

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	6
Часть 1.	
ОСНОВЫ И ПРЕДЫСТОРИЯ	11
МОЖЕМ ЛИ МЫ УПРАВЛЯТЬ ВПЕЧАТЛЕНИЕМ?	12
ЧЕТЫРЕ АСПЕКТА ВПЕЧАТЛЕНИЯ	15
КИНЕТИКА. О ЧЕМ ГОВОРЯТ ЖЕСТЫ	15
Векторы	16
Место тела в пространстве.	23
Скорость движения.	23
ВНЕШНИЙ ВИД. ПО ОДЕЖКЕ ВСТРЕЧАЮТ	26
МАНЕРЫ И ЭТИКЕТ. ПРАВИЛА ИГРЫ.	30
РЕЧЬ. «ОДЕЖДА» ВАШЕГО РАЗУМА	34
УНИКАЛЬНОСТЬ ЭТОЙ КНИГИ –	
В СОЕДИНЕНИИ ВСЕХ ЧЕТЫРЕХ АСПЕКТОВ	38
МОЙ ПУТЬ	40

Часть 2.

БЕЕР БАЛАНСА	47
ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ	53
КИНЕТИКА	59
ВНЕШНИЙ ВИД	64
Прическа	65
Макияж	65
Украшения	66
Одежда	67
Обувь	70
МАНЕРЫ И ЭТИКЕТ	72
Деловая встреча. Как принять гостя	72
Как выступить на совещании	80
Как соблюдать субординацию в коллективе	88
Форс-мажорные ситуации	92
ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ	95
ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ НА СОБЕСЕДОВАНИИ	109
СТОЛОВЫЙ ЭТИКЕТ	112
Выбор места	112
Заказ блюд	116
Если пригласили вас	120
Структура беседы	122
Что делать, если встреча затянулась	124

СВЕТСКИЙ ЭТИКЕТ	127
СВЕТСКИЙ ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ	130
ЭТИКЕТ ПУТЕШЕСТВИЙ	133
ГОСТЕВОЙ ЭТИКЕТ	139
ВНЕШНИЙ ВИД	150
МАНЕРЫ И ЭТИКЕТ	154
РЕЧЬ	158
Искусство small talk	160
КИНЕТИКА	175
РОМАНТИЧЕСКИЙ ЭТИКЕТ	180
КИНЕТИКА	182
Искусство флирта	182
ВНЕШНИЙ ВИД	191
МАНЕРЫ И ЭТИКЕТ	194
Этикет первого свидания	195
РЕЧЬ	203
ЭТИКЕТ СЕМЕЙНЫХ ОТНОШЕНИЙ	205
Семейные традиции	210
Речь	211
Внешний вид	214
УЧИМСЯ ЭТИКЕТУ, ИГРАЯ	219
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	222

ВВЕДЕНИЕ

Представьте: человек садится за руль и выезжает на дорогу. У него есть своя цель и намечена траектория, по которой он собирается двигаться. Чтобы не попасть в аварию, ему необходимо знать правила дорожного движения, ведь только соблюдая их, он сможет с легкостью добраться туда, куда хочет.

Точно так же все происходит и в жизни. Когда у вас есть определенная цель и вы знаете, как к ней идти, когда вы четко представляете, как взаимодействовать с людьми, которые вам встречаются, то достичь точки назначения становится гораздо легче. Как известно, правила дорожного движения могут немного отличаться в зависимости от того, передвигаетесь вы в городе, по трассе или в сельской местности. Так же и в жизни человек может оказаться в разных условиях — в деловой среде, светском обществе, в романтической обстановке — и везде действуют свои правила.

Так сложилось, что концепцию этих правил мне пришлось разрабатывать на собственном опыте. В процессе я обнаружила, что человек в жизни похож на водителя, который следует определенному пути. Приобретенные мною знания очень помогли мне в свое время — и до сих пор помогают чувствовать себя уверенно в любой компании, а еще благодаря им у меня прекрасные семейные взаимоотношения, отличная карьера и способность постоянно заводить новые приятные знакомства.

В нашей жизни есть место для множества разных вещей — работы, романтических и светских отношений, однако зачастую люди акцентируют внимание лишь на одной-двух сферах: например, изучают, как вести себя с деловыми партнерами, как произвести нужное впечатление на руководителя, как привлечь новых акционеров, и этим ограничиваются. Но ведь если у человека кроме работы ничего нет, пусть он даже достиг высот в карьере, его нельзя назвать полностью успешным. Да, вы можете стать большим начальником, известным в своих кругах профессионалом, но вы не обретете счастья, гармонии, целостности. Потому так важна эта книга: читая ее, вы получите всю необходимую информацию по каждой из основных жизненных сфер и откроете перед собой двери в большой успех.

Я приглашаю вас в путешествие по изучению себя, по созданию своих собственных, особых, подхо-

дящих именно вам стандартов создания верного впечатления. Мы все отличаемся друг от друга, с годами у каждого вырабатывается свой стиль общения, свои способы подавать себя, своя харизма. Выбирайте из этой книги то, что вам откликнется. Из тех лайфхаков, подсказок и советов, которые встретятся вам здесь, вы сможете собрать свой собственный паззл норм и правил поведения и взаимодействия с людьми.

Конечно, страницы этой книги расскажут вам и об основах искусства общения, о многих базовых вещах, но всегда нужно помнить о собственной индивидуальности. Из семи нот можно создать множество разных мелодий, одни и те же семь красок позволят разным художникам нарисовать картины, непохожие на другие. Изучая эту книгу, исследуйте себя, открывайте новые оттенки в палитре своего обаяния.

Глобальная миссия этой книги — повысить общий уровень самосознания, культуры нашей нации. Из элементарной вежливости, заботы о другом человеке, доброты складывается общая картина жизни общества. Человеку важно изучать правила общения и поведения, быть воспитанным независимо от социального положения и уровня доходов. Не случайно социальные правила и нормы имеют большую историю, они переходят из века в век, оставаясь стандартными в своей основе, лишь

постепенно видоизменяясь с учетом требований времени, становясь более современными.

В этой книге вы найдете сведения о последних тенденциях в мире этикета, узнаете, как управлять впечатлением, которое вы производите на людей, что поможет вам более эффективно взаимодействовать с ними, а также сделает вашу жизнь значительно легче и приятнее. Возможно, кто-то, прочитав книгу, поймет, что он молодец и все делает правильно, а кто-то узнает для себя много нового, изменит свое отношение к людям, поймет, что именно делал не так и что в его силах улучшить.

Если вы опасаетесь запутаться в огромном количестве информации, поверьте, все не так сложно, как вам кажется. Есть такое выражение — лучше знать и не бояться, чем бояться того, чего не знаешь. Поэтому я постаралась приготовить для вас кладезь полезной информации, чтобы вы смогли узнать о нормах вежливого и эффективного общения как можно больше.

ЧАСТЬ 1

ОСНОВЫ И ПРЕДЫСТОРИЯ



МОЖЕМ ЛИ МЫ УПРАВЛЯТЬ ВПЕЧАТЛЕНИЕМ?

Произвести правильное первое впечатление крайне важно. На то оно и первое, второго шанса у вас не будет. Дело не только в том, *о чем* и *как* вы говорите. Имеет значение еще дресс-код, мимика, жесты — необходимо держать в уме все детали, способные прибавить вам дополнительные очки.

Человеку требуется лишь несколько секунд, чтобы составить мнение о вас. И после вам будет очень сложно доказать, что это мнение ошибочное. Поэтому не пожалейте времени и сил, чтобы заранее обдумать, какое впечатление хотите произвести.

Помните, что жизнь полна неожиданностей. Сегодня вы знакомитесь с новыми людьми на официальной встрече, к которой готовились долгие месяцы, а завтра внезапно сталкиваетесь с будущим начальником, покупая рано утром кофе навынос. Умение создать правильное первое впечатле-

ние пригодится вам, если хотите добиться успеха в чем бы то ни было. А я уверена, что вы хотите.

В различных источниках можно встретить утверждение, что первое впечатление складывается за 25–30 секунд с момента знакомства — но на самом деле это не совсем так. Представьте, что на некотором отдалении от себя вы видите человека. Сколько секунд вам понадобится, чтобы понять, мужчина перед вами или женщина, опасен этот человек или нет, нравится ли он вам? Всего одна-две секунды. За это время вы уже можете составить представление о незнакомце, потому что считываете информацию мгновенно и не задумываясь.

Да, вы можете сказать, что у всех разные предпочтения и от нас далеко не всегда зависит, понравимся мы кому-то или нет. Но я не могу полностью согласиться с таким мнением. Я точно знаю, что управление впечатлением — навык, который вполне реально освоить, если владеть базовыми знаниями и приложить достаточно усилий. Откуда у меня такая уверенность? В первую очередь благодаря опыту, который я получила за годы работы.

Моя трудовая деятельность началась в администрации губернатора Астраханской области, потом я была помощником руководителя и депутата Государственной думы, менеджером по работе

с VIP-клиентами банка, затем стала руководителем отдела того же банка. Я общалась с людьми, обладающими большой властью, чьи решения становились для многих судьбоносными, и в результате такого опыта пришла к выводу, что первое впечатление — результат того, какой отклик вы хотите вызвать у окружающих. Сюда входят кинетика, внешний вид, манеры и речь. Именно на это мы обращаем внимание, взаимодействуя с человеком.

Теперь давайте приступим к подробному изучению этих четырех аспектов, от которых зависит, какое впечатление мы производим.

ЧЕТЫРЕ АСПЕКТА ВПЕЧАТЛЕНИЯ

Кинетика. О чем говорят жесты

Обучаясь специфике своей работы и искусству создания впечатления, я поняла, что могу управлять впечатлением. И первое, что мне для этого нужно, — «подружиться» со своим телом, узнать все про язык жестов. Так я стала изучать кинетику.

В психологии и смежных науках термин «кинетика» означает область, предметом исследования которой являются движения или положение различных частей тела человека.

То, о чем мы молчим, проявляется в жестах. Напряженно мы себя чувствуем или свободно — видно по нашей походке. Реакция тела и силуэт выда-

дут собеседнику всю информацию о нашем темпераменте, душевном состоянии и статусе, поэтому обращайтесь особое внимание на невербальную коммуникацию.

Чтобы вам было понятнее, давайте выделим три основных компонента кинетики, над которыми надо работать: векторы, место тела в пространстве, скорость движения.

Векторы

Векторы огня, воздуха, земли и воды составляют базовую основу кинетики¹. Им соответствуют разные позы, различный характер движений и разные силуэты. Чтобы управлять впечатлением, надо научиться использовать все четыре вектора в равной степени.

Вектор огня — это направленность всех движений вверх и вперед, когда тело тянется ввысь, а жесты как бы зовут за собой. Все движения стремятся снизу вверх, грудь и корпус словно рвутся в по-

¹ В. Шишкин, И. Логвиненко. Альфа код. Невербальный язык телодвижений высшего статуса. М., 2020.

лет. В сидячей позе одна нога может быть элегантно закинута на другую. Поза и жесты такого рода подчеркивают статус человека, придают ему важность.

Но вектор огня может быть и в дисбалансе — такое случается, когда у человека очень много движений, направленных вверх, но они мелкие, суетливые, что придает ему неуверенный или сомневающийся вид. Статусный человек чуть замедленный, неторопливый, он не создает лишней суеты.



Рисунки 1–2. Вектор огня