

# *Деловой этикет.*

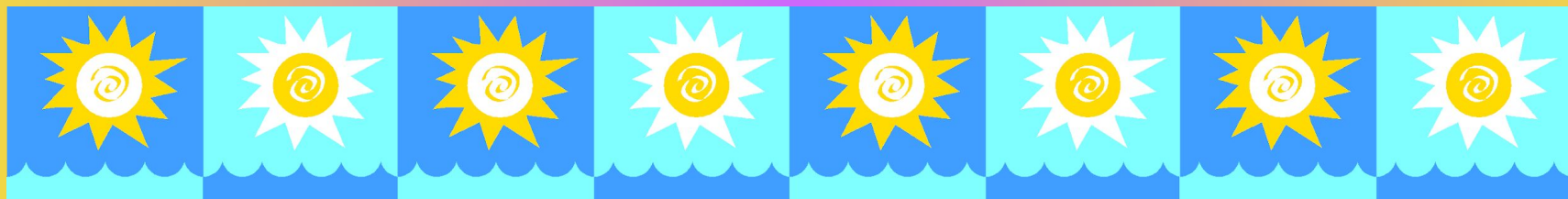
**Этикет невербального общения.  
Жесты.**



- ◆ **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.



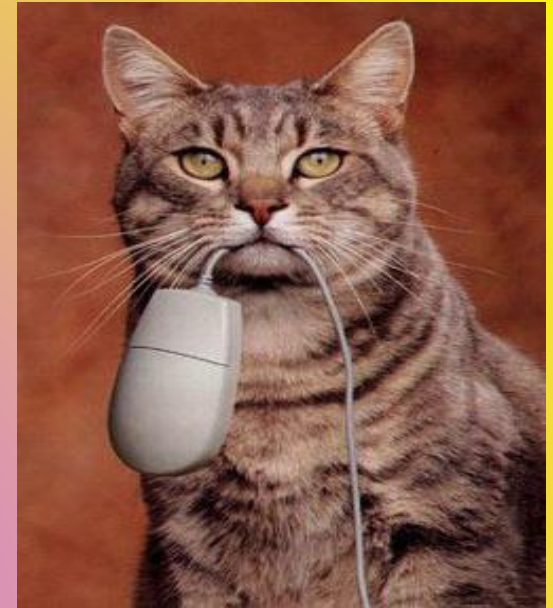
- ◆ Жесты должны быть скупые, не размашистые, определенные: легкий кивок головы (утверждение), нерезкий взмах кисти (а не всей руки) в дополнение к сказанному, нерезкий поворот головы при обращении к кому-то или в ответ на обращение к вам.

**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,**

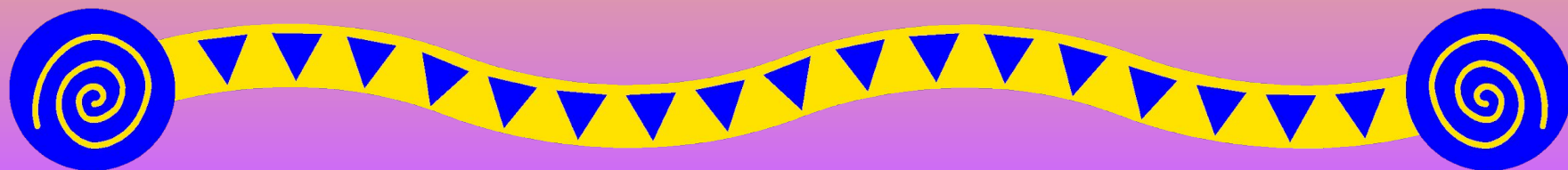
- если пальцы рук сцеплены. Возможно три варианта: скрещенные пальцы рук подняты на уровне лица, лежат на столе, лежат на коленях. Этот жест обозначает разочарование и желание собеседника скрыть свое отрицательное отношение;**
- защита рта рукой (это могут быть только несколько пальцев или кулак). Данный 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.**

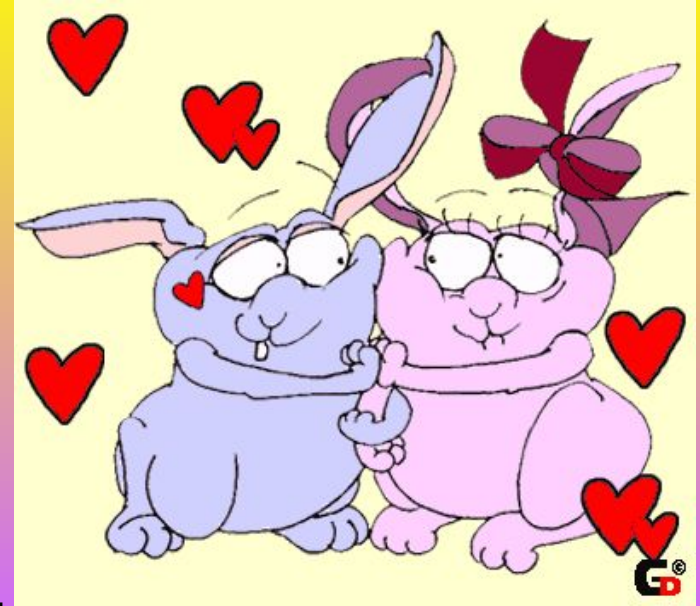
**Походка также является важным определяющим фактором в сиюминутном состоянии человека. Если у человека руки находятся в карманах или он ими размахивает, если он смотрит под ноги, находится в угнетенном состоянии. Человек, у которого руки сцеплены за спиной, а голова опущена, чем-то озабочен.**

**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.**