

ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

По одежке встречают,
по уму провожают.
Русская народная мудрость

Часто приходится слышать о том, что нельзя делать вывод о человеке по первому впечатлению. Однако по подсчетам психологов люди в 85 случаях из 100 свое отношение к другому человеку строят на основе внешнего впечатления. Особенности внешнего вида человека информируют нас о возрасте, социальной, национальной и профессиональной принадлежности. Вот почему в общении важны и сказанные слова, и внешний вид.

С древних времен люди стремились к совершенству. Умение сделать себе имидж (образ), создать у себя и окружающих уверенность в собственной привлекательности и яркой индивидуальности — это искусство, которое постигалось веками.

Этимологически понятие *имидж* восходит к французскому *image*, оно означает **образ, изображение, представление**. В современном значении оно обозначает то впечатление, которое производит человек на окружающих, что и как он говорит и делает, каков стиль его мышления, поведения, обращения с людьми, его внешность, одежда, манеры.

В западном бизнесе способности и умению человека производить хорошее впечатление придают очень большое значение. Недаром там появилась новая категория людей, так называемых имиджмейкеров - специалистов по имиджу. С человеком, не умеющим четко выражать свои мысли, неопрятно одетым, никто не станет вести дела.

Учитывая это, деловой человек должен быть не только готовым морально отвечать за свои действия (тем более за поступки), но и следить за внешним видом, особое внимание уделяя элементарной чистоплотности.

Одним из условий создания собственного имиджа является знание правил этикета и умение вести себя в соответствии с ними. Как и мораль, этикет есть одна из форм регулирования человеческого поведения. Но в отличие от нравственных норм правила этикета носят сугубо формальный характер. Их просто надо знать и соблюдать. Язык этикета выражает, прежде всего, требования общечеловеческой вежливости, затем регламентирует иерархию возрастных, служебных, половых, родственных различий людей, когда заранее оговариваются уже готовые модели конкретного действия в определенной ситуации с учетом этих различий.

Слово «этикет», означающее во французском языке этикетку, товарный знак, т.е. первоначальную характеристику предмета, получило современный смысл во времена Людовика XIV. Тогда для приглашения на придворные балы стали рассылаться специальные карточки с указанием времени, места, формы одежды, обязательных правил поведения придворных на балу. Делалось это для того, чтобы как бы узаконить строгое соблюдение придворной иерархии и таким образом еще более возвеличить царствующую особу. Знание этикета

было обязательным для людей дворянского сословия. Поскольку карточки, содержащие правила поведения, назывались этикетками, сами правила стали называть этикетом.

В наше время этикет демократизировался, но сохранил многие выработанные веками правила и то, что называется приличиями, вежливостью, воспитанностью, хорошим тоном или хорошими манерами. Для воспитанного человека соблюдение этих привил обязательно, привычно и не вызывает особых затруднений. Существует специальная литература, которая достаточно подробно знакомит с правилами этикета.

Особенностью этикета является его диалогичность, т.е. все общающиеся между собой люди знают его правила и говорят, что называется, «на одном языке». Для соблюдения этикета требуется наличие определенных условий. К примеру, если в столовой, кроме алюминиевых ложек и кривых алюминиевых вилок, нет других столовых приборов, то от приема пищи в соответствии с правилами этикета придется отказаться. В цивилизованной среде предполагается общее знание правил этикета, и поэтому соблюдать их необходимо.

Общая культура человека складывается из многих компонентов. Немаловажное значение имеют внешний вид и одежда. Недаром в народе говорят: «По одежке встречают...». Поэтому рекомендации по формированию имиджа делового человека мы и начнем с «одежки», с костюма.

Сейчас, в период реформирования всего хозяйственного механизма и перехода на рыночные отношения, особую роль призвана сыграть женщина. Именно она может полностью проявить свои возможности не только как «хранительница домашнего очага и продолжательница рода», но и как созидательница здорового нравственного климата на производстве, в политике и семье.

«Величайшая задача, встающая перед женщиной в настоящее время, заключается в том, чтобы одухотворить и оздоровить человечество» (Е. Рерих).

Костюм деловой женщины

Итак, как должна одеваться деловая женщина?

Правильно ли надеть на себя все одного цвета, допустим красные сапоги, красный берет, красны плащ, красный шарфик? Нет. В одежде должно быть два, максимум три предмета ведущего тона. Если вы надели черный костюм, к нему желательно надеть черные туфли и должна быть еще какая -нибудь деталь черного цвета, например сумка.

Универсальной одеждой деловой женщины являются платье, костюм, брючный костюм или кофта с юбкой, причем последние должны быть обязательно стильными, а не просто рабочими, тогда в них можно пойти на прием, посвященный важному событию, на свадьбу, в ресторан, на юбилей, день рождения.

Вечерним туалетом должно быть платье, платье-костюм, нарядный

брючный костюм или какой-то специально продуманный ансамбль. Вечерний наряд женщины выполняется из тканей разных оттенков в зависимости от времени года: для осени, зимы - из более темных, для весны, лета - из более светлых. Не рекомендуется вечерний туалет из набивной, яркой, пестрой или в цветочек ткани. Ткань для вечернего туалета должна быть гладкой, либо с не очень броской выработкой.

Очень важно уметь правильно определять стиль одежды для разных случаев, чтобы, во-первых, не чувствовать неуверенности, а во-вторых, не привлекать излишнего внимания окружающих к своей внешности. И уж конечно, стараться не быть смешной. При необходимости лучше посоветоваться со специалистами.

Что украшает женщину? Прежде всего, прическа, затем туфли, сумка и бижутерия. Платье может быть очень скромным, но женщина с красивой прической, в красивых туфлях, с умело подобранной к своему туалету сумкой и бижутерией всегда будет выглядеть празднично. Даже в том случае, когда необходимо обновить свой туалет, а возникла проблема с деньгами, деловая женщина должна воздержаться от покупки дорогого платья (костюма), а отдать предпочтение туфлям и сумке.

Деловой женщине всегда нужно помнить, что не рекомендуется смешивать разные украшения (например, цепочку, бусы и брошь), допустим лишь гарнитур (кулон, серьги, кольцо).

Никогда НЕ:

- Надевать на одну руку (на разные пальцы или на один) золотые и серебряные кольца;
- Приходить на работу в брюках и кофточке: это домашняя одежда;
- Являться в офис в платье с глубоким декольте, без рукавов или в майке и без чулок. Такие варианты возможны только в нерабочее время;
- Носить подследники с босоножками, так как подследники служат только для того, чтобы надевать их в туфли вместо чулок (но не в официальном учреждении);
- Приходить на работу в легинсах или лосинах. Это одежда для спорта, загородных прогулок, выходов в магазин и т.п.
- Держать носовой платок в рукаве платья или кофточки. Для этого существует сумочка или карман.

Костюм делового мужчины

Как ни странно, главный предмет в туалете мужчины - галстук. Немаловажную роль играют и носки. Именно они подбираются в первую очередь к галстуку (исключая носки красного цвета), затем к цвету брюк и, наконец, к цвету обуви.

По мнению специалистов, деловой мужчина должен иметь три костюма: рабочий, деловой и вечерний. И во всех случаях галстук является главным предметом мужского туалета. У англичан существует пословица:

джентльмен может иметь один-единственный костюм, но должен иметь дюжину галстуков.

Следует помнить, что рисунок галстука не должен повторять рисунок костюма или рубашки, а с костюмом из пестрой ткани не сочетается пестрый галстук.

Рассмотрим виды костюмов делового мужчины.

Рабочий костюм - это, прежде всего обычный (повседневный) костюм: брюки и пиджак. Вполне допустимы джемпер, пуловер или свитер под горло, только не свитер с воротником, как для лыжной прогулки. Брюки и кожаный пиджак или хорошо сшитая куртка - приемлемый вариант. Во всех случаях обязательны рубашка и галстук. Галстук не требуется лишь к рубашке особого покроя или, например, к водолазке.

Рабочий костюм деловой мужчина носит в обычные дни, когда он работает с бумагами, компьютером, калькулятором, за пишущей машинкой, составляет доклад или отчет, т.е. почти весь день проводит за рабочим столом. Если это руководитель и у него не запланированы совещания, встречи с партнерами, прием делегаций, он приходит на работу тоже в рабочем костюме.

Деловой костюм мужчины - это любого цвета брюки и пиджак и соответственно подобранные к ним рубашка и галстук.

Вечерний туалет делового мужчины должен состоять из брюк и пиджака непременно одного цвета и белой (только белой!) рубашки. Имиджмейкеры предложили ряд рекомендаций для элегантного мужчины, которые в основе могут быть полезны и нашим мужчинам. Это своего рода законы в подборе костюма, рубашки, галстука, ботинок и носков.

Многие мужчины любят носить брюки и пиджаки разного цвета. При этом брюки должны быть или черного цвета, или в тональности пиджака. Это, как правило. Возможны и иные варианты (например, темно-зеленый пиджак и коричневые брюки).

Кроме этих правил, бизнесмен должен помнить следующее. Несколько лет назад была мода на белые носки. Молодые люди надевали черные длинные пальто, белые шарфы и белые носки. Сейчас белые носки можно носить только со спортивным костюмом, на прогулке за городом, с обувью для тенниса, а также с кедами и кроссовками.

Можно надеть цветной пиджак с оттенками красного (темно-фиолетовый, темно-бордовый и т.п.), но никак не красного цвета - это одежда служащих сферы быта, обслуживания, но не деловых людей.

Из украшений мужчина может носить только перстень или перстень в сочетании с обручальным кольцом (оно не является украшением). Перстень и обручальное кольцо должны быть на разных руках.

Сейчас многие молодые бизнесмены носят цепочки. И это стало нормой, при этом цепочку не должно быть видно. Если же ее носят поверх одежды (да еще с нательным крестом) - это проявление дурного тона.

Поскольку имидж включает внешний вид человека, его поведение, манеру говорить, держаться, каждому человеку, особенно деловому

(мужчине и женщине в равной мере), необходимо помнить некоторые правила.

- Выработывая стиль одежды, нужно обязательно учитывать свои данные: возраст, комплекцию, положение в обществе.
- Следить за своим гардеробом. Это не пижонство, а суровая необходимость.
- Строго соблюдать правила гигиены (менять рубашку, белье, носки не реже одного раза в три дня, руки содержать чистыми, ногти опрятными).
- Перед выходом на улицу не забыть осмотреть себя в зеркале;
- Следить за осанкой, походкой, прической.
- Никогда не размахивать руками. Жестикуляция допускается лишь в ораторском искусстве.
- Мужчине нельзя держать руки в карманах брюк или пиджака, когда он здоровается или разговаривает с женщиной, со старшими по возрасту или положению или идет навстречу им.
- При входе в лифт обязательно нужно здороваться. Надо сказать всем находящимся в нем «Добрый День» в зависимости от времени дня (к этому следует приучать и детей). Соблюдать эти правила, входя в купе, если там уже сидит пассажир, попутчик, здороваться, проходя на место в самолете к окошку.
- В гостях обувь не снимают, но при этом необходимо иметь сменную обувь или привести свою уличную обувь в надлежащий порядок с разрешения хозяев. В России нередко принято предоставлять гостям домашнюю обувь вместо уличной, но это нежелательно!
- Мужчина, выезжающий в заграничную командировку, должен иметь минимум три костюма: а) для работы, б) для улицы до 18 часов, в) выходной - вечерний. Обувь может быть цветной, но для вечера требуются ботинки черного цвета и обязательно на кожаной подошве. Носки следует подбирать в тон костюму, а лучше - галстуку. Платок во внешнем кармашке пиджака должен гармонировать по цвету с галстуком или быть белым.
- Избегать в разговоре выражений типа «он сказал», «она сказала», особенно в присутствии того, о ком идет речь, на кого ссылаются.
- Нельзя употреблять в грубой, уничижительной форме имена знакомых или даже близких, родных людей («Колька», «Танька») в разговоре о них или при обращении к ним. Всегда следует помнить о такте.

Деловой этикет

В начале XVIII века Петр Великий издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя «в нарушение этикету».

Этикет — слово французского происхождения, означающее манеру

поведения. Родиной этикета считается Италия. Этикет предписывает нормы поведения на улице, в общественном транспорте, в гостях, в театре, на деловых и дипломатических приемах, на работе и т. д.

К сожалению, в жизни мы нередко сталкиваемся с грубостью и резкостью, неуважением к личности другого. Причина в том, что мы недооцениваем значение культуры поведения человека, его манер.

Манеры — это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон, интонации и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, это жесты, походка, мимика, характерные для человека.

Хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека в проявлении своих поступков, умение контролировать свое поведение, внимательно и тактично обращаться с другими людьми. Дурными манерами считаются: привычка громко говорить и смеяться; развязность в поведении; употребление нецензурных выражений; грубость; неряшливость внешнего вида; проявление недоброжелательности к окружающим; неумение сдерживать свое раздражение; бестактность. Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом, а подлинная культура поведения — там, где поступки человека во всех ситуациях основаны на нравственных принципах.

Еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал, что успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 — от его умения общаться с людьми.

Деловой этикет — это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

Хотя этикет и предполагает установление лишь внешних форм поведения, но без внутренней культуры, без соблюдения этических норм не могут сложиться настоящие деловые отношения. Джен Ягер в своей книге «Деловой этикет» отмечает, что каждая проблема, связанная с этикетом, начиная от хвастовства и кончая обменом подарками, должна решаться в свете этических норм. Деловой этикет предписывает соблюдение правил культурного поведения, уважительного отношения к человеку.

Джен Ягер сформулировала **шесть основных заповедей делового этикета.**

1. Делайте все вовремя. Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2. Не болтайте лишнего. Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы. Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно

придираться к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. Думайте о других, а не только о себе. Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените замечания и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. Одевайтесь, как положено.

6. Говорите и пишите хорошим языком.

Этикет выражается в самых разных сторонах нашего поведения. Например, этикетное значение могут иметь разнообразные движения человека, позы, которые он принимает. Сравните вежливое положение лицом к собеседнику и невежливое — спиной к нему. Такой этикет называется **невербальный** (т.е. бессловесный). Однако самую важную роль в этикетном выражении отношений к людям играет речь — это **словесный этикет**. Обязательным условием делового контакта является **культура речи**. Культурная речь — это прежде всего правильная, грамотная речь и, кроме того, верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова. Чем больше словарный запас (лексикон)

человека, тем он лучше владеет языком, больше знает (является интересным собеседником), легче выражает свои мысли и чувства, а также понимает себя и других. Специалисты рекомендуют:

- следить за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;

- не использовать обороты, содержащие лишние слова (например, «абсолютно новый» вместо «новый»);

- избавляться от слов-«паразитов» («так сказать», «такая», «ну» и т.д.);

- избегать заносчивости, категоричности и самонадеянности.

Привычка говорить «спасибо», вежливость и учтивость, использование подобающего языка и умение одеваться соответствующим образом относятся к числу ценных черт, которые увеличивают шанс на успех.

И в заключение хочу сказать: всегда надо помнить, что внешняя красота может только привлечь внимание окружающих, а для того, чтобы удержать его, необходима духовная красота. Внешне красивый, но грубый, злой, некультурный человек с вульгарным лексиконом и поведением производит неприятное впечатление.