Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение

Среднего профессионального образования

Улан-Удэнский инжинерно-педагогический колледж

Дисциплина:

Имидж и этикет делового человека

**Реферат**

*Манеры общения*

Выполнил: студент группы ЗФ 5ГУ - 1

Филаткин Д.В.

Проверил: Филиппова С.Д. .

г. Улан-Удэ 2010г.

Содержание

Введение

§1. Манеры общения

Мимика

Заключение

Список литературы

## Введение

Значение манер общения в строительстве положительного делового имиджа трудно переоценить, поскольку под обаяние манер легко поддаются самые разные люди. Недаром есть выражение "красота человека привлекает, а его изящные манеры привязывают".

Манеры общения воссоздают образ человека, в них зрительно проявляются те его качества, которые оцениваются окружающими знаком "плюс" или "минус". Манера общения - это внешняя сторона проявления отношения к нам, это визуально доступная информация к восприятию. В отношении поведения словом "манера" обозначают устойчивые признаки, усвоенные и ставшие привычными особенности отношения к окружающим, формы общения, многообразные детали, отдельные черточки, даже мелкие, постоянно повторяющиеся движения - манера слушать, говорить, двигаться, держать сигарету и т.д.

## §1. Манеры общения

Манеры могут быть плохими или хорошими в зависимости от того, как в них проявляется сам человек, какие - хорошие или дурные - привычки определяют общий облик его поведение. Все ненужное, лишнее в поведении, лишенное смысла и лишь затрудняющее общение с человеком, принято считать дурными манерами.

Хорошие манеры - это мерила того общественного круга, в котором данный человек живет. Они сообщают изящество и благородство, в них проступает сдержанность и скромность, простота и выразительная ясность, свидетельствующие о том, что судить о себе такой человек предоставляет другим, не навязывая им своей самооценки.

В основе манер общения - физические движения. Благодаря им, каждый из нас владеет языком тела, т.е. беззвучным языком, состоящим из жестов и мимики, без которых имидж малоэффективен.

Телодвижения - важная часть человеческого образа. Произвести хорошее впечатление очень трудно при отсутствии навыков искусного владения собственным телом. Чтобы научиться владеть своим телом, не обязательно обладать какими-то особыми физическими данными. Важно этого хотеть и уметь. Прежде всего, следует обратить внимание на наши позы и жесты.

В практике делового взаимодействия выделяют несколько основных жестов и поз, отражающих различные внутренние состояния партнеров и собеседников.

***Жесты открытости*** свидетельствуют об искренности собеседника, его добродушном настроении и желании говорить откровенно. К этой группе знаков относятся жесты "раскрытые руки" и "расстегивание пиджака".

*Жест "раскрытые руки"* состоит в том, что собеседник протягивает вперед в вашу сторону свои руки ладонями вверх. Этот жест особенно часто наблюдается у детей. Когда они гордятся своими достижениями, то открыто показывают свои руки. Когда же они чувствуют свою вину, то прячут руки либо за спину, либо в карманы.

Жест "раскрытые руки" демонстрирует желание идти навстречу и установить контакт. Лучше всего начинать этот жест как бы из глубины, с уровня живота, направляя руки немного вверх в сторону собеседника.

*Жест "расстегивание пиджака"* также является знаком открытости. Люди открытые и дружески к вам расположенные часто расстегивают и даже снимают пиджак в вашем присутствии. Опыт показывает, что соглашение между собеседниками в расстегнутых пиджаках достигается чаще, чем между теми, кто оставался застегнутым. Тот, кто менял свое решение в благоприятную сторону, разжимал руки и автоматически расстегивал пиджак.

Когда становится ясно, что возможно соглашение или положительное решение обсуждаемого вопроса, а также в том случае, когда создается положительное впечатление от совместной работы, сидящие расстегивают пиджаки, распрямляют ноги и передвигаются на край стула ближе к столу, который отделяет их от сидящих напротив них собеседников (чаще всего партнеров по переговорам).

***Жесты подозрительности и скрытности*** свидетельствуют о недоверии к вам, сомнении в вашей правоте, о желании что-то утаить и скрыть от вас. В этих случаях собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками. Но чаще всего он старается на вас не смотреть, отводя взгляд в сторону. Другой показатель скрытности - несогласованность жестов. Если враждебный или защищающийся человек улыбается, это означает, что он искусственной улыбкой пытается скрыть свою неискренность.

***Жесты и позы защиты*** являются знаком того, что собеседник чувствует опасность или угрозу. Наиболее распространенным жестом этой группы знаков являются руки, скрещенные на груди. Руки здесь могут занимать три характерные положения.

*Простое скрещивание рук* является универсальным жестом, обозначающим оборонное или негативное состояние собеседника. В этом случае следует пересмотреть то, что вы делаете или говорите, ибо собеседник начнет уходить от обсуждения. Нужно также учесть и то, что этот жест влияет на поведение других людей. Если в группе из четырех или более человек вы скрестили руки в защитной позе, то вскоре можно ждать, что и другие члены группы последует вашему примеру. Правда, этот жест может означать просто спокойствие и уверенность, но это бывает тогда, когда атмосфера беседы не носит конфликтный характер.

Если, кроме скрещенных на груди рук, собеседник еще *сжимает пальцы в кулак* - это говорит о его враждебности или наступательной позиции. В этом случае надо замедлить свою речь и движения, как бы предлагая собеседнику последовать вашему примеру. Если это не помогает, то постараться сменить тему разговора.

Жест, когда *кисти скрещенных рук обхватывают плечи* (иногда кисти рук впиваются в плечи или бицепсы так крепко, что пальцы становятся белыми), обозначает сдерживание негативной реакции собеседника на вашу позицию по обсуждаемому вопросу. Он готов ринуться в бой и с трудом сдерживает себя, чтобы не прервать вас. Этот прием используется, когда собеседники полемизируют, стремясь, во что бы то ни стало, убедить друг друга в правильности своей позиции. Поза скрещенных рук нередко сопровождается холодным, чуть прищуренным взглядом и искусственной улыбкой. Такое выражение лица говорит, что ваш собеседник "на пределе". И если не принять оперативных мер, снижающих напряженность, может произойти срыв.

Укажем на еще один популярный среди деловых людей жест - те же *скрещенные на груди руки, но с вертикально выставленными большими пальцами рук*. Этот жест передает двойной сигнал: первый - о негативном отношении (скрещенные руки), второй - чувство превосходства, выраженное большими пальцами рук. Собеседник, прибегающий к этому жесту, обычно поигрывает одним или обоими пальцами, а для стоячего положения характерно покачивание на каблуках. Жест с акцентированием большего пальца используется также для выражения насмешки или неуважительного отношения к человеку, на которого указывают большим пальцем как бы через плечо.

***Жесты размышления и оценки*** отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы. Задумчивое (размышляющее) выражение лица сопровождается жестом "рука у щеки", когда собеседник принимает позу "Мыслителя" Родена, опираясь рукой на щеку. Этот жест свидетельствует о том, что его что-то заинтересовало. Остается выяснить, что же побудило его сосредоточиться на какой-то проблеме.

*Жест "пощипывание переносицы",* который обычно сочетается с закрытыми глазами, говорит о глубокой сосредоточенности и напряженных размышлениях.

Когда собеседник занят процессом принятия решения, он почесывает подбородок. После того, как решение принято, почесывание прекращается. Этому жесту обычно соответствуют на его лице слегка прищуренные глаза - он как бы что-то рассматривает в дали, ища там ответ на свой вопрос.

Когда собеседник подносит руку к лицу, опираясь подбородком на ладонь, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы - ниже рта), - это является красноречивым свидетельством того, что он критически воспринимает ваши доводы.

***Жесты сомнения и неуверенности*** чаще всего связаны с почесыванием указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или же боковой части шеи (обычно делается пять почесывающих движений). Потрагивание или легкое потирание носа - также знак сомнения. Когда вашему собеседнику бывает трудно ответить на ваш вопрос, он часто указательным пальцем начинает трогать или потирать нос. Правда, здесь следует сделать предостережение: иногда люди потирают нос, потому что он чешется. Однако те, кто чешет нос, обычно делают это энергично, а те, для кого это служит жестом, лишь слегка его потирают.

***Поза обиды*** принимается собеседником, когда он обижен или оскорблен вашими словами. В этом случае он приподнимает плечи и опускает голову ("набычивается"). Такая поза нередко сопровождается рисованием на листе бумаги (стрел, кругов и т.п.). Вам следует переключить разговор на другую (лучше нейтральную) тему. Когда увидите, что собеседник успокоился, осторожно выясните причину его претензий к вам.

Жесты и позы, свидетельствующие о нежелании слушать и о ***стремлении заканчивать беседу,*** достаточно красноречивы. Так, если во время беседы ваш собеседник опускает веки, то это сигнализирует о том, что вы для него стали неинтересны, или просто надоели, или он чувствует свое превосходство над вами. Когда вы заметили такой взгляд у вашего собеседника, учтите, нужно что-то изменить, если вы заинтересованы в успешном завершении разговора.

Жест, связанный с *почесыванием уха*, вызывается желанием собеседника отгородиться от слышимых слов. Другим вариантом прикосновения к уху является потирание ушной раковины, сверление в ухе кончиком пальца, потягивание мочки уха в попытке прикрыть ею слуховое отверстие. Этот последний жест говорит о том, что собеседник наслушался вдоволь и хочет, возможно, высказаться сам.

В случае, когда собеседник явно хочет быстрее закончить беседу, он заметно (и порой неосознанно) *передвигается и разворачивается в сторону выходной двери*, при этом и его ноги обращаются к выходу. Разворот его корпуса и положение ног говорят о том, что ему очень хочется уйти. Показателем такого желания является также жест, когда собеседник *снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону*.

В этой ситуации надо либо чем-то заинтересовать собеседника, либо дать ему возможность уйти. Если вы будете продолжать разговор в том же ключе, то вряд ли добьетесь желаемого результата.

***Жесты, свидетельствующие о желании преднамеренно затянуть время***, обычно связываются с очками. Одним из способов затянуть время для обдумывания окончательного решения служит *сосание дужки очков*. Это такое постоянное снимание и надевание очков, протирание линз.

Когда вы наблюдаете такой жест сразу же после того, как спросили человека о его решении, лучше всего будет помолчать в ожидании.

Если партнер вновь надевает очки, это означает, что он хочет еще раз "взглянуть" на факты.

Жестом, служащим знаком того, чтобы не спешить, является "*расхаживание".* Многие собеседники прибегают к этому способу, пытаясь "протянуть время", чтобы разрешить сложную проблему или принять трудное решение. Это очень позитивный жест. Но с тем, кто расхаживает, разговаривать не следует. Это может нарушить ход его мыслей и помешать принятию решения.

***Жестом уверенного в себе человека*** с чувством превосходства над другими является "*закладывание рук за спину с захватом запястья".* От этого жеста следует отличать жест "руки за спиной в замок". Он говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки. Интересно, что чем более сердит человек, тем выше передвигается его рука по спине. Именно от этого жеста пошло выражение "возьми себя в руки". Это плохой жест, который используется для того, чтобы скрыть свою нервозность, и наблюдательный партнер по переговорам наверняка почувствует это.

Показателем самодовольства и высокомерия служит также "*шпилеобразное положение рук".*

Жестом уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими является и "*закладывание рук за голову".* Этот жест характерен также для "всезнаек". Многие собеседники раздражаются, когда кто-нибудь демонстрирует его перед ними. Существует несколько способов взаимодействия с собеседником, который использовал этот жест. Если вы хотите выяснить причину, по которой собеседник ведет себя с чувством превосходства, наклонитесь вперед с протянутыми ладонями и скажите: "Я вижу, что это вам известно. Не могли бы вы уточнить некоторые детали?". Затем откиньтесь на спинку стула, ладони оставьте в поле обозрения и ждите ответа.

Другой способ заключается в том, чтобы заставить такого высокомерного собеседника сменить свою позу, что, в свою очередь, вызовет изменение его отношения. Для этого нужно взять какой-нибудь предмет и, отставив на большое от него расстояние, спросить: "Вы не видели это?", заставив его наклониться вперед.

Хорошим способом взаимодействия будет копирование его жеста. Если вы хотите показать, что согласны с собеседником, все, что вам нужно сделать, это повторить его позу. Однако, в случае, если собеседник в позе "руки за голову" делает вам замечание, копировать его жест не следует, чтобы не разозлить его.

***Жесты несогласия*** можно назвать жестами вытеснения, поскольку они проявляются вследствие сдерживания своего мнения. *Собирание, общипывание несуществующих ворсинок* с костюма является одним из таких жестов. Собеседник, ощипывающий ворсинки, обычно сидит, отвернувшись от других, и смотрит в пол. Это наиболее типичный жест неодобрения. Когда собеседник постоянно обирает ворсинки с одежды, это является верным признаком того, что ему не нравится все, что здесь говорится, даже если на словах он со всем согласен.

***Жесты готовности*** сигнализируют о желании закончить разговор или встречу. Они выражается подачей корпуса вперед, при этом обе руки лежат на коленях, или обе руки держатся за боковые края стула. Если любой из этих жестов появляется во время разговора, следует брать инициативу в свои руки и первым предложить закончить беседу. Это позволит вам сохранить психологическое преимущество и контролировать ситуацию.

***Жесты, связанные с манерой курить***, указывают, как собеседник относится к сложившимся обстоятельствам: положительно или отрицательно. Прежде всего, нужно обращать внимание на направление, в котором тот выпускает дым изо рта - вверх или вниз.

Положительно настроенный, уверенный в себе и самодовольный человек будет выпускать дым вверх постоянно. И наоборот, негативно настроенный человек, со скрытыми или подозрительными мыслями, будет почти всегда направлять струю дыма вниз. Выдувание струи вниз из уголков рта говорит о еще более негативном и скрытом отношении.

О том, настроен ли человек положительно или негативно, можно судить и по скорости выдыхания дыма. Чем быстрее струя выпускается вверх, тем увереннее и высокомернее чувствует себя человек, чем быстрее струя выдыхается вниз, тем отрицательнее настроен человек.

Наблюдения за жестами курящих в условиях купли-продажи показывают, что если спросить курящего клиента о его решении, то те, кто принял положительное решение, выдыхают дым вверх, в то время как те, кто решил не покупать, направляют струю вниз.

Выдыхание дыма через ноздри есть признак высокомерного, уверенного в себе человека. Струя дыма в этом случае идет вниз только благодаря расположению ноздрей, и человек часто поднимает голову вверх, отчего выглядит еще более высокомерно.

Если голова у человека наклонена вниз, когда он выдувает дым через нос, это значит, что он сердит.

В процессе делового общения очень полезно следить за положением плеч, рук и головы собеседника, поскольку это дает много важной информации, позволяющей лучше его понимать. Такие жесты почти не фиксируются сознанием, но имеют в процессе общения очень большое значение, так как гораздо лучше слов передают истинные мысли и настроения.

Как правило, человек поднимает плечи, когда он напряжен, и опускает, когда расслаблен. Человек, стоящий перед большой группой людей и намеревающийся сделать какое-то сообщение или доклад, может получить существенную информацию о настроении аудитории, наблюдая за положением плеч и голов слушателей. Чем более негативно настроена и напряжена аудитория, чем отрицательнее и враждебнее настроена очередь или другая группа людей, тем больше там поднятых плеч и опущенных уголков рта.

Поднятая голова и опущенные плечи могут означать открытость, интерес, настрой на успех, ощущение контроля над ситуацией.

Опущенная голова, поднятые плечи могут выражать замкнутость, чувство поражения, презрения, неудовлетворенность, страх, неуверенность.

Склоненная набок голова может свидетельствовать об интересе, любопытстве и, возможно, о флирте.

Очень выразительны позы, фиксирующие только положение тела, по которым также можно судить о внутреннем состоянии человека. Если человек говорит то, что думает, его тело посылает сигналы, которые мы называем однозначными. В таких случаях поза, как правило, бывает прямой, без особых изгибов, и может быть описана прямой линией, соединяющей голову со ступнями. Когда же соответствие между мыслями и словами нарушается, тело начинает посылать двойные сигналы, и линия, соединяющая голову и ступни, становится ломаной. Приведем некоторые примеры однозначных сигналов.

Человек, контролирующий ситуацию и говорящий то, что думает, обычно принимает позу, изображенную на рис.А. Это может быть докладчик, метрдотель, стюард, администратор в гостинице или торговец; он контролирует обстановку, знает дело, получает удовольствие от работы и не имеет каких-либо скрытых намерений. Человек, который стремится добиться от других подчинения, хочет давать указания типа: "Ну, достаточно, прекращайте!" и не собирается скрывать своих намерений, будет тяготеть к позе, изображенной на рис.Б. Это может быть руководитель, имеющий явное желание провести в жизнь свое решение. Это может быть работник сервиса, который решительным тоном просит о чем-то клиентов (пассажиров).

Человек на рис. В находится в оборонительной позиции: "Я настаиваю на том, чтобы за мной сохранили это место" или "Нет, спасибо, я ни при каких обстоятельствах не буду изменять свое решение". Это положение тела также выражает явное соответствие между мыслями и словами.

В тех случаях, когда имеет место явное расхождение между мыслями и словами, тело посылает действенные сигналы, что можно видеть на примере показанных ниже поз.

Позу "Г" может принять флиртующая, кокетливая женщина или смущенный и неуверенный человек. Смысл сообщения здесь находится в подтексте, между строк.

Поза "Д" свойственна человеку, который кого-то дружески обнимает и целует в щеку, неосознанно отодвигая назад нижнюю часть тела, чтобы продемонстрировать, что за этим телесным контактом не кроется ничего, кроме дружбы. Такую позу можно увидеть на танцах, особенно у женщин. Ее же принимает официант, стремящийся выказать преувеличенную почтительность. Она типична для учеников и служащих, вежливо стоящих в дверях комнаты начальника и почтительно докладывающих о своем деле. Если клиент, отказывающийся на словах от услуг продавца или работника сервиса, находится позе "Д", с ним все равно будут вести переговоры. Гораздо труднее это сделать, если его осанка напоминает осанку на рис.В.

Человек, стесняющийся своего высокого роста, ходит на низких каблуках и сутулится, как это показано на рис.Е. Особенно это касается женщин и молодых людей.

Подростки также сильно сутулятся. Из-за этого окружающие считают их порой ленивыми и медлительными, что далеко не всегда верно. Просто в переходном возрасте в мозгу и теле человека происходит столько, что ему очень трудно с ними совладать.

Положение тела на рис. Ж характерно для людей маленького роста, которые стараются казаться повыше. Они как бы надуваются, желая сказать: "А вот и я, вы видите, какая я важная персона!". Эту позу часто принимают руководители низшего звена, любующиеся собой и всеми силами желающие убедить мир в том, как важна их должность.

Во время любого делового разговора очень важно наблюдать за жестами, которые свидетельствуют о лжи. По мнению Алана Пиза - признанного специалиста по языку жестов, - проблема с ложью заключается в том, что наше подсознание работает автоматически и независимо от нас. Поэтому наши бессознательные жесты и телодвижения могут выдать нас с головой, когда мы пытаемся говорить ложь. Во время обмана наше подсознание выбрасывает пучок нервной энергии, которая проявляется в жестах, противоречащих тому, что говорится.

Психологи утверждают, что вруна, как бы он ни старался скрыть свою ложь, все равно можно распознать, потому что его выдаст отсутствие соответствия между микросигналами подсознания, выраженными жестами, и сказанными словами.

Итак, во время беседы или переговоров у вашего собеседника или партнера может появиться ***жест, связанный с приближением рук к лицу***. Это должно насторожить: видимо, у вашего собеседника на уме что-то неприятное или нехорошее. Это может быть сомнение, неуверенность, мрачное предчувствие. Но чаще всего это некоторое преувеличение действительного факта или явная ложь. Начнем с того, какие жесты могут выдать собеседника, если он явно лжет.

Когда мы наблюдаем или слышим, как другие говорят неправду, или лжем сами, мы делаем попытку закрыть наш рот, глаза или уши руками. *Защита рта рукой* является одним из немногих откровенных жестов, явно свидетельствующих о лжи. Рука прикрывает рот и большой палец прижат к щеке, в то время как мозг на уровне подсознания посылает сигналы сдерживать произносимые слова. Некоторые люди пытаются притворно покашливать, чтобы замаскировать этот жест.

Если такой жест используется собеседником в момент речи, это свидетельствует о том, что он говорит неправду. Однако, если он прикрывает рот рукой в тот момент, когда вы говорите, а он слушает, это значит, что он чувствует, как вы лжете.

Жест, когда собеседник *прикасается к своему носу*, является утонченным, замаскированным вариантом предыдущего жеста. Он может выражаться в нескольких легких прикосновениях к ямочке под носом или быть выражен одним быстрым, почти незаметным прикосновениям к носу.

Объяснениям этого жеста может быть то, что во время лжи появляются щекотливые позывы на нервных окончаниях носа, и его очень хочется почесать, чтобы избавиться от неприятных ощущений.

*Жест, связанный с потиранием века*, вызван тем, что появляется желание скрыться от обмана или подозрения и избежать взгляда в глаза собеседнику, которому говорят неправду.

Мужчины обычно потирают веко очень энергично, а если ложь очень серьезная, то отводят взгляд в сторону или еще чаще смотрят в пол.

Женщины очень деликатно проделывают это движение, проводя пальцем под глазом.

Ложь обычно вызывает зудящее ощущение в мышечных тканях не только лица, но и шеи. Поэтому некоторые собеседники оттягивают воротничок, когда они лгут или подозревают, что их обман раскрыт.

Когда вы видите, что собеседник лжет, вы можете попросить его повторить или уточнить сказанное. И это заставит обманщика отказаться от продолжения своей хитрой игры.

Телодвижения фиксируется в *походке.* Она, по словам Бальзака, - "физиономия тела". Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. Эти показатели проявляются у разных людей по-разному. По походке можно судить о самочувствии человека, его характере и возрасте. Для овладения навыками "прочтения" походок укажем на их характерные виды и поясним, что каждая из них означает:

Озабоченный человек - ходит в позе "мыслителя", голова опущена, руки сцеплены за спиной.

Человек, находящийся в угнетенном состоянии - руки в движении или находятся в карманах, волочит ноги и, как правило, смотрит под ноги.

Уверенный человек - ходит быстро, размахивая руками, имеет ясную цель и намерен ее реализовать.

Заносчивый человек - высоко поднятый подбородок, руки двигаются подчеркнуто энергично, ноги словно деревянные, стиль - "вышагивание лидера".

Из указанных видов походок для создания привлекательного внешнего облика наиболее предпочтительна походка уверенного человека. Создает впечатление уверенности и правильная осанка. К тому же правильная осанка делает любого человека стройнее. И, наоборот, если у вас плохая осанка, вы производите впечатление расхлябанности, несобранности и неуверенности. Поэтому, чтобы создать о себе более благоприятное внешнее впечатление у окружающих, ваша осанка должна быть не одеревенелая, а легкая, пружинистая и всегда прямая. Голова при этом слегка приподнята, спина расправлена. Старайтесь всегда стоять и сидеть прямо.

## Мимика

Успешность любого делового разговора в значительной мере зависит от умения установить доверительный контакт с собеседником, а такой контакт зависит не столько от того, что мы говорим, сколько от того, как мы себя держим. Поэтому особо важное внимание нужно обращать не только на манеры и позы собеседника, но и на его мимику, т.е. выразительные движения мышц лица, которые являются одной из форм проявления тех или иных чувств и настроений.

Наблюдения за мимикой собеседника позволяют более точно видеть его позицию. "Читая" его лицо, мы осуществляем связь, которая играет главную роль в целостном процессе делового взаимодействия, а совокупность мимических движений - важная составная часть такой связи. Мы можем понять, как встречено то, что мы говорим - с одобрением или враждебно, открыт собеседник или замкнут, занят самоконтролем или скучает.

В мимике первостепенное значение отводится глазам. С их помощью передаются самые точные и открытые сигналы из всех сигналов человеческой коммуникации. Поэтому очень важно во время делового разговора контролировать поведение своих глаз. Для того чтобы построить хорошие отношения с вашим собеседником, ваш взгляд должен встречаться с его взглядом около 60-70% всего времени общения. Неудивительно, что скованный собеседник, который встречается с вами взглядом менее чем 1/3 времени общения, редко пользуется доверием.

Ведя деловой разговор, представьте, что на лбу вашего собеседника находится треугольник. Направив свой взгляд на этот треугольник, вы создаете серьезную атмосферу, и собеседник будет чувствовать, что вы настроены по-деловому, правда, при условии, что Ваш взгляд не будет опускаться ниже его глаз. Этим вы сможете контролировать ход беседы при помощи взгляда.

Если искушенные собеседники и в состоянии сдерживать свои эмоции с помощью жестов и телодвижений, то уж никто не способен контролировать поведение своих зрачков. Они непроизвольно расширяются или сужаются и тем самым честнейшим образом передают информацию о вашей реакции на услышанное.

Когда человек радостно возбужден, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, когда он сердится или у него мрачное настроение, его зрачки сокращаются. Поэтому, когда вы разговариваете с вашими партнерами или клиентами или ведете переговоры, научитесь смотреть в их зрачки. Этим приемом пользуются опытные предприниматели. К примеру, китайские и турецкие купцы назначают цену товара, ориентируясь на зрачки покупателя: если тот удовлетворен ценой и получает желаемое, зрачки его расширяются.

Глаза обладают особым свойством самопрезентации, название которому взгляд. Взгляд может осуществлять сильное психологическое давление.

Восторженный взгляд девушки, адресованный молодому человеку, окрыляет его, пробуждает в нем желание совершить что-то героическое. А как сильны в своем искусстве привлекать глазами мужчин наши девушки и женщины.

Вообще, взгляд является наиболее естественным средством неречевого общения. Он может говорить о многом, что видно из нижеприводимой таблицы.

В мимике очень важно положение *губ*, поскольку они - молчаливые источники эмоциональной информации. Растянутые в улыбке губы - показатель радости и дружелюбия. Плотно сжатые губы - показатель замкнутости, изогнутые - сомнение или сарказм. Опущенные уголки рта - показатель того, что человек расстроен. С помощью глаз и губ можно отработать различные варианты мимики, которые показаны на приводимый ниже таблице.

Из нарисованных в таблице лиц, по которым можно "прочесть" определенное чувство или состояние души, более всего подходят для создания благоприятного впечатления на окружающих лица под № 3 и № 6, поскольку на них запечатлена улыбка.

Улыбка в создании привлекательности личного имиджа просто незаменима, поскольку она дает предпочтительные шансы на доверительные и дружелюбные отношения в общении у тех, кто ее использует.

Когда люди улыбаются, их лицо делается несравненно лучше. В улыбке, по словам Л. Толстого, содержится в лице то, что называется его красотою.

Существует непосредственная связь между душевным и физическим состоянием человека и его улыбкой. Если у вас на душе скверно - улыбка будет выглядеть страдальческой. Если вам хорошо - улыбка будет радостной. Душевное спокойствие всегда отражается в улыбке. Люди благодарно воспринимают улыбки, выражающие приветливость или дружелюбие. Улыбающееся лицо чаще вызывает к себе расположение. В жизни всегда имеется много проблем. С меньшими душевными и физическими потерями их преодолевают те люди, которые умеют улыбнуться.

Помимо глаз и губ в строительстве лица немаловажную роль играют и другие визуальные индикаторы, такие как лоб, нос, подбородок, а также форма самого лица. Сведения о них можно получить из физиогномики - науки о типах лица, об умении их читать, выявляя по их чертам скрытые характеристики личности. Все это позволяет "с ходу" ориентироваться в людях, а поэтому подобрать соответствующий ключ к общению, спрогнозировать возможные действия своих партнеров. В этой связи очень полезно знать основные физиономические типы лица.

**Продолговатое**: прямоугольник при ширине лба примерно равной ширине подбородка. Это так называемый "аристократический" тип, свидетельствующий об интеллекте, чувствительности, уравновешенности, нередко - о рассудительности. Такие люди обладают организаторским талантом, им присуща ярко выраженная целеустремленность.

**Треугольное**: высокий и широкий лоб, выступающие скулы, небольшой, но короткий нос, глубоко посаженные глаза, малый по размеру и слегка выдвинутый вперед подбородок. Для обладателя такого лица присущи и высокая одаренность, и чувствительность. Вместе с тем характер такого человека отличают хитрость, неуживчивость, склонность к одиночеству.

**Трапециевидное**: широкий лоб и слегка суженный (но не скошенный) подбородок. Человек, как правило, интеллигентен, аристократичен и чувствителен; он не борец. Женщины с таким лицом оптимистичны, живут счастливо, создавая приятную атмосферу общения.

**Квадратное**: суровый, мужественный, нередко бессердечный тип человека; как правило, тугодум, часто бывает грубым, настойчив. Яркая его черта - решительность. Такие люди прямолинейны и откровенны в общении, у них неутолимая жажда успеха. Хорошие исполнители, хотя сами настойчиво тянутся к лидерству. Женщины с таким лицом стремятся доминировать во всем.

**Круглое**: добродушие, миролюбие, мягкость в характере человека. Такие люди нередко гуманны, любят комфорт, любят хорошую компанию и не стремятся к славе. Однако честолюбие им не чуждо. Если у такого лица высокая переносица, выступающие скулы и "огненные" глаза - человека считают целеустремленным; такой тип лица нередко встречается у лидеров и полководцев.

## Заключение

Эти сведения по физиогномике весьма полезны для ориентации в повседневном общении. Умелое снятие информации физиогномического характера со своего партнера по общению позволяет на уровне визуального контакта быстро сориентироваться во внутренних качествах партнера. В конечном итоге, это может помочь избрать оптимальную модель поведения, что так важно для создания положительного делового имиджа.

## Список литературы

1. Венедиктова В.И. Деловая репутация: личность, культура, этика, имидж делового человека. - М., 1996
2. Имиджелогия: как нравиться людям. - М., 2002
3. Этикет. Путешествия, бизнес, праздники, быт: сборник. / Авт. - сост.В. В. Иванова. - М., 2004