**СОДЕРЖАНИЕ:**

“ЛЕДИ-ЛИДЕР” – КНУТ ИЛИ ПРЯНИК? …………………………………………..3

КАКОВ ЖЕ ПОРТРЕТ ИДЕАЛЬНОЙ “ЛЕДИ-БОСС”………………………………6

ПОЧЕМУ ЖЕНЩИНЫ РАБОТАЮТ…………………………………………………6

УМЕНИЕ ОБЩАТЬСЯ…………………………………………………………………13

ОДЕЖДА ДЛЯ УСПЕХА………………………………………………………………20

ЗАКЛЮЧЕНИЕ…………………………………………………………………………22

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ………………………………………………………………25

**ЛЕДИ - ЛИДЕР: КНУТ ИЛИ ПРЯНИК?**

«Мы правим миром, а женщины – нами», - сказал некогда один очень неглупый мужчина. Тот факт, что эти слова были произнесены во времена, когда еще не праздновалось 8 марта, позволяет считать их не только проявлением обычной галантности, но и выражением личных убеждений. И это утешительно. Особенно для женщин. Но они составляют только половину рода людского, а поэтому очень интересно было бы задуматься над вопросом, как относятся к этому утверждению современные мужчины.

М.Высочаньска предполагает, что, скорее всего, мужской лагерь раскололся бы на ярых оппонентов и тех, кто охотно подписался бы под этим заявлением, не трактуя его слишком уж универсально. В сердечных делах, в домашних – естественно. Но иное дело, когда доходит до служебных вопросов. Не знаю, говорит она, много ли найдется мужчин, которые действительно спокойно, без внутреннего сопротивления сносили бы то обстоятельство, что на работе ими руководит женщина – «шеф в юбке». Источник такой двойственности в их позиции найти не так уж сложно: это просто традиция. Та традиция, которая веками воспитывала в мужчине убеждение, что место женщины – «на кухне у плиты»

А какова позиция самих женщин в этом вопросе? Это зависит в основном не от особенностей женского мышления, а от личности, среды, отношений в семье и образования. Многие женщины живут главным образом для семьи и дома. Для них служебная деятельность - лишь способ повышения семейного благосостояния, карьера их не интересует. В этом случае проблемы просто нет. Но она обостряется для той, кто получает большое удовлетворение от своей служебной деятельности и вовсе не намерена отказываться от карьеры только потому, что ее «угораздило» родиться женщиной. [Секреты умелого руководителя. Сост. И.В. Липсиц, М., 1991г., с.209-211].

Замечено, что среди истинных лидеров нет явных дураков. Интеллект для них обязателен. “ Они даже могут быть необразованны с точки зрения абстрактного интеллекта, но умение управлять людьми или социальный интеллект им присущ непременно. Очень важно то, что большинство лидеров склонны принимать решения индивидуально, не подчиняясь внешнему давлению. Интеллектуальная независимость - вот, что отличает настоящего лидера. Кроме того, он эмоционально стабилен. На языке психологов это ценное качество называется “инфарктоустойчивостью“ - отсутствием страха и тревоги. Невротизм лидеру противопоказан .

Наверное, в вашем воображении уже возник образ преуспевающего мужчины, уверенного в себе руководителя или бизнесмена ... Так и было до недавнего времени, пока на жизненной арене не появились деловые женщины, яркие личности, инициативные, энергичные, не боящиеся трудностей. Наше общество ещё далеко от стабильности, а ведь именно в устойчивом обществе женщина имеет больше шансов занять лидерские позиции. В нашем обществе женщина оказалась в парадоксальной ситуации: на неё взвалили всю ответственность за семью, тогда как мужчина от семейной ответственности был отстранён. У женщин не было возможностей для функционирования вне семьи, возможностей для деловой активности. Сейчас на нашу почву всё больше переносится западная модель культуры, и появился ранее не существовавший тип деловой женщины. Но за всё надо платить - в новой роли женщины вынуждены отказаться от традиционных женских ценностей, принимая ценности традиционно мужские. Конфликт состоит в противоречии ценностей “ семья, дом, любовь “ и ценностей независимости и роста. Занимая руководящий пост, они всеми силами старались упразднить в себе лидера, потому что беспрекословное послушание вышестоящим лицам было несовместимо с такими качествами настоящего лидера, как азарт, инициатива, строптивость, в конце концов. В силу этих причин многие были сродни секретаршам.

Пожалуй, наиболее полно психология деловой женщины была изучена американскими докторами Маргарет Хеннинг и Анн Жарден.

Восхождение по лестнице успеха оказалось делом тяжёлым и небезопасным. Деловая женщина должна постоянно доказывать себе и окружающим, что занимается именно своим делом. Примерно 1/3 всех нервных расстройств у "бизнес-леди " происходит от столкновения их роли руководителя на работе и исполнителя дома. Оба автора пришли к выводу, что главная помеха деловой карьеры многих женщин - в неумении девочек, а затем и женщин ладить между собой, «играть в команде», быть снисходительными к недостаткам других людей.

Но у женщины есть ряд преимуществ, реализовав которые, она может стать успешным руководителем. Женщина-лидер обладает боле тонким социальным интеллектом, она тоньше ощущает нюансы отношений, в том числе и отношение к себе. Она умеет оценивать и прогнозировать поведение других людей. Правда , её больше, чем мужчин, подстерегает опасность пойти на поводу у своих эмоций . А истеричность и лидерство - есть вещи несовместимые .

Женщина обладает большей контактностью и практичностью мышления. Если мужчина склонен строить долгосрочные планы, рассчитывать на долгосрочную перспективу, то женщина предпочитает конкретно гарантированный результат, «здесь и сейчас». Женщина лучше мужчины контролирует свои и чужие ошибки; она, как правило, лучше формулирует свои мысли и выражает идеи. Замечено, что она меньше, чем мужчины реагирует на ухаживания и сексуальные притязания в деловых отношениях. Она чётко различает дело и развлечения.

Один из главных подводных камней на пути развития карьеры деловой женщины - нехватка глобального, обзорного взгляда на проблему, более развитый консерватизм, тенденция погрязать в мелочах и эмоциях, вязнуть в системе человеческих отношений. Эти «демоны» могут сыграть злую шутку с деловой женщиной. Поэтому всегда желателен совет мужчины.

**Каков же портрет идеальной « леди – босс»?**

Его нарисовали М. Хенинг и А. Жарден.

Это яркая личность, она женственна, не жестока и не холодна, интеллектуально и физически активна, решения женщина - лидер зачастую демонстративно игнорирует и даже противостоит возможному сотрудничеству с мужчинами, подсознательно оберегая свою территорию от соперника противоположного пола, тем более, что ранее эта территория принадлежала ему. Это заведомо бесперспективный ход, путём которого женщина - лидер лишает себя “опыта предыдущего поколения “, что не верно по сути.

Врождённые качества - необходимое, но недостаточное условие для настоящего лидера.

Ещё совет: вместо того, чтобы подолгу мусолить проблему, подолгу анализировать её, надо смотреть в будущее, думать, как избежать повторения ошибки в дальнейшем. Не надо также бояться говорить с человеком прямо: любой откровенный разговор только прибавит вам очков. Быть руководителем в России - двойная ответственность. К сожалению, культура отношений между начальником и подчинённым здесь, мягко говоря, отличается от западной модели.

**Почему женщины работают?**

Наиболее значимым мотивом трудовой деятельности у женщин оказался мотив материальный, хотя и с оттенком психологическим: им нравится иметь свой заработок и быть независимыми.

На втором месте - мотив морально-этического плана: они работают, потому что благодаря работе ощущают себя нужными людьми и не представляют свою жизнь без работы.

На третьем месте - мотивы, которые я бы назвала «компенсаторными»: благодаря работе женщины не чувствуют себя одинокими; на работе они забывают о домашних и личных неурядицах, неприятностях.

Женщины очень поздно решаются делать карьеру. Часто только

через десять лет работы на фирме они решаются занять более высокое положение, но для запланированной карьеры это слишком поздно!

Большинство женщин слишком пассивно. Вместо того чтобы что-то предпринять самим, они позволяют событиям идти своим чередом.

Женщины считают, что решающим фактором профессионального успеха является их самореализация. В результате такой «эгоцентричности» они перестают интересоваться более существенными вещами в своем окружении, такими, скажем, как система отношений и информационных каналов на предприятии, возникающих на неофициальном уровне. Они не признают и не воспринимают каких-либо взаимных лояльных отношений, зависимостей отношений типа "ты - мне, я - тебе", взаимной полезности, протекций, возникающих между сотрудниками и всегда учитываемых в известной степени в своей деятельности мужчинами.

Женщины воспринимают карьеру как личный рост, как самореализацию. Мужчины же понимают под карьерой престижные и перспективные должности.

Мужчины соотносят выполняемую ими работу исключительно со

своими представлениями о карьере, т.е. рассматривают ее как продвижение по службе, преуспевание. Женщины разделяют два понятия: выполняемую работу и карьеру. Работа для них осуществляется "здесь и сейчас", а карьера является исключительно личной целью, о результатах достижения которой может судить только сама женщина.

С самого детства мужчины настроены на то, что они будут работать, чтобы, по меньшей мере, суметь прокормить семью. Только незначительная часть женщин в детстве задумывалась над этим вопросом. Большинство же из них надеется найти кого-то, кто будет их содержать. Разница в настрое и направлении мышления, вытекающая из различных представлений, складывающихся еще в детстве, огромна.

Мужчины рассматривают карьеру как существенную составную часть своей жизни. Если возникают какие-либо проблемы личного характера, то мужчины ищут возможности "передергивать" личную и профессиональную "карты". Женщины же настаивают на четком разграничении личных и профессиональных проблем, в случае конфликта они однозначно выбирают тот или иной путь.

Если мужчины начинают свою работу на фирме, то они уже автоматически имеют «генеральский жезл в ранце».

Женщины же, напротив, своей работой должны постоянно доказывать, что они занимаются своим делом, хотя все и предполагают обратное.

Другое типичное различие относится к понятию «личная стратегия». Мужчины определяют ее как достижение поставленной цели. Когда перед ними стоит новая задача, они постоянно задаются вопросом: "Что мне это даст?" Это решающий вопрос, так как он ставит на карту их будущее.

Элемент времени отсутствует в рассуждениях у женщин. Они лишь думают о том, как можно лучше решить проблему в данном месте и в настоящий момент, не учитывая, какие последствия эта проблема будет иметь для них в будущем.

В проведённых Научным центом исследованиях, опрошенные женщины отметили, что работа позволяет им проявлять творчество, инициативу, вызывает уважительное отношение со стороны знакомых, друзей, родственников. Но эти последние престижные моменты имеют малое значение . Настораживает и даёт пищу для размышлений тот факт, что для женщин мотивы труда являются как бы внешними, труд в меньшей степени является самоценностью.

На профессиональный статус женщины серьёзное влияние оказывает её семейное положение, необходимость совмещения ролей, что ограничивает выбор деятельности, затрудняет должностное продвижение, создаёт трудности в работе. Около 1/3 опрошенных указали на большую нервную нагрузку, 14% работниц и 19% служащих отметили усталость, вызываемую домашней работой и болезнью детей.

Таким образом, собственно профессиональные трудности отступают перед чрезмерной нагрузкой женщин - на работе и дома. Отсюда и усталость, и постоянное нервное напряжение, боязнь не успеть, не справиться и т. п. Разумеется, все эти привходящие обстоятельства затрудняют полноценное включение женщин в профессиональную деятельность .

Попробуем обобщить те психологические черты, которые характеризуют современную женщину.

Прежде всего, это глубокое осознание равноправия, равенства своих возможностей и способностей к участию во всех сферах жизни общества.

Другой важной чертой является признание необходимости сочетания различных социальных ролей - не только активной участницы трудовой и общественной жизни, но и «хозяйки дома», матери. Женщины избирают различные варианты сочетания этих ролей, хотя большинство устойчиво ориентируются на одинаковую их значимость. Конкретный выбор жизненного пути женщина делает сама в соответствии со своими личными качествами, предпочтениями, вкусами, обстоятельствами жизни, но возможность такого выбора сильно зависят от того, какую экономическую и моральную поддержку окажет ей государство и общество на каждом из избранных ею путей.

Однако никакая, даже самая прогрессивная, социальная практика не может отменить психологические трудности, которые возникают при «двойной» занятости женщины на работе и дома.

Равноправное положение женщины в обществе существенно изменяет традиционные представления о таких чертах, как мужественность и женственность. Женщине теперь в большей мере присущи такие образцы поведения, которые ранее закреплялись за мужчинами, например, навык и способность принимать решения, отстаивать своё мнение, независимость [Рыжова И.А. Курсовая работа «Проблемы деятельности женщины-руководителя», Самара, 1997 г.].

Именно здесь мы нередко сталкиваемся со своеобразным парадоксом: женщины, которые успешно борются с гегемонией мужчин на руководящих постах и завоевывают право на один из таких постов, зачастую оказываются не в состоянии справится с новыми обязанностями, хотя, казалось бы, имеют все данные для этого. Может быть, они просто не годятся для руководящей работы и качественный скачок в карьере оказывается для них роковым? Вовсе нет. Дело в том, что, ломая тесные рамки устаревших традиций и предопределяемых ими шаблонов мышления, женщины на руководящем посту нередко сами перед ним капитулируют.

Например, способная, верящая в себя и в свою квалификацию женщина становится руководителем. Теперь она должна, чего все от нее подсознательно ожидают, незамедлительно заняться исполнением своих служебных обязанностей и именно на них сосредоточить все свое внимание. А что происходит на самом деле? Внезапно она начинает чувствовать себя, как на сцене: «Я – женщина. Все на меня смотрят. Я не могу оказаться хуже мужчин». Иными словами, выясняется, что и оно сама не в состоянии освободиться от старых схем мышления, когда для руководящей должности лучше всего подходит мужчина, а на худой конец – женщина, но мужского, «жесткого» типа.

Женщина начинает на посту руководителя с того, что тратит энергию на быстрейшее преодоление или хотя бы маскировку своих естественных черт. Она живет в постоянном страхе оказаться слишком сентиментальной, слишком доброй и снисходительной, т.е. проявить черты, повсеместно признаваемые «женской слабостью». Здесь как раз и кроется источник метаморфоз, нередко происходящих с женщинами, выдвинутыми на руководящую работу. Окружающие внезапно начинают замечать, что новый шеф постепенно теряет свои индивидуальные черты и становится своеобразной карикатурой мужчины.

Никто абсолютно не требует, чтобы она немедленно начала демонстрировать свой «сильный характер». Всех интересует только, удастся ли ей справится со своими непосредственными обязанностями и создать нормальный микроклимат во взаимоотношениях с подчиненными. Но как этого добиться, не копируя мужчин, каков должен быть «женский» стиль руководства?

Помочь в поисках ответа на этот вопрос могут советы шведских психологов, которые провели специальное массовое анкетирование большого количества «шефов в юбке». Результаты этой работы позволили выявить и систематизировать все то, что, по мнению самих женщин, больше всего мешает им в руководящей деятельности. В итоге был сформулирован ряд советов о том, как быть идеальной начальницей. Для удобства эти советы изложены в виде своеобразного словарика-справочника.

ВЛАСТЬ – то, чем не следует козырять, а уж тем более злоупотреблять. Используйте ее в подходящие моменты, но очень экономно и умеренно, желательно в позитивном направлении, т.е. в интересах подчиненных.

ГОСТЕЙ своей организации принимайте по мере возможности лично. В качестве шефа вы более представительны, чем ваш заместитель – мужчина. Порой чей-то визит в вашу организацию может начаться не вовремя, т.е. именно тогда, когда вы очень заняты – тут уж ничего не поделаешь. В обычных же условиях помните: контакты с людьми обогащают и развивают. Не избегайте их.

ЖЕНСТВЕННОСТЬ – это факт. Незачем чрезмерно выставлять ее напоказ, но и маскировать тоже ни к чему. Не принимайте сухого бумажного языка мужчин, мужских жестов и манер. Если только сумеете быть последовательной в сохранении своей женственности, все будет хорошо.

ЗЛОСТЬ недопустимо изливать на подчиненных. Вам нельзя позволить себе вести беседу с подчиненными резко, в скандальном тоне. Вместе с тем искренность и правдивость эмоций весьма желательны. Поэтому, если у вас действительно имеется повод для недовольства, - не скрывайте этого. Всегда лучше в соответствующей форме выразить кому-то свое неудовольствие, чем подавлять его в себе и копить неприязнь.

ИНИЦИАТИВА весьма желательна для шефа. Не ожидайте слишком многого от других. Требуйте большего от себя самой, а к инициативе своих подчиненных относитесь всегда с доброжелательностью и искренним интересом.

НЕПОПУЛЯРНОСТЬ. Помните, что всем угодить невозможно. Всегда найдется хоть один недоброжелатель. Не огорчайтесь по этому поводу. Но и никогда не используйте своего превосходства, данного вам должностью, и не мстите, потому что мстительность – отталкивающая черта характера, она наверняка принесет лишь новых врагов.

НОВАЯ РАБОТА. Поищите ее, если почувствуете, что занимаемая должность совершенно вам не подходит. Терять вам нечего. Лучше уверенно занимать более низкую должность, чем страдать от более высокой. Такой переход не имеет ничего общего с бегством от ответственности. Он является только проявлением вашей зрелости.

ОБСТАНОВКА вашего кабинета может содержать определенные индивидуальные черты. Вполне допустимо сделать так, чтобы в ней чувствовалась женская рука. Не бойтесь, что вас осудят за излишнюю женственность. Ваза с цветами или красивые занавески на окне вполне приемлемы в служебном помещении. Рабочий кабинет, конечно, не будуар, но и не монастырь, а яркие мелочи всегда приятны глазу, уставшему от однообразия официальной обстановки.

ОДЕЖДА. Сохраните свой прежний стиль. Ваше назначение на руководящую должность вовсе не говорит о необходимости отказаться от своих пристрастий. Одевайтесь элегантно, не кричаще, но помните, что аскетичность не имеет ничего общего с важным постом, а уж тем более с полом.

ПОМОЩЬ. Не бойтесь просить о помощи. Сотрудники – это не только подчиненные и исполнители, но и партнеры. Не опасайтесь доверять им самостоятельную работу. У вас наверняка есть секретарша, которая тоже многое умеет. Научитесь ее правильно использовать. Не стыдитесь признаться, что чего-то не знаете. Искренность оплачивается доверием подчиненных.

ПРЕДШЕСТВЕННИК – прежний шеф – для вас особое лицо. Именно на отношении к нему проверяется ваша тактичность. Постарайтесь без особого шума собрать сведения о том, что это был за человек, и как подчиненные относились к нему. Но помните: полученная информация предназначена лишь для вашего личного пользования. Ни в коем случае не критикуйте прежнего владельца вашего кресла. Напротив, если что-то из оставленного им «наследства» заслуживает одобрения, не колеблясь, подчеркните это при случае.

РЕШЕНИЕ может потребоваться от вас уже в первый день работы на руководящем посту. Не впадайте в панику. Лучшее, что вы можете сделать, - это как можно быстрее обратиться за советом к ближайшим помощникам. Отбросьте прочь фальшивую амбицию. Вы просто не можете всего знать сразу. Свое первое решение не зазорно принять после консультации с подчиненными, а самостоятельность придет со временем.

ХОРОШИЙ ПРИМЕР всегда весьма кстати. Вы оказываете большое влияние на персонал в силу своей должности. Будьте доброжелательны, приветливы, открыты и дружелюбны. Без крайней нужды не подчеркивайте своего превосходства в той или иной области: это не вызывает симпатии окружающих. Все и так знают, что вы шеф и чем-то заслужили свое назначение.

ЧРЕЗМЕРОСТЬ плоха во всех случаях. Ваш новый пост поначалу требует от вас очень многого, да и потом работать станет лишь чуть легче. Поэтому не перебарщивайте! Не отказывайтесь от личной жизни, не пренебрегайте интересами семьи. Не сидите вечерами в своем кабинете. Подчиненные не любят начальников, которые количеством переработанных сверх нормы часов стараются подчеркнуть свое трудолюбие.

ЯЗЫК, на котором вы говорите, надо беречь от засорения служебным и профессиональным жаргоном. Канцелярская речь всегда звучит некрасиво и сухо, а уж особенно в устах женщины!

Таковы рекомендации шведских психологов. [Секреты умелого руководителя. Сост. И.В. Липсиц, М., 1991 г., с. 211-213]

**Умение общаться**

**Прием подчиненных.**

Успешное руководство и для мужчин, и для женщин неразрывно связано с эффективной коммуникацией. Если вы не умеете извлечь максимум возможного из общения с людьми, то вам не удастся и заставить их выкладываться на работе в полную силу.

На первый взгляд все очень даже просто – всего-то нужно объяснить человеку, что именно вы от него хотите, добавить несколько слов похвалы, или, если нужно, наоборот, слегка пожурив, – но если бы все было так просто! Недостаточно ответственное отношение к тем формам коммуникации, с которыми имеет дело руководитель:

* устной;
* письменной;
* невербальной,

может серьезно осложнить его работу. [Давид Робинсон, Добейся от людей наилучшего. М, 1994 г., с.89]

В прямом контакте и непосредственной беседе наибольшее значение имеют устная и невербальная коммуникации.

Беседа или передача сообщений по телефону являются самыми распространенными формами коммуникаций; их отличает непосредственный контакт и большое разнообразие способов общения, что позволяет без труда сочетать деловую (формальную) и личную (неформальную) части всякого сообщения.

Эффективность устной коммуникации зависит от ряда факторов, в число которых входят, в частности:

* подбор слов;
* стиль общения;
* «сигналы поддержки».

Вступая в контакт с подчиненными необходимо следить за своей речью, так как от того, как говорит руководитель, зависит, то насколько точно его будут понимать подчиненные. Правильный и литературный стиль речи вызывает уважение и привлекает внимание к говорящему и к теме беседы.

Вне зависимости от того, с кем предстоит встречаться, руководитель всегда должен:

* уметь объяснить, что он имеет ввиду, если он по каким-то причинам чувствует, что его не понимают;
* контролировать свое общение с подчиненными, тщательно подбирая слова;
* стараться сделать свою речь по возможности ясной и определенной;

Часто мы не обращаем внимание на то, как мы говорим. На вопросы, связанные с выбором стиля речи, в какой-то мере даст ответ изучение стиля разговора. Исследования в этой области показали, что существует три основных стиля ведения разговора.

Первый стиль - человек может разговаривать, как «родитель» с ребенком.

Второй стиль - «ребенок» обращается к «родителю» за поддержкой. Конечно, это не значит, что человек говорит по-детски, но отношения, которые связывают его с тем, о чем и кому он говорит, напоминают отношения «родителя» и «ребенка».

И, наконец, третий стиль – стиль «взрослого», когда говорящий не выражает свое отношение к тому, что он говорит, и ожидает от собеседника того же эмоционально нейтрального ответа. [Давид Робинсон, Добейся от людей наилучшего. М, 1994 г., с.90-95; Шмидт Р., Искусство общения., М., 1992 г., с.6-30]

Эти три стиля ведения разговора условно можно обозначить тремя пересекающимися окружностями. В течение нескольких минут один и тот же человек может использовать в общении все три стиля. Если собеседник чувствует стиль и отвечает сообразно этому, такая коммуникация называется параллельной. Параллельное использование стилей позволяет добиться наибольшей эффективности во время беседы и мобилизовать силы подчиненных.

Люди не только слушают, что им говорят, но и внимательно следят за жестами, которыми сопровождается речь. Конечно, о многом расскажет выражение лица, но положение нашего тела все-таки важнее.

Руководитель должен следить, чтобы его слова «не расходились» с жестами. Конечно, иногда сложно справиться с собой, но лучше объяснить это своим подчиненным, чем сбивать их с толку странным поведением и путаной речью.

Большинство людей знакомы с теорией языка телодвижений, связанных с подсознанием. Есть ситуации, в которых и руководитель, и подчиненный чувствуют себя неловко, и часто единственным средством, способным снять напряжение, является именно уместный жест. Хорошим примером такой ситуации является собеседование при приеме на работу. Если менеджер сидит за столом, это лишний раз подчеркивает его положение и власть в организации, но его собеседник будет чувствовать себя напряженно и неестественно. Поэтому менеджеру лучше сесть рядом с ним и на протяжении всего разговора избегать положений, которые могут поставить визитера «в тупик».

На совещаниях своеобразным «барометром напряженности» могут стать люди, сидящие в стороне от всех, закладывающие руки за голову (подсознательное выражение агрессивности) или постоянно приглаживающие волосы (жест несогласия). Руководителю нужно сидеть прямо и стараться установить устойчивый зрительный контакт со всеми участниками совещания. Если человек отводит глаза или не отрывает взгляд от своих бумаг, это говорит о том, что он чувствует себя не очень уютно или не совсем уверен в себе.

Знание языка телодвижений помогает также руководителю во время общения, так как умение понимать язык жестов помогает улавливать перемену настроения собеседника и вовремя сглаживать назревающие конфликты или уместной фразой привлечь внимание к теме разговора.

Постараюсь перечислить основные жесты, которые выдают настроение собеседника:

**Знаки одобрения действий партнера:**

* оживленный, заинтересованный взгляд, раскрепощенность позы (партнер как бы подается навстречу собеседнику, расстегивая пиджак, чуть наклонив голову);
* раскрытые и развернутые в сторону собеседника ладони рук. Непроизвольные чуть заметные кивки головой, легкое прикосновение к руке или плечу партнера, сопровождающее одобрительную реплику;
* теплый уважительный тон речи.

**Оценочные жесты и позы:**

* задумчивое (размышление) выражение лица, сопровождающееся характерным положением ладони у щеки (свидетельствует о том, что собеседника что-то заинтересовало, остается выяснить, что же побудило его сосредоточиться на какой-то проблеме);
* партнер сознательно отводит глаза от собеседника. Это жест досады или недовольства. Партнер боится быть уличенным в своих сомнениях;
* покусывание дужки оправы или протирание стекол очков. (Это как бы «тайм-аут» собеседника для анализа идей или предложений).

**Жесты и позы защиты:**

* холодный, чуть прищуренный взгляд, искусственная улыбка. (Это говорит, что собеседник на пределе и, если не принять определенных мер, снижающих напряженность, может произойти срыв);

Итак, если вы умеете управлять процессом общения, правильно поставить свою речь, управлять конфликтными ситуациями, то авторитет среди подчиненных вам обеспечен. Но эти знания и умения помогают не только в общении с подчиненными, но и в случаях, когда вам нужно вести беседу с партнерами по бизнесу, а также с потребителями.

**Беседа с посетителями.**

Всем без исключения предпринимателям приходится вступать с партнерами по бизнесу – поставщиками сырья, комплектующих или готовых изделий, а также с потребителями. От того, насколько хорошо умеет предприниматель организовать и вести переговоры, зависит успех его дела, его репутация. Искусству ведения переговоров специально обучаются во всем мире.

Правильно подготовленный к переговорам человек сможет добиться своей цели, не обидев при этом партнера и оставив о себе благоприятные впечатления. Подготовка к переговорам включает два основных направления работы: решение организационных вопросов и проработка основного процесса переговоров.

Хорошая подготовка к переговорам предполагает предварительное рассмотрение максимально возможного числа вариантов решения. Все варианты ранжируются в зависимости от степени их приемлемости.

Важным элементом подготовки к основному процессу переговоров является организация делового приема. Деловой прием проводится на ранней стадии партнерства с другой фирмой, после установления с ней контактов, выявляющих взаимную заинтересованность.

Готовясь к встрече с партнером необходимо наметить свою тактическую линию. Для этого полезно усвоить тактические приемы, которые можно применить в ходе переговоров, добиваясь своей цели.

* пробудить интерес к беседе;
* «перехватить» инициативу, если это необходимо.

Существуют такие способы начала беседы, которые закрывают нам путь к успеху или сильно затрудняют его достижение. Следует избегать их если вы хотите чтобы ваша беседа была результативной:

* проявление признаков неуверенности в себе и в необходимости встречи;
* проявление неуважения в начале встречи, даже в мягкой форме;
* возбуждение оборонительной позиции собеседника первыми же вопросами. [Иванова Е.Н., Эффективное общение и конфликты., С-П., 1997 г., с.13-15]

А так как мы часто склонны делать преждевременные выводы. При такой установке впоследствии подкрепляется и воспринимается только та информация, которая поддерживает первые впечатления, а остальная отсеивается, кажется малозначительной и недостоверной.

Нередко стиль ведения беседы оказывает огромное влияние на ее результаты, и даже при самой положительной настроенности партнеров на общение, искреннем желании достичь договоренности их беседа не складывается, более того, их усилия исправить положение лишь усугубляют его.

Важнейшей причиной этого часто является различие стилей ведения беседы у партнеров.

Стиль ведения беседы – комплексное понятие, включающее, с одной, стороны, кажущиеся «элементарными», «техническими» компоненты речи, такие как:

* высота тона, тембр;
* громкость;
* длительность, частота пауз;
* скорость;
* наличие и характер жестов;
* интонация;
* повторения и т.д.

Однако, эти характеристики отнюдь не элементарны и очень трудно поддаются изменению, т.к. они реализуются в речи, в основном, автоматически, часто несознательно. Кроме того, их значение и впечатление, которое они производят на партнера, очень неоднозначно.

Проблема успешного взаимодействия людей усугубляется еще и наличием более сложных и глубинных составляющих стиля ведения беседы, таких, как:

* склонность высказываться прямо или намекать;
* расспрашивание или предоставление другим инициативы в предоставлении информации о себе;
* комфортный уровень формальности – простоты; допустимые шутки;
* отношение к обмену жалобами;
* ожидание, что другой последует нашему примеру и т.д. [Иванова Е.Н., Эффективное общение и конфликты., С-П., 1997 г., с.13-15]

**Одежда для успеха.**

**Типичные ошибки и как их исправить.**

Исследования показали, что и мужчины, и женщины как бы специально одеваются так, чтобы потерпеть крах на службе. Женщины в одежде допускают три главные ошибки:

Позволяют индустрии мод целиком определять выбор своей одежды;

Склонны преувеличивать значение собственной привлекательности;

Позволяют своему социальному происхождению влиять на манеру одеваться.

**Мода может подвести**

Будет ужасной ошибкой позволить моде определять выбор вашей одежды. Каждая женщина, которая думает, что индустрия моды живет исключительно интересами женщины, ошибается. Ведь мода предлагает один стиль одежды для всех женщин.

Ряд экспериментов-тестов выявил, что 90% мужчин отрицательно реагировали на такую одежду, они называли женщин, носящих ее, “пустышками”, которые заинтересованы больше в форме, чем в содержании.

**Стоит ли женщине подражать мужчинам?**

Многие думают: чтобы женщине добиться служебного успеха, нужно подражать в одежде мужчине. Это неверно конечно, ничего дурного нет, если женщина одета в брючный костюм, однако исследования показывают, что такой костюм не способствует деловому успеху. Другое дело – хороший костюм с юбкой.

Некоторые думают, что не одежда делает женщину, а другие наоборот, считают, что только одежда имеет значение. Конечно же это не так. И мужчине, и женщине для делового успеха необходимы ум, образование, честолюбие, стимулы. Однако женщины, одетые на службе в мужском стиле, часто кажутся более миниатюрными, и это снижает их авторитет.

**Платье, юбка, костюм.**

Многочисленные опросы установили, что центральное место в гардеробе деловой женщины должен занимать костюм с юбкой.

Лучшие цвета делового платья, согласно нашим экспериментам, - темно-синий, рыжевато-коричневый, бежевый, темно-коричневый, серый, умеренно-синий, светло-синий.

Наименее подходящими цветами для делового платья оказались зеленый, оранжевый, светло-ржавый, ярко-желтый, пурпурный, нежно-голубой, розовый, ярко-красный.

Все вышеназванные цвета определены для однотонной ткани, без рисунка. Однако можно сказать, что в одежде делового типа отдается предпочтение различным вариантам полосок и клеток в серых и серо-синих тонах. В то же время совершенно не желательны рисунки типа цветов, птиц, парусников и т.п., а также разного рода яркие абстрактные рисунки.

Женское платье наиболее подвержено веяниям моды, что влияет на стабильность и определенность впечатления, произведенного женщиной. Именно поэтому как основную одежду для работы я предлагаю костюм.

В одежде деловой женщины юбка приемлема только как составная часть костюма. Юбка должна быть на плотном поясе. Предпочтительные ткани: шерсть или под шерсть, твид, летом можно полотно. Молния должна быть обязательно под цвет ткани и скрыта в шве. Хорошо иметь длинную шерстяную юбку, так как если вы не знаете, как одеться на вечер или банкет, можно надеть такую юбку с любой из ваших блузок.

В деловом костюме хорош блайзер. Он остается модным на протяжении десятилетий. Блайзер предпочтительнее синего цвета или цвета верблюжей шерсти.

Что касается свитера, то ни одна деловая женщина, которая хочет продвинуться по служебной лестнице, не наденет его на работу.

**Прическа.**

Когда Далила отрезала волосы Самсону, он потерял свою силу, но и с женщиной, если она подстрижет свои волосы слишком коротко, может произойти то же самое. Волосы должны быть средней длины. Ваша прическа не должна отвлекать постоянно ваше внимание и внимание окружающих излишними локонами и кудрями.

**Косметика.**

Лучшая косметика та, которую никто не видит. Здесь главный принцип – совсем немного косметики.

Духи должны быть тонкими и дорогими. Их запах должен быть едва заметен.

**Заключение**

Чтобы ваша беседа была результативной независимо от того, с кем вы разговариваете, необходимо: во-первых, понравиться собеседнику, во-вторых – уметь управлять процессом общения, воздействуя на людей не оскорбляя их и не вызывая у них чувства обиды, в-третьих, выбрав цель вашей беседы, старайтесь склонить людей к вашей точке зрения мягко, без давления и, не навязывая свою идеологию. Если человек считает вашу точку зрения – своей, он стремиться к достижению вашей цели – как к своей.

Великие умы древности знали цену этики общения и придерживались ее, дабы достичь наиболее эффективных результатов, так Ф. Честерфильд (1694-1733) говорил: «Никогда не доказывайте своего мнения громко и с жаром, даже если в душе ты убежден в своей правоте, - выскажи его скромно и спокойно, ибо это единственный способ убедить». [Назаров В.Н., Мелешко Е.Д., Этика: словарь афоризмов и изречений., М., 1995 г., с.302].

Правильный выбор одежды может значительно помочь женщине добиться успеха на работе и в личной жизни. Придерживайтесь следующих правил, они помогут вам избежать грубых ошибок.

Никогда:

Первой не появляйтесь на работе в модной вещи. Мода подведет вас;

Не надевайте на работу ничего, подчеркивающего вашу женскую привлекательность, иначе вы предлагаете окружающим в первую очередь не свой ум;

Не носите брюки, если вы на работе имеете дело с мужчинами;

Не одевайтесь в мужском стиле;

Не ходите с сумкой, когда можно взять атташе-кейс;

Не позволяйте моде диктовать длину юбки;

Не снимайте жакет на работе;

Не носите очков в ультрамодных оправах;

Не пейте много на официальных обедах;

Ничего из одежды не покупайте сгоряча.

Всегда:

Носите на работу костюм с юбкой;

Шейте костюм с учетом специфики вашей работы;

Носите простые туфли на среднем каблуке (около 4 см);

Носите чулки телесного цвета;

Носите пальто и плащ, покрывающие вашу юбку и платье;

Пользуйтесь добротной ручкой;

Прежде чем одеваться, подумайте, с кем вам придется встречаться и что вам нужно сделать;

Помните об этих рекомендациях, прежде чем что-либо купить! [Секреты умелого руководителя. Сост. И.В. Липсиц, М., 1991 г., с. 221-230]

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:**

1. Венедиктова В.И., Деловая репутация: личность, культура, этика, имидж делового человека., М.,1996 г.
2. Давид Робинсон, Добейся от людей наилучшего, М., 1994 г.
3. Шмидт Р., Искусство общения, М., 1992 г.
4. Курбатов В.И., Искусство управлять общением., Ростов-на-Дону, 1997 г.
5. Мускон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф., Основы менеджмента, М., 1992 г.
6. Шейнов В.П., Конфликты в нашей жизни и их разрешение, Минск, 1996 г.
7. Иванова Е.Н., Эффективное общение и конфликты., С-П., 1997 г.
8. Митителло В.Л., Этика и этикет делового человека, Самара, 1992 г.
9. Назаров В.Н., Мелешко Е.Д., Этика: словарь афоризмов и изречений, М., 1995 г.
10. Рыжова И.А. Курсовая работа на тему «Проблемы деятельности женщины-руководителя», Самара, 1997 г.
11. Секреты умелого руководителя. Сост. И.В.Липсиц, М., 1991 г.