

Деловой этикет.

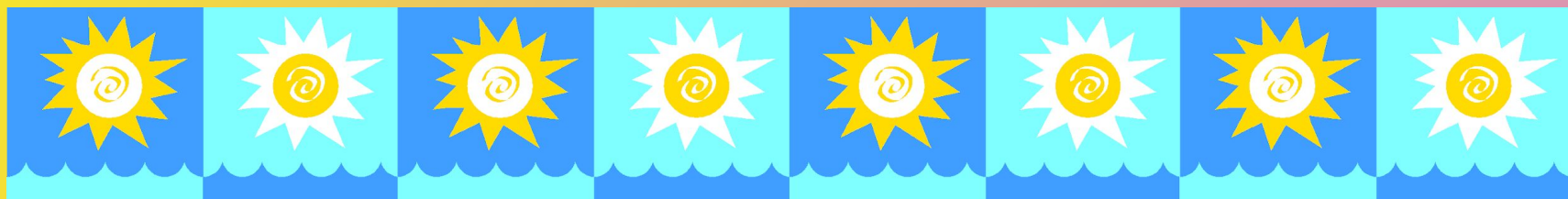
Этикет невербального общения.
Жесты.



❖ Мимика и жесты играют большую роль в оценке окружающими уровня воспитанности того или иного человека (собеседника). Например, некоторые люди не знают, что делать со своими руками. Незанятые руки держат спокойно. Если есть привычки теревить что-нибудь, стучать пальцами по столу или стулу, щелкать большими пальцами, чесать затылок или за ухом, массировать руками щеки или пальцем переносицу, демонстративно рассматривать свои ногти и т. д., то от них нужно отучиться. Неприлично указывать пальцем. Не отставляют мизинец во время еды, танца или курения.



- ❖ Во время разговора рот рукой не прикрывают, не хлопают собеседника по плечу, не теребят пуговицу его пиджака, не толкают его локтем, не стряхивают с его или со своей одежды пылинки (чтобы снять нитку или волос с одежды собеседника, спрашивают у него разрешение). При разговоре жестикуляцию сводят до минимума. Только некоторые слова и фразы, такие как «Садитесь, пожалуйста», «Познакомьтесь, пожалуйста», «Можно вам представить?» и т. д. сопровождаются соответствующим жестом.

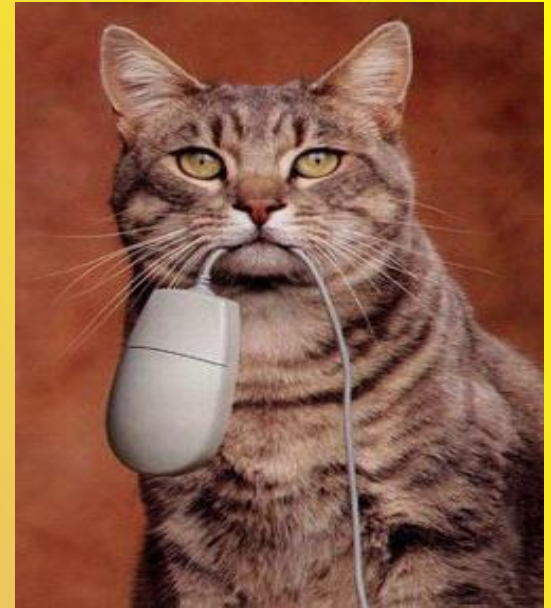


- ❖ Жесты должны быть скупые, не размашистые, определенные: легкий кивок головы (утверждение), нерезкий взмах кисти (а не всей руки) в дополнение к сказанному, нерезкий поворот головы при обращении к кому-то или в ответ на обращение к вам.

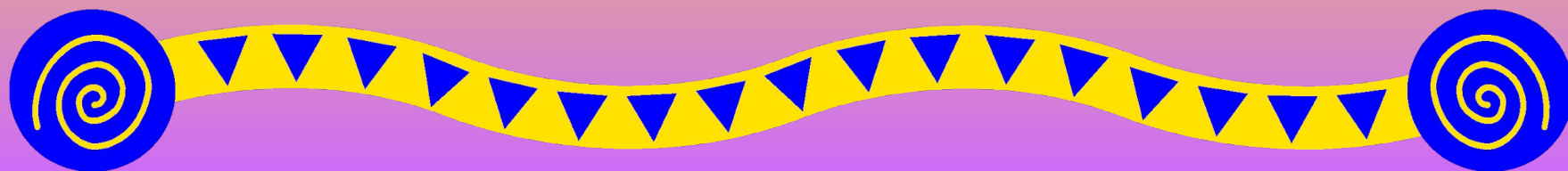
Многие жесты не фиксируются сознанием, но в полной мере передают настроение и мысли человека. Если есть желание прослыть внимательным и интересным собеседником, то нужно разбираться в жестах и мимике. Итак,

- если пальцы рук сцеплены. Возможно три варианта: скрещенные пальцы рук подняты на уровне лица, лежат на столе, лежат на коленях. Этот жест обозначает разочарование и желание собеседника скрыть свое отрицательное отношение;**
- защита рта рукой (это могут быть только несколько пальцев или кулак). Данный жест обозначает, что слушающий чувствует, как вы лжете;**
- почесывание и потирание уха. Этот жест говорит о том, что человек наслушался вдоволь и хочет высказаться;**
- почесывание шеи. Данный жест говорит о сомнении и неуверенности человека;**
- оттягивание воротничка. Этот жест используется тогда, когда человек разгневан или расстроен. Может использоваться и в том случае, когда человек солгал и заподозрил, что его обман раскрыт;**

- пальцы во рту. Данный жест говорит о внутренней потребности в одобрении и поддержке;
- подпираание ладонью щеки. Жест говорит о том, что собеседнику стало скучно;
- указательный палец направлен вертикально к виску, а большой палец поддерживает подбородок. Жест указывает на то, что собеседник негативно или критически относится к тому, что слышит;
- собеседник потирает лоб, виски, подбородок, прикрывает лицо руками — это свидетельствует о том, что он не настроен разговаривать в данный момент с кем-либо;
- человек отводит глаза — это является самым ярким показателем того, что он что-то скрывает;
- скрещенные руки на груди собеседника сигнализируют о том, что лучше разговор закончить или перейти на другую тему. Если собеседник скрестил руки и сжал ладони в кулак, то это означает, что он настроен крайне враждебно. Необходимо как можно скорее закончить разговор. Если собеседник при скрещивании рук обхватывает плечи, то это означает, что он уже готов перейти в рукопашную;



- жест «пощипывание переносицы», поза «мыслителя», когда подпирают рукой щеку — это жесты размышления и оценки;
- почесывание указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или боковой части шеи, потирание указательным пальцем носа — это жесты сомнения, которые свидетельствуют о том, что в разговоре собеседнику что-то неясно;
- обиженный человек чаще всего принимает следующую позу. Он приподнимает плечи и опускает голову. Если собеседник принял именно такую позу, то тему разговора следует поменять;
- человек, стремящийся закончить беседу, опускает веки. Если ваш собеседник носит очки, то он снимет очки и отложит их в сторону;
- если ваш собеседник покусывает дужки очков или постоянно снимает и надевает очки, это значит, что он затягивает время для принятия решения. В этом случае вам необходимо помочь вашему собеседнику и дать необходимое ему время на обдумывание;
- если ваш собеседник ходит по комнате, это значит, что разговор интересует его, но ему нужно подумать, прежде чем принять решение;



Человек самодовольный и высокомерный складывает кисти рук вместе.

Уверенного в себе человека, который хочет показать свое превосходство над другими, можно распознать по жестам «закладывание рук за спину с захватом запястья» и «закладывание рук за голову». С таким человеком общение затруднительно. Поэтому если хотят расположить его к себе, то наклоняются немного вперед с протянутыми ладонями и просят объяснить что-либо. Другой способ заключается в копировании жеста.

Если собеседник неожиданно начал собирать ворсинки с одежды, и при этом отвернулся от говорящего или смотрит в пол — это означает, что он несогласен со сказанным или не хочет высказывать свое мнение.

Человек, который во время разговора держится руками за боковые края стула или его руки лежат на коленях, хочет прекратить разговор. В таком случае беседу сразу прекращают.



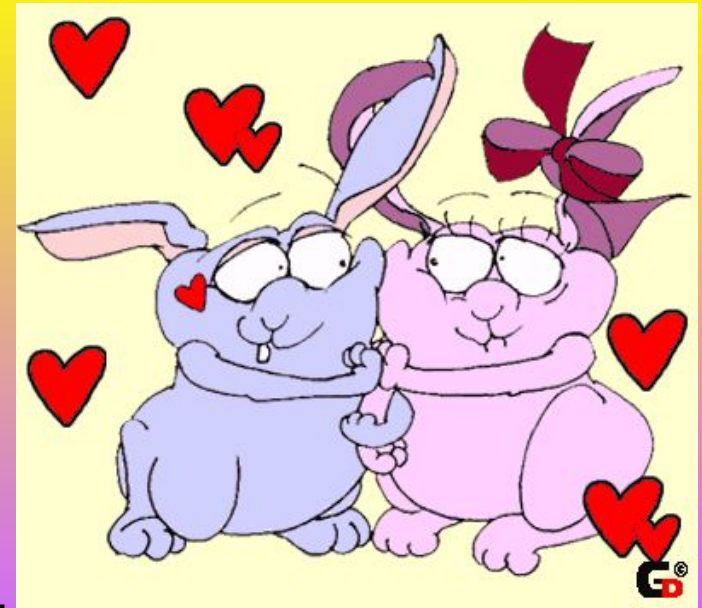
По тому, как слушающий выпускает дым сигареты, можно определить его отношение к собеседнику и к разговору. Если он выпускает дым постоянно вверх, это означает, что он настроен положительно и разговор ему нравится. Если дым направлен вниз, то человек, наоборот, настроен негативно, причем чем быстрее он выпускает дым, тем больше разговор ему неприятен.

Походка также является важным определяющим фактором в сиюминутном состоянии человека. Если у человека руки находятся в карманах или он ими размахивает, если он смотрит под ноги, находится в угнетенном состоянии. Человек, у которого руки сцеплены за спиной, а голова опущена, чем-то озабочен.

Опущенные плечи и поднятая голова — настроен на успех, контролирует ситуацию. Склоненная набок голова — собеседник заинтересован. Потирание века — собеседник говорит неправду. Поднятые плечи означают, что собеседник напряжен и чувствует опасность, исходящую от вас. Поднятые плечи и опущенная голова — признак замкнутости. Собеседник либо неуверен в себе, либо боится чего-то, либо неудовлетворен разговором, либо чувствует себя униженным.



Для того, чтобы достичь желаемой цели в беседе, мало быть внимательным человеком, необходимо самому использовать во время беседы жесты открытости, которые помогут расположить к себе собеседника, вызвать его на откровенный разговор и оставить о себе самое благоприятное впечатление. К жестам открытости относятся жест «раскрытые руки», когда протягивают собеседнику свои руки ладонями вверх, и жест «расстегивание пиджака».



Следите за своей мимикой: губы не должны быть плотно сжаты, при этом на лице должна быть полуулыбка (недопустимы опущенные углы рта — это означает, что вы расстроены чем-то, а такой собеседник никому не нужен). Когда смотрите на собеседника, то визуально постарайтесь нарисовать на его лице треугольник, в который и нужно смотреть. Это помогает максимально сконцентрироваться

Пальцы, по возможности, всегда держат вместе. Во время еды, танца, курения мизинец не выставляют в сторону, это будет выглядеть жеманно-манерно. Также неприлично указывать пальцем.

Беседуя с кем-либо, смотрят в глаза собеседнику. Воспитанные люди умеют владеть своим взглядом, мимикой, придавая лицу естественное выражение.