Здороваясь в дверях, сразу назовите свое имя. Вежливый хозяин кабинета должен предложить вам сесть. Если при этом вам протягивают руку, пожмите ее. Оказавшись в такой ситуации, любой человек очень волнуется. Сердце готово выскочить из груди, голос прерывается. Все-таки возьмите себя в руки. Не комкайте носовой платок в руках и не прижимайте судорожно сумочку к груди. Не мните сигарету. Удержитесь от искушения брать какие-либо предметы со стола и постукивать ими о столешницу. Хозяин кабинета может принять это за фамильярность или развязность. Чем спокойнее, увереннее в себе вы будете выглядеть, тем больше ваши шансы трудоустроиться. Искренность и деловитость (не увлекайтесь самовосхвалением!) должны найти отклик у нанимателя. Постарайтесь не выглядеть на стуле вопросительным знаком, но и не изображайте человека, проглотившего аршин. Сидите прямо и смотрите собеседнику в глаза. И не забывайте, что в трудную минуту нас выручают улыбка и юмор! Если работодатель встал, это является знаком, что визит окончен.

Все чаще в объявлениях о найме работников встречается фраза о конкурсном отборе претендентов на место или о тестировании. Вспоминается рассказ известного экономиста В. И. Терещенко, долгое время жившего в США и вернувшегося в Киев во времена «хрущевской оттепели». Отвечая на вопрос одного из тестов при приеме на работу: «Употребляете ли вы алкоголь?», он несколько минут потратил на размышление, как выйти из положения. «Напишу, что не пью. Не поверят. Подумают, что лжец. Не возьмут на работу. Напишу, что пью. Скажут пьяница. Зачем он нам?» И он нашел блестящий выход. Ответил остроумно и произвел тем самым хорошее впечатление: «Употребляю, но с ненавистью».

Вновь принятому на службу человеку следует показать его рабочее место и познакомить с сотрудниками фирмы, которые будут с ним контактировать. А новичку не грех запомнить совет из иностранного юмора.

Крупная корпорация на своих расчетных листках печатала следующую фразу:

«Ваш заработок является вашим персональным делом и не должен быть разглашен кому-либо».

Вновь принятый работник дополнил эту фразу следующим: «Я никому о нем не расскажу. Я так же стыжусь его размера, как и вы».

Каким бы высоким профессионалом вы ни были, хорошие отношения с людьми в коллективе играют не последнюю роль. Не секрет, что к новичку в коллективе будут вначале присматриваться и даже могут относиться пристрастно. Сразу же покажите, что вы пунктуальны – не опаздывайте на работу и не покидайте рабочее место до окончания рабочего дня, и уж, конечно, не слоняйтесь без надобности по комнатам и коридорам, развлекая анекдотами, даже свежими. Старайтесь не пользоваться служебным телефоном для долгих личных переговоров. Вы можете мешать соседям по комнате, да и зачем их посвящать в свои «тайны». Конечно, этого не избежать, если болен кто-то из близких или у детей возникли вопросы. Постарайтесь решить все проблемы оперативно и закончить разговор быстрее.

Прежде всего, не приносите на работу свои личные настроения и домашние проблемы (конечно, если это не большая трагедия). Товарищи по работе не виноваты в том, что у вас затруднения того или иного плана. Бестактно вовлекать всех в свои дела.

При приходе на работу от вас требуются дружелюбное приветствие и короткие вежливые и доброжелательные контакты. Такое начало рабочего дня помогает забыть на какое-то время домашние неприятности, преодолеть тягостные впечатления от транспортных неудобств, легче войти в нормальное рабочее состояние.

Коллеги оценят вашу готовность всегда прийти на помощь. Будьте внимательны к ним, если кому-то нездоровится: сходите за лекарством или вызовите врача, а при необходимости проводите в больницу. Если кто-то долго болеет, позвоните ему. У нас принято навещать дома или в больнице долго болеющих. Если вы сами, не дай бог, заболели и не можете выйти на работу, известите как можно скорее об этом своих коллег, чтобы не заставлять их гадать, что с вами случилось. Не испытывайте сотрудника, чем он болен, если он сам об этом вам не говорит.

Старайтесь «влииться» в коллектив. Если на работе принято пить чай или кофе, поздравлять с днем рождения, участвуйте во всех мероприятиях, помогайте в их организации, вносите деньги. Если у вас возникла необходимость для пользы дела воспользоваться теми или иными предметами, принадлежащими другим сотрудникам, верните их владельцу в срок, будь то даже мелочь. Возможно, вам придется воспользоваться еще раз любезностью коллеги.

Существует немало советов и умных книг о поддержании хорошего психологического климата в коллективе. Нам в связи с этим хотелось бы обратить внимание на некоторые стороны этикета. Если у вас с подчиненными нет договоренности о переходе на «ты», обращайтесь к ним на «вы». Будьте приветливы со всеми. Если директор не здоровается с уборщицей, неизвестно, кто от этого больше проигрывает.

Особая и весьма обширная область этикета трудовых отношений – это отношение начальника и подчиненных. Хотелось бы подчеркнуть, что все детали, мелочи поведения начальника обнаруживают реальный уровень его культуры поведения. Привычное, безапелляционное обращение к подчиненному «ты», курение в его присутствии, приведение в порядок своего туалета, капризность и раздражительность, язвительные реплики и издевательские замечания, брань – все это свидетельствует о фактической, внутренне въевшейся позиции неуважения и недоброжелательности к людям, о наивном убеждении, что должность, а не личные качества делает человека умным, знающим и культурным.

Бывают сотрудники, которые здороваются только тогда, когда им от вас что-нибудь нужно. Для такого поведения существует определение – «лакейская вежливость». Хитрецы даже не подозревают, как много теряют из-за своего высокомерия.

Если вам предъявляют претензии, проявите выдержку. Поговорите с таким человеком наедине. Главное, вам надо выяснить истину. Расспросите его спокойно, внимательно выслушайте все объяснения. Думается, доброжелательное отношение принесет больше пользы в деле, чем нарекания, не говоря уже о крике или оскорблениях. И вообще старайтесь извлечь пользу даже из назиданий начальника...

Кстати, не стоит курить в рабочем помещении, даже если у вас отдельный кабинет. Ведь сюда могут зайти некурящие посетители. Да и с точки зрения пожарной безопасности лучше воспользоваться специально отведенными местами.

### **Значение эффекта первого впечатления. Психологическая сущность формирования первого впечатления.**

При формировании первого впечатления существует известное правило 90/90. Суть его в том, что 90% представления о ком-либо формируется в первые 90 секунд общения.

Формирование первого впечатления – довольно сложный процесс, имеющий психологическую структуру, динамику, обратные связи разного рода.

Психологическая сущность формирования первого впечатления: «Если вы хотите нравиться другим, надо говорить о том, что они любят и их трогает, избегать споров о вещах, им безразличных, редко задавать вопросы и никогда не давать повода, что вы умнее» (Ф Ларошфуко)

Психологической сущностью формирования первого впечатления является межличностное оценивание. Оно связано с формированием образа другого человека, с которым предстоит совместная деятельность или общение. Основной задачей оценивания является выявление признаков, на основании которых будет выстраиваться образ другого человека. Этот образ во многом и помогает прогнозировать поведение и последовательность действий.

Важнейшую роль в межличностном оценивании играет процесс стереотипизации. У каждого человека под влиянием многих факторов, в первую очередь опыта взаимодействия с людьми, формируются специфические эталоны – стереотипы поведения других людей. Формирование этих эталонов чаще всего не осознается человеком, но они серьезно влияют и управляют процессом оценивания.

Выделяют три основных группы эталонов – стереотипов:

- Антропологические;
- Эмоционально – эстетические;
- Социальные.

Каждая из них отражает определенные признаки, с опорой на которые, собственно, и осуществляется оценка.

Антропологические стереотипы связаны с внешним обликом человека, его социальным положением.

Социальные – с его статусом и родом деятельности.

Эмоционально – эстетические стереотипы формируются под влиянием собственного опыта переживаний, выработанного чувства меры и красоты.

В формировании первого впечатления большую роль играет психологическая установка. Например, если из достоверных источников к вам поступила какая – то негативная информация, которую очень трудно впоследствии преодолеть, «он принципиальный, честный, добросовестный, но болтлив», этот отрицательный момент обязательно отложится у вас в подсознании. И, наоборот, если накануне встречи вам охарактеризовали вашего собеседника как умного, порядочного и обаятельного. То можно быть уверенным, что ваше первое впечатление будет именно таким.

На процесс оценивания оказывает сильное влияние психологическое проецирование. Практика подтверждает, что при формировании первого впечатления всегда присутствует психологический феномен проецирования, т.е. приписывание своих эмоций и состояний другому. К примеру, если у человека наблюдается повышенная тревожность, то от всех, с кем он впервые имеет дело, он, скорее всего, станет ожидать недружелюбных действий и недоверчивого, подозрительного отношения.

Особое влияние на оценку других оказывает состояние уверенности или неуверенности в себе.

Экспериментально установлено, что уверенные в себе люди чаще оценивают других как доброжелательных и расположенных к ним, неуверенные же – наоборот.



## **Практические советы – рекомендации по формированию первого впечатления.**

По одежке встречают,  
По уму провожают.  
Русская пословица

### **Решающие секунды!**

Не забывайте о первых 90 секундах общения, которые являются решающими. Походка, мимика, жестикуляция, внешний вид, манера говорить – все это очень важно для первого впечатления. Что же обычно происходит в эти первые секунды контакта?

- Во-первых, первоначальное появление перед собеседником. Желательно, чтобы осанка и поза демонстрировали вашу энергию и динамичность.
- Во-вторых, формирование контакта с помощью взгляда, уместной улыбки и крепкого дружеского рукопожатия. Именно они сообщают партнеру о вашем расположении к нему, об уверенности в себе и открытости во взаимоотношениях.
- Третьим слагаемым первого впечатления является интонация голоса, которая должна быть приветливой и выразительной.
- Ваша решительность и уверенное представление во многом определяют то, как партнер будет обращаться к вам.
- Говоря о роли и значении одежды в формировании первого впечатления, не следует забывать о главном – о том, что именно воспитанность, интеллигентность и хорошие манеры способны расположить к себе людей с первого взгляда.

### **Первый взгляд**

#### **Глаза – зеркало души**

Устанавливайте связь с партнером с помощью взгляда. Особое значение в начале общения имеет первое впечатление. Первое мгновение, когда партнеры встречаются и приветствуют друг друга, сопровождается первым взглядом глаза в глаза. Наше сознательное восприятие другого человека всегда происходит с помощью непосредственно зрительного контакта.

Спытный собеседник всегда стремится приветствовать своего партнера открытым взглядом в глаза. А позднее, в разговоре, часто смотрит в глаза собеседнику, чтобы подчеркнуть значение своих слов. Не следует также забывать, что

- Взгляд способствует внушению так же, как и слова;
- Прерывание зрительного контакта при разговоре на длительное время может привести к прекращению разговора.
- Когда один партнер говорит, опытный слушающий не допускает поединка глазами, так как это может породить агрессивность.

Правильно пользуйтесь языком взгляда.

Язык взгляда способен сказать о многом, а точнее об истинных чувствах вашего собеседника.

Взгляд человека и связанные с ним сигналы глазами имеют непосредственное отношение к правдивости той информации, которая произносится вслух. Так, замечено, что человек пытается скрыть свою информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора, если же более 2/3 – разговор в данном случае более правдив, интересен и искренен.

По своей специфике взгляд может быть:

- Деловой – когда он фиксируется в районе лба собеседника, что предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства;
- Светский – когда взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника (до уровня губ), что способствует созданию атмосферы светского, непринужденного общения;
- Интимный – когда взгляд направлен не прямо в глаза собеседнику, а ниже лица – на тело до уровня груди. Специалисты утверждают, что такой взгляд говорит о несколько большей заинтересованности в общении;
- Взгляд искоса подразумевает подозрительное или критическое отношение к собеседнику.

Таким образом, язык взгляда имеет весьма важное значение для распознавания отношения человека к собеседнику или к ситуации, которая в данном случае обсуждается.

Научитесь управлять своей мимикой.

Мимика – это движение мышц тела, отражающее эмоциональное внутреннее состояние. Она способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут в себе более 70% информации о психологическом состоянии человека. Положительные эмоции отражаются более или менее равномерно на обеих половинах лица, отрицательные ярче выражены на левой.

Таким образом, владение мимикой необходимо, по сути, любому человеку, но особенно тому, кто по роду своей деятельности имеет многочисленные контакты с людьми.

Умело управляйте языком своего тела.

Существуют неречевые сигналы, которые, с одной стороны, располагают к себе партнера, а с другой – препятствуют, мешают говорить.

К первым, располагающим, стимулирующим к дальнейшему раскрытию мысли, относятся невербальные сигналы:

- Улыбка;
- Кивок головы;
- Наклон корпуса вперед при сидении на стуле;
- Активное молчание;
- Свободная, расслабленная поза;
- Зрительный контакт;
- Обращенность к говорящему (поворот туловища);
- Открытые ладони;

К отрицательным сигналам, препятствующим общению, можно отнести:

- Взгляд мимо говорящего или «бегающий взгляд»;
- Руки на затылке;
- Прищуривание глаз;
- Нахмуренные брови;
- Скрещенные руки на груди;

Искусство жестовой коммуникации поможет вам быстрее достигнуть взаимопонимания при общении.

Научитесь определять реакцию своего собеседника.

Реакция других людей на то, что мы говорим, является очень важной обратной связью, при помощи которой мы можем больше узнать о партнерах. Эта реакция является ценным индикатором, который дает нам знать, как идет процесс общения

и как интерпретируется наше сообщение. Обратная связь позволяет нам корректировать сказанное и исправлять любые возможные недоразумения.

Вдохновитесь и вдохновите своего партнера.

Настоящее вдохновение делает вас привлекательным, энергичным и целеустремленным, помогает преодолеть депрессию, страх перед изменениями, неуверенность в себе; способствует концентрации скрытых сил и возможностей; активизирует и побеждает к действию. Наконец, вдохновение помогает вам показать собеседнику, что он вам симпатичен. Именно это ведет к успеху во взаимоотношениях.

### Как вести телефонный разговор

В наше время беседа все чаще становится телефонной. Здесь также необходимо помнить о некоторых нормах этикета. Позвонивший должен сразу сказать, кто говорит. Было бы приятно, если бы он начал разговор словами: «Здравствуйте, вас беспокоит такой-то» или «Здравствуйте, говорят из редакции...». Неприлично начинать разговор словами: «Кто это?» или «Кто у телефона?» Назвав себя, можно спросить: «Простите, с кем я разговариваю?» Если вы находитесь в учреждении, назовите учреждение, затем свое имя, например: «Библиотека, Казаков слушает». Если вам нужен не тот человек, кто поднял телефонную трубку, вы говорите: «Попросите, пожалуйста...» Неуместна форма приказа: «Мне Петрова!», некрасиво также игривое: «Я вас слушаю с вниманием» или такое громоздкое «Извините за беспокойство, будьте так добры, не откажите в любезности, позовите, пожалуйста, если вас не затруднит, Василия Васильевича».

Щадя нервы знакомых и друзей, не звоните им домой ранним утром, поздним вечером и тем более ночью. В это неурочное время они встревожатся: «Не случилось ли что-то экстраординарное?» Даже днем вы ненароком можете оторвать абонента от неотложного дела. Всегда осведомитесь, не помешали ли вы своим звонком. А если все-таки помешали, спросите, когда удобнее перезвонить. Можно кратко сказать, по

какому вопросу вы беспокоите человека. Если с вами не могут поговорить, не обижайтесь.

В начале делового телефонного разговора сразу представьтесь собеседнику – назовите фамилию, имя, отчество, свою должность и учреждение.

Приведем восемь важных «не», относящихся к культуре общения по телефону из книги Эмили Пост «Этикет: Голубая книга умения вести себя в обществе»:

1. Не спрашивайте, если набрали неправильный номер: «Куда я попал?», а скажите: «Это 321645? Извините, я ошибся».

2. Если вдруг что-то прерывает телефонный разговор, следует сказать, не «Подождите минутку», а «Я перезвоню чуть позже» и сделайте это.

3. Не рискуйте набирать номер по памяти, если не вполне уверены, что помните его.

4. Не играйте в не очень остроумную игру «Угадай, кто?», если ваши коллеги не узнают ваш голос.

5. Не спрашивайте: «Что вы делаете в субботу во второй половине дня?», если хотите предложить какое-то дело в это время. Этот вопрос заранее предполагает отказ, если собеседник занят, либо неопределенный ответ. Вы можете поставить его в неловкое положение, заставляя признаться, что в субботу вечером он ничем не занят. Лучше объясните, в чем дело, и предложите, если собеседник свободен в это время, встретиться с ним.

6. Не говорите «Алло», когда снимаете трубку, если вы работаете в крупной фирме. Лучше произнести ее название.

7. Не забывайте, что разговоры с занятыми людьми надо вести по возможности очень кратко.

8. Не позволяйте вошедшему во время телефонного разговора посетителю слушать вас, а попросите зайти через несколько минут или прекратите на время разговор.

Длительность телефонного разговора следует соотносить и со временем собеседника, и с притязаниями других абонентов.

Согласно правилам хорошего тона инициатива разговора по телефону принадлежит позвонившему либо старшему по возрасту или общественному положению. Если вызванный занят

или торопится, он может извиниться и попросить позвонить в другое время. Вызвавший в этом случае не должен обижаться.

Телефон – удобное средство общения, однако не стоит им злоупотреблять. Уважаемого человека или родственника не рекомендуется по телефону поздравлять, приглашать в гости или обращаться к нему с какой-то просьбой. Это можно делать лишь с близкими людьми. Когда вежливость требует личного присутствия, не пользуйтесь телефоном.

### Ты или вы?

У нас обычно принято обращаться друг к другу по имени и отчеству, что, в общем не сочетается с «тыканьем». В молодежной среде в ходу обращение по именам и, как следствие, распространенной формой является «ты», даже если при этом называют друг друга «стариком». Если люди знакомы довольно долго, неформальное общение может создать особый микроклимат, в воздухе которого витает обращение на «ты». Кто же по этикету должен сделать первый шаг? Вы, конечно, уже догадались, что женщина или старший. При одинаковом возрасте предложить перейти на «ты» может любой. Раньше существовал обычай при этом выпить вина «на брудершафт». В последнее время, насколько нам известно, он практически исчез.

Американцы быстро переходят на «ты», называя партнера по имени «Том» и «Ваня», не дожидаясь на то специального приглашения.

Ни в коем случае не пытайтесь навязать японским партнерам переход на «ты». Ведь для них это верх невоспитанности. Обращайтесь вежливо, по фамилии: «Кумагаисан» (сан – господин). Японцы всегда поступают так за пределами своего дома.

### Выражение благодарности

Наверное, в книге по этикету можно сказать и об очевидном: услугу благодарностью не испортишь. Ответить на доброе дело можно устно, письменно (только от руки), букетом цветов, коробкой конфет. Благодарить принято за все, но не за представление кому-нибудь. Кстати, поблагодарив, вы подаете

прекрасный пример подрастающему поколению, особенно, если скажете «спасибо» за уступленное место в транспорте. Иногда благодарность продавцу за отпущенный товар помогает снизить накал наэлектризованной очереди в магазине. Простое «спасибо за угощение» или «благодарю вас», произнесенное после танца, покажет, что вы человек воспитанный. И не забывайте об улыбке!

### **Вас слушают многие**

Не секрет, что почти любому из нас приходится, кому чаще, кому реже, выступать перед большими собраниями людей. Естественно, никто не появляется на свет прирожденным Цицероном. Выработать эти качества никогда не поздно. В истории ораторского искусства известен пример Демосфена, который упорным трудом сумел преодолеть дефект речи. Он выходил на берег моря, наполнял рот галькой и старался перекричать шум волн.

Начинающая учительница и молодой преподаватель, руководитель промышленного производства и директор фирмы... Всех этих людей, как и многих других, сближает огромное чувство ответственности за каждое сказанное слово и неизбежное волнение перед встречей с аудиторией. Более того, многие испытали на себе ощущение растерянности и даже страха, когда слышали обращение: «А что вы скажете по этому поводу?».

Еще большую ответственность испытывает человек, если ему необходимо выступать перед иностранной аудиторией: на международной конференции, симпозиуме, встрече по интересам. В зависимости от характера такой встречи, протокол ее проведения – регламент – может быть более или менее формальным, а общая атмосфера дружеской или, напротив, официальной.

Во всех случаях стремитесь говорить легко, свободно, лишь изредка поглядывая на текст, постарайтесь увлечь аудиторию своими ответами. Выступая свободно, «от себя», следует говорить с максимальной отдачей, ответственностью. И не забывайте, что на международной встрече вы представляете не только себя, но и свою страну. Таким образом, ваше

выступление должно быть хорошо сбалансировано с учетом всех этих условий.

Вспомним слова одного из великих поэтов: «А уж сказку говорит – словно реченька журчит»... Этот образ применим и к всевозможным речам, которых бывает великое множество. Некоторые из них мы уже упоминали выше. И все же подчеркнем, что речь по своему пафосу и эмоциональности отличается от доклада или лекции. Следует учитывать и особенности того или иного языка. Скажем, если французскому присуща певучесть, то английскому свойственны сухость, монотонность. Русская, как и всякая славянская речь, находится где-то посередине. Она эмоционально насыщена, но не театральна, не надуманна, а скорее естественна.

Нелишне усвоить несколько полезных советов, которые вам не помешают при составлении любой речи. Прежде всего, спросите себя: что существенно нового, полезного вы можете сказать на предложенную вами тему? И постарайтесь найти отправной момент, на котором можно построить свое выступление.

Например, начало можно сделать интересным и даже оригинальным – это поможет вам сразу же завладеть вниманием публики. Любую речь (естественно, кроме траурной) неплохо начать с шутки. Если найдется цитата, созвучная теме выступления, не замедлите воспользоваться ею. Если речь продолжительна по времени, лучше всего перемежать выступление яркими, живыми фрагментами, чтобы поддержать интерес со стороны слушателей. Однако не предавайтесь самолюбованию и не начинайте смеяться первым после сказанных вами острот. Важна, кстати, не длительность речи, а глубина ее содержания. Несмотря на то, что вы хорошо знакомы с предметом, подойдите к выступлению со всей серьезностью, продумайте, как вы будете говорить, перед кем и где. Не оправдывайтесь, что вы не оратор, не успели подготовиться и вам собственно нечего сказать. Все это – признаки дурного тона. И уж тем более не начинайте свою речь с подобных оговорок. Лучше вообще не выступать.

Если не блещете ораторским мастерством, вот вам совет: напишите речь заранее и поупражняйтесь в ее произношении. Постарайтесь по возможности запомнить свое выступление,

чтобы в дальнейшем не пользоваться написанным текстом. Приличнее говорить, глядя на публику. Кстати, в английском парламенте, известном своими многовековыми традициями, не разрешается читать речи по шпаргалке. А сложными фразами уместно изъясняться лишь, если вы убеждены: публика вас понимает и даже получает удовлетворение от вашего стиля изложения.

#### **Правила, которых следует придерживаться в разговоре:**

- Необходимо вести разговор вежливо и ровным голосом;
- Следует смотреть в глаза собеседнику;
- Не рекомендуется во время разговора кривить рот, морщить лоб и нос;
- Не следует перебивать или прерывать собеседника;
- Не следует излишне жестикулировать;
- Не засоряйте свою речь словами – паразитами;
- Не следует излишне усложнять свою речь, используя иностранные словами научные термины;
- Старайтесь говорить четко, не торопясь, не бормотать и не глотать окончаний слов;
- Интонация не должна быть оскорбительной или обидной для человека

#### **Дар слушать других**

В публичных выступлениях и даже личных беседах нет большего порока, чем думать, что вы знаете больше и, соответственно, должны говорить более других.

Плох тот собеседник, который разговаривает с вами лишь для того, чтобы самому выговориться. В конечном счете, он добьется того, что его вообще перестанут слушать.

Всегда говорите по существу и подмечайте, как вас слушают. Неплохо и похвалить собеседника за его высказывание: «Вы рассказали много интересного». Но нет более неприятного, если вам долго рассказывают то, о чем вы вообще не хотите слышать.

Не стройте из себя всезнайку. Не стесняйтесь признаться, что не были на гастролях Миланской Оперы. Заявив, что читали

книгу, о которой вас спрашивают, а после того, сказав о ней нечто невразумительное, вы поставите себя в крайне глупое положение.

И еще очень важный момент. Как правило, большинство конструктивных идей возникает, подобно электрической искре, при контакте с мыслями других людей, выкристаллизовывается в столкновении мнений. Вспомните древнюю истину – в спорах рождается истина. Об этом не устают повторять многие, в том числе и авторы фундаментального американского «Курса для высшего управленческого персонала».

Поэтому мало только слушать собеседника. Будьте активны, думайте об услышанном. Тем самым вы почерпнете новые идеи, информацию и заслужите расположение собеседника.

#### **Чтобы в споре родилась истина**

Людам свойственно стремление, выговориться, поведать, что «на душе накопилось». Но каким бы талантливым оратором вы себя ни считали, не забывайте о других. Умение слушать их или, если хотите, культура диалога культура спора всегда пригодятся в вашей жизни. Ведь мастерство беседы, по словам Фридриха Шиллера, в том, о чем собеседник «мудро сумел умолчать».

Нетерпимостью к иной точке зрения, к словам, в которых собеседник ее излагает, отличаются лишь люди либо крайне вспыльчивые, либо совершенно некультурные. Во всех случаях запоздалое оправдание – я, дескать, погорячился – не снимает с вас вины за невоспитанность.

Избегайте заключений, которые могут больно ранить чувства собеседника. Очень важно при этом следить за тем, как он воспринимает вас – ведь обиду можно нанести не только словами, но и подтекстом сказанного. Расстроить человека можно и, не повышая голоса, а, используя такую интонацию, которая будет носить для него даже оскорбительный характер.

Никогда не позволяйте себе грубо разговаривать с людьми. Попробуйте чаще употреблять такие маленькие слова и фразы, как «извините за беспокойство», «пожалуйста», и вы увидите, как меняется климат вокруг вас. «Воспитанный человек, – пишет Сергей Михалков, – никогда не позволит себе кричать и грубо

разговаривать с людьми, и особенно с теми, кто ниже его по положению. Он понимает, что грубый тон только роняет его в глазах собеседника».

А как неприятно слышать бахвалу. Ему не приобрести новых друзей, зато легко потерять старых. Выдающийся казахский просветитель Абай Кунанбаев приводит в своих «Словах назидания» интересную «диалектику» вредного качества. Вот она: «Великие мудрецы давно заметили: каждый лентяй труслив и безволен; безвольный же человек всегда хвастлив; хвастливый, кроме трусости, еще и глуп; а глупый всегда невежествен бесчестен».

### Поговорим о деле

Все чаще мы рассуждаем о деловом общении – о встречах с представителями деловых кругов, приемах бизнесменов, переговорах... Нередко они происходят во время поездки за границу. Подмечено, что успех бизнесмена или, допустим, инженера примерно на 90 процентов обеспечивается умением найти общий язык, сходиться и слаженно работать с людьми. И лишь на остальные 10 – профессиональной, технической подготовкой.

К такому выводу пришли исследователи из технического института Карнеги (США), специально занимавшиеся изучением взаимоотношений между людьми на производстве, в сфере бизнеса. Вот почему на Западе умение ладить с людьми расценивается, по словам Джона Рокфеллера, как товар, вроде сахара или кофе. Такой, если можно выразиться, сугубо «вещевой» подход к контактам укрепляется с каждым годом и у нас.

Если у себя на родине деловую встречу вы вправе устроить в офисе, иных помещениях своей фирмы, кафе или других общественных местах, то за рубежом первые контакты лучше всего организовать во внешнеторговом представительстве. Если, конечно, такое там имеется. После знакомства и встречи со своими партнерами можно направиться в ресторан, клуб или кафе.

Сегодня уже не зазорно, изучая конкретные способы делового общения на работе или службе, обратиться к

зарубежному опыту и почерпнуть в нем немало полезного для себя. Ведь на Западе издано множество книг, всевозможных пособий по культуре делового общения. Эту же цель преследует и наша книга, хотя ее задача гораздо скромнее, и рассказываем мы далеко не обо всех правилах, позволяющих произвести на своих партнеров первое и во многом определяющее впечатление.

Итак, первое требование – пунктуальность. Придите на место минут за пять до назначенного вам времени. К визиту надо подготовиться, особенно в незнакомой стране: уточнить адрес, обдумать, каким транспортом воспользоваться. Учтите, что отговорки вроде той, которая в ходу у нас: «извините, долго не было автобуса», приняты не будут. Даже если и не подадут виду, что недовольны опозданием, все же за вами в фирме или компании останется репутация человека непунктуального и даже невежливого. Поэтому выходите из отеля или дома с запасом в пять-десять минут.

Перед этим оденьтесь аккуратно, в традиционном стиле – повседневный костюм, скромный красивый галстук, хорошо начищенные туфли. Авторы руководства по этикету для американских бизнесменов рекомендуют посетителям внимательно осмотреться, прежде чем войти в приемную. В частности, проверить, не сдвинулся ли галстук, застегнут ли пиджак, хотя бы на одну среднюю пуговицу, не взъерошены ли волосы. Считается, и, кстати, вполне обоснованно, что небрежный вид свидетельствует о неуважении к собеседнику.

Попав на две-три минуты в приемную, доложите секретарю, если, конечно, таковой имеется, о своем приходе, четко произнесите свое имя, фамилию, цель прихода. Если вам предложат подождать, не следует изображать вселенскую трагедию – нервничать, а тем более возмущаться. За задержку принесут извинения, а сам процесс ожидания постараются сделать менее утомительным, предложив кофе, чай или соки.

Во время беседы внимательно слушайте собеседника. Сдержите нервные, судорожные движения, не вертите в руках карандаш, не играйте ключами, не посматривайте то и дело на часы. Отвечайте на вопросы как можно более четко и кратко. И знайте – поток безудержного красноречия оставляет столь же

неблагоприятное впечатление, как бормотание и заикание, то есть несвязная речь.

Постоянно помните, что в деловых беседах и встречах, как правило, устанавливают не только время их начала, но и окончания. Часто бывает, что, увлекшись ответами, вы забываете задать свои вопросы. Вспоминаете же о них, когда время уже подходит к концу. И не затягивайте беседу. Как говорил известный французский философ Жан-Жак Руссо, «человек умный удаляется за минуту перед тем, когда он был остановлен»

### **Визитная карточка**

В мире деловых людей необычайно широко распространен обмен визитными карточками. Их вручение является одним из основных способов представления человека. Правда, у нас с недавних пор такой способ знакомства в силу разных причин не использовался. Однако эти небольшие прямоугольники бумаги играют роль своеобразных «удостоверений личности».

Важен не только сам факт, но даже ритуал вручения визитки при первой встрече с деловым партнером, тем более, если он приехал из-за рубежа. На Западе очень многое в этикете бизнесмена зависит от бумажной карточки. В странах Азии, у представителей арабского мира визитки имеют поистине магическое значение. Скажем, в Китае даже сами футляры для карточек производят должное впечатление.

Итак, из визитки можно почерпнуть основные сведения об ее владельце, организации или фирме, которую он представляет. Для облегчения контактов исполните текст не только на английском, но и на местном языке. Это крайне необходимо, если вы хотите достичь успеха на переговорах в Японии или Китае, Корее или Гонконге...

Словом, визитная карточка пусть и не подробно, однако максимально доступно для иностранца сообщит о вашей должности, месте работы. Укажите не только эти данные, но и реальную сферу интересов, полномочий, ибо наши должности нередко трудны для восприятия, а то и совершенно непонятны людям за рубежом. Скажем, мало написать «заместитель директора», следует хоть кратко раскрыть содержание того, чем

вы занимаетесь, даже если при этом несколько изменится название должности: «Заместитель директора по финансовым вопросам».

Визитка непременно должна содержать почтовый адрес фирмы или предприятия, номера телефонов и факса, телекса. Можно прибегнуть и к маленькой, но вполне допустимой хитрости: если у вас есть секретарь, укажите и номер его телефона. Наличие двух-трех телефонов подскажет иностранцам, что они имеют дело с солидной фирмой, обладающей внушительным штатом работников.

Приняв визитку, на глазах у партнера вслух прочтите его имя. Уясните его должность и положение в обществе. Во время переговоров держите визитные карточки перед собой, чтобы не путаться в именах. Опыт подсказывает, что лучше рассортировать карточки в том порядке, в каком партнеры сидят перед вами. Ни в коем случае не мните чужие визитные карточки, не делайте на них пометок, не вертите в задумчивости на глазах у хозяина. Тот воспримет это как неуважение и может даже обидеться. Более того, вы рискуете серьезно подмочить свою репутацию, если не узнаете человека, с которым ранее обменялись визитками.

Деловая этика не будет нарушена, если, заняв в итоге кадровых перемещений новое место, воспользуетесь накопленным вашим предшественником каталогом визиток для установления новых и ценных партнерских связей. А сделав анализ карточек, можно получить сведения о надежности, солидности той или иной фирмы. К примеру, она размещается в собственном здании, а не арендует контору. Значит, у фирмы прочные позиции в финансовой сфере. Офис арендован в солидном небоскребе в деловой части города – это одно, если же он ютится где-то на задворках, пусть даже в частном владении, – совсем иное.

Наличие на карточке номеров внутренней связи указывает, что у компании-партнера есть собственный телефонный коммутатор. А это опять же подтверждение солидности.

Говоря о визитных карточках, упомянем и еще одну сферу их использования не только в деловой, но и в повседневной жизни. Иногда карточки прилагают к цветам, подаркам, чтобы адресат знал, кто их преподносит.

### Как вести деловую переписку

В понятие культуры общения входит и умение вести деловую переписку. Первая заповедь – на любое деловое письмо надо ответить сразу же! Во всяком случае, не позднее, чем через три – пять дней после получения. Если у вас нет еще готовых формулировок встречного предложения, просто сообщите, что получили письмо, и после обдумывания деталей заинтересовавших вас предложений, спустя какое-то время сообщите партнеру о своем решении. Такая оперативность поможет не упустить перспективные контакты. Вообще ведение деловой переписки – целая дипломатия. Спектр писем достаточно широк: от писем-отказов до писем-предложений. Как правильно написать письмо-отказ, чтобы и претензии снять и поддержать на будущее хорошие отношения с клиентами? Рассмотрим пример такого письма-отказа продажи в кредит из журнала «Дело (Восток-Запад)», в котором приведены практические советы одного из австралийских бизнесменов.

Письмо состоит из четырех частей: нейтрального комментария, изложения причин отказа, самого отказа и позитивной концовки.

«Благодарим за заказ вашим магазином 250 аппаратов для распыления средств защиты растений. Крупный заказ говорит о том, что вы ожидаете прибыльной торговли весной.

Репутация вашего предприятия, как и кредитоспособность, свидетельствуют о предприимчивости и оперативности. Как правило, информация о деятельности предприятий данного типа свидетельствует также и об интенсивной конкуренции между ними.

Ожидаемое весной оживление в экономике, вероятно, улучшит ваши позиции. По-прежнему предлагаем наши услуги на основе оплаты наличными или чеком. Этот вид оплаты дает возможность 2% скидки.

Кроме снижения стоимости, этот вид оплаты означает возможность закупки любого количества запасов на складах, вы можете уверенно встретить весенний сезон. Ваши заказы будут реализованы незамедлительно по получении оплаты».

Как видим, структура письма-отказа очень логична. Обратите внимание на отсутствие слов «однако», «но», «к

сожалению». Опытный бизнесмен не советует с ходу «брать быка за рога», т. е. отвергать претензии или порождать иллюзии, что может их удовлетворить. Прежде чем отказать, стоит объяснить причину отказа. Если притязания клиента не имеют под собой почвы, не слишком щедро рассыпайте извинения. Объяснения не должны быть общими, но не ограничивайтесь тремя словами. Чем более ясным и правдоподобным будет отказ, тем больше шансов на сохранение деловых дальнейших отношений. Как это ни удивительно, но отказать можно, используя позитивные формулировки. Избегайте частицы «не». Ведь в быту вы частенько используете этот прием. Если жена предлагает на гарнир макароны, а не жареную картошку, будьте уверены, что получите ее, если скажете: «Дорогая, так хочется жареной картошечки!», а не так: «Нет, не буду есть, надоели!». Из заключительных фраз письма получатель должен почувствовать, что вы заинтересованы в нем и даже при отказе надеетесь на продолжение сотрудничества.



#### ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека.-М., 2008.
2. Архангельская М.Д. Бизнес – этике, или Игра по правилам. – М., 2008.
3. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М., 2007.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М., 2009.
5. Браим И. Культура делового общения.- М., 2009.
6. Бэннет К. Деловой этикет и протокол.- М.,2009.
7. Маркичева Т.Б., Ножин Е.А. Деловое общение: практические рекомендации.-М., 2009.
8. Мириманова М.С. Конфликтология. – М., 2008.
9. Морозов А.В. Деловая психология. – Спб., 2009.
10. Рогов Е.И. Психология общения.-М., 2008.
11. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.- М., 2009.
12. Шеламова Г.М. Этикет делового общения.-М., 2009.

#### ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Бекетова Е.Е. Тайны общения.-М., 2007.
2. Бородкин Ф.М. Внимание – конфликт.-М., 2007.
3. Герман Ш.М. Беседы об эстетике.-М., 2009.
4. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – М.,2009.
5. Лобарева Л.А. Уроки привлекательности.-М., 2007.
6. Ниренберг Д. Читать человека как книгу.-М., 2007.
7. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам.-М., 2008.
8. Шепель В.М. Имиджелогия: Секреты личного обаяния.- М., 2008.