

## КАК УСТРОИТЬСЯ НА РАБОТУ

Всем нам рано или поздно приходится устраиваться на работу — рассылать резюме, ходить на собеседования. И то, и другое нужно делать в соответствии с определенными правилами, иначе процесс поиска работы может сильно затянуться.

### Резюме

Каким бы образом вы ни искали работу — через знакомых, по газетам или пользуясь Интернетом — настанет момент, когда вас попросят показать (или прислать) свое резюме. Имейте в виду, что без грамотно составленного резюме поиск работы ни к чему не приведет.

**Внимание!** Хорошее резюме — как анонс интересной книги или спектакля. Ваша задача — заинтересовать потенциального работодателя, а все остальное можно изложить приличной встрече. Вы даже можете сделать внизу пометку, что остальную информацию готовы выслать по требованию или предоставить на собеседовании.

### *Основные требования к резюме*

**Точность.** Все, что изложено в резюме, должно соответствовать заявленной должности и требованиям к данной вакансии.

**Лаконичность.** Резюме должно занимать одну страницу (лист формата А4). Никто не будет читать многостраничных эпистол. Будьте краткими. Даже если круг ваших знаний и навыков широк, а профессиональный путь — долог, все равно все это нужно уместить на одной странице. Добавлять лишние детали ни к чему, даже если у вас получилось короткое резюме.

**Структурированность.** Когда резюме написано сплошным текстом, без акцентов и выделений, его очень трудно читать. Любой работодатель начнет испытывать сомнение: может ли человек, составивший такое резюме, выделять главное в работе, последовательно и логично излагать мысли.

**Дизайн.** Резюме необходимо хорошо оформить. Это вовсе не значит, что там должно быть много рамок и символов. Как раз наоборот, лучше всего, если их не будет, поскольку, проходя через факс, все это смазывается и затрудняет чтение. Нужно просто подобрать различные шрифты, чтобы выделить должности, основные места работы и профессиональные навыки. Резюме должно быть таким, чтобы его можно было читать, не напрягаясь. Не делайте красиво — делайте удобно.

**Внимание!** Не забудьте указать контактную информацию. Без нее ваше резюме никому не нужно.

Ни в коем случае не лгите! Не стоит руководствоваться принципом: «Главное — устроиться на работу, а там будь что будет». Сведения об образовании, профессиональных навыках, опыте работы и пр. должны быть абсолютно правдивы.

### **Собеседование**

В данном случае ваша цель — произвести впечатление на потенциального работодателя как своими ответами, так и вопросами, которые вы будете задавать относительно предлагаемой работы. Этим вы продемонстрируете свою заинтересованность и покажете, что пришли не только узнать, что смогут предложить вам, но и продумали заранее, чем вы можете быть полезны.

Для того чтобы эта цель осуществилась, необходимо основательно подготовиться к предстоящему собеседованию. Для этого необходимо заранее собрать информацию о компании, в которой предстоит собеседование.

**Внимание!** Распланируйте свое время. Лучше прийти на собеседование на несколько минут раньше. Это позволит вам сориентироваться в незнакомой обстановке.

### **Как одеться**

- **Всю одежду подготовьте с вечера.**
- **Дамам рекомендуется надевать на собеседование костюм, допускается брючный.**
- **Если вы собираетесь на интервью в строительную организацию или дизайнерскую фирму, можно позволить себе одеться в более свободном стиле.**
- **Постарайтесь узнать заранее, принят в фирме деловой или более свободный стиль одежды, но в любом случае на интервью лучше одеться более официально.**
- **Избегайте экстравагантных драгоценностей, тесных брюк и коротких юбок.**
- **Если появление на работе в джинсах считается в этой фирме в порядке вещей, вы сможете себе это позволить, когда начнете работать, но на интервью в свитере и джинсах приходить не стоит,**
- **Не стоит пользоваться парфюмерией с резким ароматом.**

### **Стиль поведения**

Если вас не встретил секретарь, постучите в дверь, прежде чем войти.

- **Четко представьтесь.**
- **Не жуйте жевательную резинку.**
- **Улыбайтесь.**
- **Если вас кому-либо представят, приложите все усилия, чтобы**

- правильно услышать и запомнить имя этого человека.
- Избегайте сленга, используйте хорошую грамматику.
  - Избегайте упоминания о личных, семейных и финансовых проблемах, разговоров о политике, религии, сексе.
  - Не браните своего предыдущего начальника, коллег по работе.
  - Примите удобную позу, старайтесь поддерживать с собеседником контакт глаз.
  - Не перебивайте собеседника. На интервью должен лидировать интервьюер, а потому не старайтесь подавить его своими знаниями.
  - Существуют ответы, которые повторяются миллион раз, например: «Мне нравится работать с людьми». Даже если это и так, постарайтесь избежать штампов. Лучше расскажите о вашей манере работы с клиентами.
  - Будьте готовы отвечать на вопросы «личного» характера. Если вы сочтете вопрос некорректным, спросите, имеет ли он отношение к работе.
  - Если интервьюер поинтересуется зарплатой, на которую вы рассчитываете, постарайтесь назвать «реальную» цифру, которая соответствует выполняемой вами работе.
  - Если вам сделали предложение, и очевидно, что вас устраивает эта вакансия, положительный ответ можно дать сразу.
  - Если у вас есть желание подумать, будет вполне вежливо попросить отсрочки на один-два дня до объявления своего решения.
  - Если вам предложат заполнить какие-нибудь формы, лучше взять их с собой и вернуть в кратчайший срок. Работая с ними дома, потренируйтесь на черновике. Помните, что все имеет значение: и грамотность, и почерк, и четкость формулировок.
  - После окончания собеседования поблагодарите за уделенное время.

### **Поведение после собеседования**

- Зафиксируйте полученную на собеседовании информацию.
- Через день-два после интервью можно послать на фирму, где вы проходили собеседование, благодарственное письмо. Письмо желательно составить так, чтобы оно было кратким и содержало благодарность за уделенное вам время. Напомните, что вы ожидаете решения по итогам собеседования.
- Получив телефонный или письменный отказ, можно обратиться с просьбой иметь вас в виду в будущем.
- Проанализируйте собеседование, постарайтесь понять, что явилось причиной возможной неудачи."

**Внимание!** Приходить без приглашения, часто звонить, если вы об этом не договаривались, не следует.

# ОТНОШЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ И ПОДЧИНЕННОГО

## Что такое «субординация»

В переводе с латыни слово «субординация» означает подчинение. Когдато, очень давно, под этим понятием подразумевалось исключительно послушание воинов старшим по званию. Во времена, когда основным занятием мужчин было участие в военных действиях, а сила считалась главным аргументом, был разработан своеобразный кодекс, суть которого сводилась к следующему: нижестоящий должен подчиняться вышестоящему только по тому, что тот — вышестоящий. Иначе из-за внутренних противоречий не останется ни времени, ни сил на внешнего врага.

Закон субординации не так уж сильно изменился за прошедшие тысячелетия, и он действительно

сегодня в любом коллективе: все сотрудники обязаны соблюдать тот самый кодекс, о котором мы уже говорили, — нижестоящий должен подчиняться вышестоящему, и точка. Невозможно представить себе такую картину: каждое утро генеральный директор доказывает подчиненным свое право отдавать распоряжения.

Старый римский принцип «Что позволено Юпитеру, не позволено быку» работает до сих пор. Например, если шеф называет вас по имени и на «ты», вы не можете ответить ему тем же, даже если он вам очень симпатичен. Если же вы с ним — друзья, и в свободное от работы время играете вместе в теннис и ходите друг к другу в гости, на службе вы должны обращаться к нему так же, как и другие сотрудники.

## Если вы — руководитель

Правильно выбирайте тон в общении с подчиненными: фамильярное отношение недопустимо, так же как и злоупотребление властью.

Дружелюбно приветствуйте своих подчиненных и не забывайте об элементарной форме вежливости: слова «спасибо», «пожалуйста», «будьте добры» и др. не должны потерять для вас своей ценности, когда вы станете руководителем.

Если вы хотите сделать какое-то замечание своему подчиненному, вызовите его в свой кабинет, но ни в коем случае не отчитывайте его при остальных сотрудниках.

Если вы хотите уволить подчиненного, сделайте это лично, а не через третье лицо, и, естественно, наедине.

Уволив одного из сотрудников, подумайте о тех, кто остался: им эта ситуация может показаться крайне неприятной и пугающей. Объясните своим подчиненным, чем вызвано ваше решение.

**Внимание!** Если руководитель хочет, чтобы подчиненные его уважали, он как минимум должен относиться к ним с таким же уважением.

Контролируйте свои слова и действия, чтобы не вызвать негативного отношения со стороны подчиненных, поскольку это, в свою очередь, может отрицательно повлиять на эффективность работы. Да и вообще гораздо приятнее, когда на работе складывается дружественная атмосфера.

### **Если вы — подчиненный**

Характер ваших отношений с руководителем устанавливает руководитель. Именно он определяет границы, за которые вы не должны заходить.

Даже если руководитель предлагает вам не слишком официальные отношения, например разрешает обращаться на «ты» и по имени, помните о том, что он все равно остается вашим начальником.

**Внимание!** Помните о том, что коллега, равный вам по положению сегодня, может стать вашим начальником завтра.

### **ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА**

#### **Где и кто должен встречать посетителя**

Как правило, посетителя встречает секретарь, но если о встрече договаривались заранее, то встретить гостя может сотрудник, отвечающий за подготовку данной встречи или переговоров.

Если вы олицетворяете посетителя, то необходимо предупредить об этом сотрудников охраны.

В некоторых учреждениях и фирмах гостей сначала проводят в помещение для ожидания, где они могут подождать, пока секретарь докладывает об их прибытии. Затем их проводят в зал переговоров или в кабинет руководителя фирмы.

Если руководитель сам встречает гостей у входа в офис или, по крайней мере, проводит их из места ожидания в кабинет или зал переговоров, то такой жест подчеркивает его уважение к ним.

**Внимание!** Руководитель фирмы должен встречать посетителей не сидя за столом, а при входе в свой кабинет или в комнату переговоров.

#### **Приветствия и представления**

Игнорирование правил этикета, касающихся приветствия и представления, может стать разрушительным как для вашей репутации, так и для вашей карьеры. Помните, что любой человек хочет, чтобы его приветствовали и представляли должным образом.

#### **Когда нужно вставать**

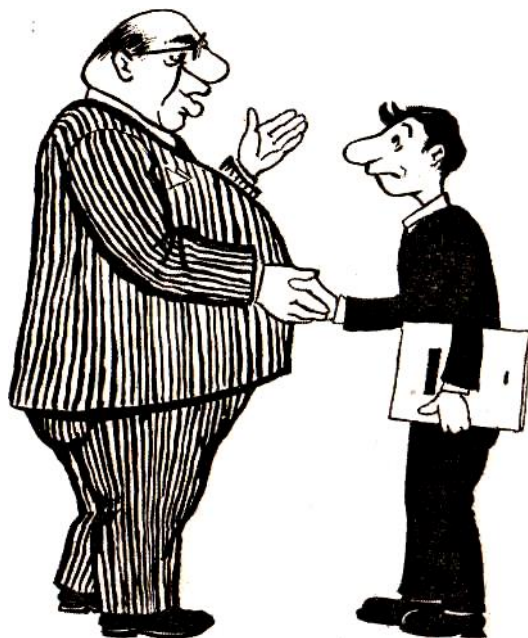
- Всегда нужно вставать, чтобы поприветствовать кого-либо.
- Обычно встают и тогда, когда к группе присоединяется новый человек. Но при очень большом количестве людей встают для приветствия только те, кто находится в непосредственной близости к вновь прибывшему.



- В кабинете вы должны не только встать, но и выйти изза стола, чтобы поприветствовать людей, если только это не ваш сотрудник, который часто к вам заходит.

- Всегда вставайте и идите навстречу старшему по положению, независимо от того, как часто он бывает в вашем кабинете.

**Внимание!** Не нужно вставать, когда это явно неудобно. Например, вам трудно встать из за стола или у вас на коленях чтото лежит. В этих случаях достаточно немного приподняться или поклониться.



### Представление

Существуют определенные правила представления, знать которые просто необходимо. Самым, пожалуй, важным из них является правило, касающееся очередности представления. При социальном общении человек, имя которого произносится первым при представлении, — это, как правило, тот, кому отдается предпочтение изза возраста, пола или положения в семье. Бизнеоэтикет основан на служебном положении, а не на возрасте и поле.

В деловой среде первым называют человека, занимающего более высокое положение.

Помните, что человек самого высокого ранга в вашей фирме не превосходит по рангу вашего клиента, а потому первым следует называть имя клиента.

При представлении людей равного положения можно отдавать предпочтение людям старшего возраста, но это не обязательно.

Во время представления смотрите на людей, которыхвыпредставляете, — сначала на человека, занимающего более высокое положение, а затем — на человека более низкого ранга.

Представляя человека, желательно не только назвать его имя и должность (звание), но и сказать несколько слов о нем.

Для того, чтобы правильно представить человека, нужно сказать: «Разрешите вам представить...» или «Позвольте представить вам...», а не «Можно вас представить...»

Представляя людей журналистам, ставьте их об этом в известность, чтобы они понимали, что их речь может быть записана.

Старайтесь представлять людей не слишком быстро. Впервые, им нужно хорошо расслышать и запомнить имена друг друга, а во вторых, сам факт, что на них затрачено чуть больше времени, будет им приятен.

**Внимание!** Одно из самых вопиющих нарушений правил этикета — оставить человека не представленным.

### **Как представить самого себя**

Иногда мы оказываемся в ситуациях, когда нам приходится представлять самих себя. Застенчивость здесь проявлять излишне, нужно просто научиться это правильно делать.

### **В каких ситуациях нужно представлять себя**

- Когда вы оказываетесь среди незнакомых людей на деловой встрече или общественном мероприятии.
- Когда человек, который должен был вас представить, забыл это сделать или сделал это неправильно.
- Когда вы оказываетесь с кем-то рядом за обеденным столом.

Когда становится очевидно, что человек, которого вы встречали раньше, не может вас вспомнить. Например: «Здравствуйте, я — Игорь Смирнов. Мы с вами встречались прошлой зимой на конференции по вопросам внешней торговли».

### **Прописные истины**

Представляясь человеку впервые, можно сказать о себе несколько слов: «Здравствуйте, я — Александр Ткачев. Я здесь с делегацией от компании «Ленэкспо». При самостоятельном представлении лучше не называть свои звания, достаточно имени и фамилии, а также города, из которого вы приехали. Вы можете также сказать, чем вы занимаетесь, — это поможет начать беседу.

После того как вас с кем-то познакомили, необходимо сказать несколько приветственных слов. Например: «Здравствуйте, Иван Алексеевич. Мне доставило большое удовольствие ваше выступление на вчерашней конференции».

### **Рукопожатие**

Рукопожатие может мгновенно вселить в душу чувство приязни и дружеского расположения, а может вызвать раздражение. Кому понравится вялая ладонь, при соприкосновении с которой испытываешь

такое чувство, будто пожимаешь пустую перчатку, или — с другой стороны — «мертвая хватка», когда ваша рука словно попадает в тиски и сами вы едва не вскрикиваете от боли.

### **Техника рукопожатия**

• Для того чтобы избежать болезненного рукопожатия, нужно свою руку полностью вложить в руку другого человека таким образом, чтобы область между вашим большим и указательным пальцами соприкоснулась с тем же участком ладони другого человека. При этом ваш большой палец захватывает большой палец другого.

- Протягивайте руку свободно, сложив пальцами вместе.
- Прочно стойте на ногах, чтобы не потерять равновесие.
- Если вы собираетесь пожать руку человеку, который значительно выше вас ростом, не подходите к нему слишком близко, потому что вам придется отклониться или отступить назад, чтобы при рукопожатии посмотреть ему в глаза.

• Рукопожатие начинается и заканчивается решительно, продолжается не более двухтрех секунд и состоит не более чем из двухтрех пожатий.

Мужчины по традиции жмут друг другу руки при первой встрече, а если они знакомы, то здороваясь на улице, на приеме, в гостях, на деловых встречах. У женщин с недавних пор тоже стало нормой обмениваться рукопожатиями в аналогичных ситуациях, особенно перед началом деловых встреч.

**Внимание!** Нельзя допускать, чтобы протянутая вам рука повисала в воздухе, даже если рукопожатие вам по какимто причинам неудобно. Нет ничего более невежливого, чем отвергнуть естественное проявление дружеских чувств.

Не нужно пожимать руку в течение всего времени, пока вас представляют. Протягивать руку для рукопожатия надо после того, как вас представят.

### **Прописные истины**

Рукопожатие должно быть в меру крепким и очень дружелюбным. Пожимая человеку руку, надо посмотреть ему прямо в глаза и улыбнуться.

Всегда будьте готовы обменяться рукопожатием. В вашей правой руке не должно быть еды, напитков, документов и других предметов. Если правая рука у вас все таки занята, перед рукопожатием переложите то, что держите, в левую руку. Помните, что подавать нужно только правую руку. Когда мужчину представляют даме, выбор — подавать руку или нет — остается за ней, но если мужчина первым протянет руку, женщина должна пожать ее.



## ***Правила обмена рукопожатиями***

Эти правила совпадают с правилами представления, а значит, руку подает:

- дама — мужчине;
- старший — младшему;
- тот, кто занимает «более высокое положение», условно говоря, «нижестоящему».

### **В каких ситуациях необходимо рукопожатие**

- Когда вас представляют комулибо.
- Когда другой человек протягивает вам руку.
- Когда вы встречаете коголибо.
- Когда вы приветствуете гостей или хозяина (хозяйку).
- Когда вы возобновляете знакомство.
- Когда вы прощаетесь.

***Внимание!*** Рукопожатие — единственный допустимый физический контакт в деловых отношениях. Похлопывание по плечу и диспине, даже если это ваш друг, а также поцелуи и объятия недопустимы.

### **Как вести деловую беседу**

#### **Цели беседы**

Хорошая беседа требует подготовки и имеет ближайшие и далеко идущие цели.

#### ***Ближайшие цели:***

- Выяснить обстановку и факты.
- Обсудить вопрос.
- Заставить что-либо сделать.
- Рассказать факты.
- Дать возможность для эмоциональной разрядки.
- Проверить, что было сделано.
- Рассказать, что ожидается.

#### ***Далеко идущие цели:***

- Создать хорошие отношения.
- Произвести благоприятное впечатление.
- Обеспечить сотрудничество.
- Побудить людей к определенным действиям.
- Найти понимание.
- Содействовать индивидуальному развитию людей.

#### ***Начало беседы***

• Если это ваша первая встреча с собеседником (собеседниками), то уместнее всего начать разговор с взаимного представления, представления своих делегаций, взаимного рассказа о своих

организациях. Далее можно перейти к делу.

- Если вы уже знакомы с собеседником и речь идет о продолжении диалога, то хорошим началом может быть краткий обзор событий, произошедших со времени вашей предыдущей встречи.

- Хорошей темой для начала деловой беседы может стать обмен мнениями об общем положении в сфере вашей деятельности, причем разговор следует построить так, чтобы эта общая тема была близка к теме намечаемого основного разговора и позволяла вскоре перейти к нему.

- Если в период подготовки к встрече вы с партнерами обсуждали тему письменно, то этот обмен мнениями будет хорошим началом для разговора.

Обзор вашей переписки поможет четче очертить рамки и направленность переговоров, ликвидировать возможные неясности и недопонимания.

### **Внимание к собеседнику**

- Первым проявлением внимания к собеседнику является ваша пунктуальность. И важно, где территориально будет проходить встреча — у вас в офисе или у ваших деловых партнеров: вы должны быть максимально точны, избегать любых задержек.

- Если все-таки вам придется по какой-то причине задержаться с приемом гостей, то проследите за тем, чтобы перед ними извинились от вашего имени, предложили сесть, выпить чашку чая или кофе, дали возможность ознакомиться со свежим журналом или газетой.

- Если произошла задержка с приемом, необходимо лично извиниться при встрече. У ваших собеседников ни в коем случае не должно остаться впечатления, что вы задержали их прием с тем, чтобы повысить свою значительность в их глазах.

- Большое значение имеет и выбранное вами время встречи. Этим вы можете выказать как внимание, так и невнимание к собеседнику. Как правило, следует избегать назначать рабочие встречи на ранние утренние или поздние вечерние часы, на обеденное время. Если же обстоятельства складываются так, что вам приходится проводить рабочую встречу в общепринятые обеденные часы, то жестом элементарной вежливости будет предложить собеседникам к обычному чаю или кофе бутерброды и легкие закуски.

- Хорошо воспитанный человек всегда проявляет внимание и доброжелательность к собеседнику. Еще Дейл Карнеги писал о том, что из всех имен на свете люди больше всего любят свое собственное, а потому очень ценят обращение по имени. И напротив, игнорирование имени многими воспринимается как оскорбление. Поэтому вежливость проявляется в знании имен собеседников, личном к ним обращении.

Принимая деловых партнеров, вы можете положить перед собой их визитные карточки или просто еписок имен участников встречи.

- Обращаясь к собеседнику, старайтесь смотреть прямо на него. Принимая посетителей или деловых партнеров, постарайтесь рассадить их максимально удобно. Особое внимание следует уделить дамам, старшим по возрасту.

- В любой ситуации важно соблюдать по отношению к собеседникам максимальную доброжелательность, подчеркивая это словами, улыбкой, манерами.

- Старайтесь дать собеседникам возможность выказаться, не перебивая их без надобности.

- Избегайте любых проявлений конфронтации, личных выпадов.

- Манера разговаривать, умение поддерживать беседу имеют также немаловажное значение при общении. Для того, чтобы быть хорошим собеседником, нужно знать то, о чем говоришь, и уметь выразить свои мысли в такой форме, чтобы они были интересны и не выглядели как назидание или нравоучение.

- Умение управлять своими отрицательными эмоциями свидетельствует о воспитанности и хороших манерах.

### *Построение беседы*

**1. Устраняйте напряженность.** На протяжении всей беседы руководитель обычно слушает ответы, делая краткие замечания или показывая действиями собеседнику, что он «заинтересован, внимателен и ждет продолжения».

*Пять способов реакции при слушании:*

- Кивок (кивнуть слегка головой и кивать).
- Пауза (посмотреть на собеседника ожидающе, ничего не говоря и не делая).
- Периодические замечания («понимаю», «интересно» и др.).
- Отклик (повторение нескольких последних слов собеседника),
- Отражение (ответ собеседнику его же словами, показывающими, что вы понимаете, что он сказал («Вы считаете, что...»)).

**2. Умейте поддержать беседу.** После устранения напряженности беседа вступает в решающую фазу: надо выяснить факты, показать понимание, заставить человека думать, позволить ему оправдаться, изложить свою позицию. В начале беседы задается наводящий вопрос, он обычно следует после небольшого объяснения цели беседы: «В чем же причина затруднений?» Хорошая постановка вопроса задает тон для остального разговора, делает обсуждение свободным и откровенным, позволяет сотруднику подойти к теме с любой точки зрения, которую он считает правильной, и тогда он скорее всего выскажет то, что действительно

думает, вместо того что, по егр івіненію, хотел бы услышать шеф. Плохо сформулированный вопрос адожет насторожить и «замкнуть» собеседника.

**3. Проводите основную мысль.** Тогда вам удастся достигнуть более полного понимания; выявить важные факты; привести к выводу; заставить *сотрудника* выработать свое собственное решение.

**4. Задавайте открытые вопросы, которые не позволяют ответить навопрос «да» или «нет».** Отгкрытые вопросы начинаются словами: когда, где, почему, который, каде, кто, что. На вопрос «Как это произошло? » ответ последует развернутый. Закрытые вопросы начинаются сдовами «молсет ли», «должен ли» и др. Ответ последует либо «да», либо «нет».

**5. Принимайте меры.** Успешный разговор должен выявить факты и чувства. Зная их, руководитель в состоянии принять необходимые меры — санкции, выполнение обещаний, проверка хода исполнения и др.

#### *10 правил КитаДевиса «Искусство эффективно слушать»*

1. Перестаньте говорить. Невозможно слушать, разговаривая.
2. Помогите говорящему раскрепоститься. Создайте ощущение свободы, разрешающую атмосферу
3. Покажите, что вы готовы слушать. Не читайте почту, смотрите в глаза и старайтесь понять.
4. Устраните раздражающие моменты. Не стучите по столу, не переключайте бумаги, может быть, лучше закрыть дверь в кабинет?
5. Сопереживайте говорящему, постарайтесь встать на его место.
6. Будьте терпеливым, не экономьте время, не прерывайте говорящего, не порывайтесь выйти.
7. Не спорьте, это заставит собеседника занять оборонительную позицию. Победив в споре, вы проиграете в результате.
8. Сдерживайте свой характер: сердитый человек придает словам неверный смысл — вы не поймете собеседника.
9. Задавайте вопросы. Это показывает, что вы слушаете и поддерживаете говорящего.
10. Перестаньте говорить! Вы не сможете эффективно слушать, если не замолчите.

#### **Принципы Дейла Карнеги**

##### **Пять основных принципов обращения с людьми**

1. Вместо того чтобы обвинять, постарайтесь понять человека, что значительно полезнее критики для вас же, так как воспитывает в человеке способность относиться к вам терпимо, с сочувствием и добротой — «Если любишь мед, не разоряй соты».
2. Прежде всего необходимо пробудить в человеке заинтересованность,

чтобы заставить его с самого начала сделать что-либо.

3. Когда мы заняты решением своих проблем, мы тратим 95 % нашего времени на мысли о себе, что неправильно. Надо перестать думать о собственных желаниях и достоинствах, а попытаться лучше узнать хорошие качества других людей и выразить им одобрение, признательность, которые должны идти от всей нашей души, искренне; надо быть расточительным на похвалу.

4. Лучший способ повлиять на человека— это говорить с ним о том, чего он хочет, и постараться помочь ему добиться желаемого.

5. Необходимо всегда учитывать точку зрения других людей, их стремления и планы.

### **Шесть способов нравиться людям**

1. Проявляйте к ним искренний интерес.
2. Улыбайтесь.
3. Помните, что имя человека является для него самым лучшим словом из всего лексического запаса.
4. Умейте хорошо слушать и воодушевлять собеседника на разговор.
5. Заводите беседу о том, что интересует собеседника, а не вас.
6. Старайтесь дать человеку почувствовать его превосходство над вами и делайте это искренне и естественно.

### **Двенадцать правил, соблюдение которых побуждает человека принять вашу точку зрения**

1. Нельзя одерживать верх в споре; единственный способ одержать в споре победу — это избежать спора.

2. Уважайте мнение другого человека, вашего собеседника. Никогда не говорите ему прямо, что он не прав.

3. Если вы знаете, что кто-то думает или хочет сказать о вас нечто отрицательное, обезоружьте его, сказав об этом раньше. Если вы не правы, признайтесь в этом быстро и в категорической форме.

4. Начинайте всегда беседу в дружеском тоне, ибо капля меда привлекает мух больше, чем целый галлон желчи.

5. Разговаривая с кем-то, не начинайте беседу с тех вопросов, по которым ваши мнения расходятся, а начинайте и продолжайте говорить о тех проблемах, мнения по которым совпадают. Заставляйте человека говорить «да» сразу, то есть постарайтесь получить у него утвердительный ответ в начале беседы. Это облегчит ему возможность ответить «да» и на вопрос, мнения по которому расходятся.

6. Дайте собеседнику возможность больше говорить, а сами старайтесь говорить меньше, чем слушать. Если вы не согласны с собеседником, не прерывайте его, это опасно; дайте ему высказаться, подбрасывая вопросы. Постарайтесь его понять.



7. Дайте человеку почувствовать, что идея, которую вы подали, принадлежит ему, а не вам.

8. У всякого человека имеется причина поступать именно так, а не иначе. Найдите причину, и вы подучите ключ, с помощью которого разгадаете действия человека и даже его личные качества. Старайтесь смотреть на вещи глазами вашего собеседника.

9. Относитесь с сочувствием к желаниям другого человека.

10. Используйте принцип наглядности для доказательства своей правоты.

11. Если вы хотите заставить волевого, с сильным характером человека принять вашу точку зрения, бросьте ему вызов в том смысле, что возьмите под сомнение его возможности и способности что-то сделать или, наоборот, публично провозгласите уверенность в том, что он это сделать может.

### **Девять способов изменить мнение человека, не вызывая при этом его негодования или обиды**

1. Начинайте беседу с похвалы собеседника и восхищения им, но только искренне и за дело, которым он сам доволен.

2. Не говорите человеку прямо в глаза о его ошибках.

3. Прежде чем критиковать других, укажите на собственные недостатки.

4. Задавайте вопросы вместо того, чтобы отдавать приказания.

5. Дайте человеку возможность сохранить свою репутацию.

6. Хвалите собеседника за малейшие его достижения; будьте искренни в одобрении и щедры на похвалу.

7. Создайте человеку хорошую репутацию, которую он мог бы оправдать; приписывайте ему хорошие качества, доказывая наличие которых, он будет совершать достойные поступки.

8. Прибегайте к поощрениям; старайтесь показать человеку, что то, что вы хотите от него получить и добиться, легко осуществимо именно и только им.

9. Поступайте так, чтобы человек был счастлив сделать то, что вы ему предлагаете.

### **Невербальная коммуникация**

Взгляды, улыбки, «вытянутые» физиономии, жесты — все это невербальные символы коммуникации. 55% сообщений воспринимаются через выражение лица, позы и жесты, 38% — через интонации и модуляции голоса. Представьте, что вы принесли своему начальнику важное известие, которым хотите его порадовать, а он смотрит в бумаги, поглядывает на часы и скучным голосом говорит: «Чем могу быть полезен?»

**Внимание!** Манера держаться — это такой же способ проявлять

уважение к окружающим людям, как опрятная одежда, вежливое обращение в разговоре, тактичность.

Одним из главных условий поведения делового человека является естественность, однако при этом не следует забывать и о том, что в манере поведения достаточно велика роль привычек, которые могут как подчеркивать достоинства человека, так и сводить к нулю самые лучшие его черты.

В разговоре полезно учитывать не только слова собеседника, но и его жесты и мимику, которые часто позволяют выявить его истинные намерения.

Одновременно необходимо следить за собой. Жестикулируя, вы можете выдать себя, сообщить человеку о себе то, что хотели бы скрыть, и в результате снизить или свести на нет эффективность вашей беседы.

Движения не должны быть резкими и быстрыми. Не нужно при разговоре опускать надолго глаза или сидеть в расслабленной позе. Подтянутость — неотъемлемая черта бизнесмена.

Если вы находитесь среди людей, которые старше вас, то в манере держаться стоит быть более собранным, более тактичным, чем среди людей вашего возраста.

Походка не должна быть вялой. Но и не стоит размахивать руками и делать широкие тпаги. Наилучший вариант — размеренные движения, прямая осанка.

Сидя на стуле, не нужно раскачиваться, садиться на край, не рекомендуется облакачиваться на стол. Присаживаться и подниматься нужно, не про изводя шума. Стул не двигают по полу, а переставляют, взявшись за спинку.

Для расположения к себе собеседника нужно склонить набокголову. Это создает впечатление, что человек внимательно слушает.

Беседуя, сидеть лучше всего прямо, не наклоняясь и не откидываясь назад. Наиболее приемлемая для деловой женщины посадка: колени вместе, ступни одна возле другой, голени немного наклонены.

### **Прописные истины**

Деловой человек в разговоре должен использовать те жесты, которые подчеркивают его уверенность, доброжелательность, выдержанность, но не агрессивность, неуважительность или волнение. Жесты и движения являются частью имиджа. Жест может выдать настроение человека — даже тогда, когда он этого не хочет.

**Внимание!** Некрасиво при разговоре подпирать голову рукой. Это может означать скуку или усталость.

Скрещивание рук на груди воспринимается собеседником как недовольство или желание прекратить разговор.

Поднятые плечи или втянутая голова означают напряженность, производят впечатление замкнутости.

Не стоит делать то, что молсет быть расценено как затягивание времени в разговоре (курение, протирание стекол очков). Это выглядит попыткой уйти от ответа.

### **Расстояние при общении**

- Уровень общения зависит от расстояния, на котором находятся собеседники.
- С расстояния более 3,5 м удобно делать общие распоряжения.
- Общение с обелуживающим персоналом, с малознакомыми людьми удобно на расстоянии более метра. Однако ведение делового разговора на таком расстоянии будет затруднено.
- На расстоянии меньше полуметра разговаривают обычно очень близкие люди.

### **Чай, кофе во время беседы**

Чтобы оказать внимание собеседнику, во многих странах во время деловой беседы или переговоров принято предлагать посетителю или деловому партнеру чашку чая или кофе. Этот обычай получил широкое распространение и в Казахстане.

Перед тем, как начнется беседа, можно поинтересоваться у гостей, что они предпочтут чай или кофе. Напитки подаются через пятьдесят минут после начала беседы. Кофе и чай подаются с молоком или сливками (в отдельном вуголочнике).

Наряду с чаем и кофе посетителям можно предложить минеральную воду, сок или какой-либо иной прохладительный напиток — при этом желательно, чтобы он был охлажденным.

**Внимание!** В вашем офисе долмсен быть набор чистых стаканов и бокалов, чайной и кофейной посуды — это выглядит гораздо приличнее одноразовой пластиковой посуды.

### **Иностранные слова и их употребление. Профессиональный жаргон**

В наши дни все шире входят в обиход иностранные слова и профессиональный жаргон — таков процесс развития языка. И всетаки очень важно следить за тем, чтобы использование таких слов и выражений не ослолснило ваших отношений с окружающими, и, конечно, не обидело их.

**Внимание!** Чрезмерное использование профессионального жаргона или иноязычных выражений может создать неверное впечатление, будто вы стремитесь унизить собеседника, показать ему свое превосходство и его некомпетентность.

Старайтесь использовать литературный язык. Иностранные слова или

**профессиональный жаргон можно употреблять в меру и только в тех случаях, когда вы уверены, что собеседник полностью понимает вас. Если такой уверенности нет, но употребление иностранных слов или жаргона всетаки необходимо (например, при дословном цитировании), то следует сопроводить свои слова переводом или разъяснением смысла сказанного.**