ОБ УЛЫБКЕ

Единственным универсальным средством расположения к себе партнера является улыбка, она используется и правильно воспринимается в любой стране и любой культурой. Улыбка является наиболее эффективной формой общения, самым лучшим комплиментом собеседнику и искренним проявлением интереса к нему и его проблемам.

Специфика улыбки ставит Казахстан в особое положение со отношению к Западу и Востоку. Казахстанская улыбка отлична от американской, французской, английской, китайской, японской и др. по коммуникативному поведению и ситуациям использования. Она обладает такими качествами, как доброжелательность, гостеприимство. Но в Казахстане не принято улыбаться незнакомым людям на улице, на работе, в магазине. Это считается отклонением от нормы, которое может быть неверно интерпретировано. Мы улыбаемся лишь при встрече знакомых людей. Ими признается искренняя, добродушная, открытая улыбка, демонстрирующая личную симпатию к собеседнику.

Что касается американцев, то улыбка является принципом их жизни. Нужно улыбаться всегда и всем, во всех случаях. Американская культура одобряет и высоко оценивает улыбки на лицах людей даже в ситуациях, когда человек не испытывает положительных чувств. «Улыбайтесь!» — любят повторять американцы. Американцы улыбаются широко, при улыбке, как правило, видны зубы, а от глаз идут лучики-морщинки.

В Японии считается, что нужно улыбаться в любой ситуации и даже в том случае, когда человек попал в беду или переживает какое-то горе. Японцы встречают всякого рода препятствия улыбкой. «Быть учтивым» — значит не только скрывать свое душевное состояние, но порой даже выражать прямо противоположные чувства. Японский этикет считает невежливым перелагать бремя собственных забот на собеседника или выказывать избыток радости, тогда как другой человек может быть в данный момент расстроен.

Улыбка — визитная карточка французов. Именно улыбка, адресованная другому и выражающая соучастие, всегда замечена: легкая, открытая или сдержанная, она облегчает человеческие отношения, смягчает упреки и повышает настроение. Можно все говорить с улыбкой.

Во всем мире улыбка несет положительную информацию: человек счастлив, либо приятно удивлен, либо хочет понравиться. Улыбка в создании привлекательного личного имиджа просто незаменима, поскольку она дает предпочтительные шансы на доверительные и дружелюбные отношения в бизнес-общении.

Согласно тексту, в настоящее время одним из требований к личному имиджу сотрудника фирм является

1) грамотная речь 2) тактичность 3) учтивость 4) улыбка