

НОМ

Коллектив авторов

Тема 6. Невербальная коммуникация

Классификация невербальных средств общения. Мимические коды эмоциональных состояний. Особенности невербального отражения. Социокультурные модели жестикulyций и табуирование жестов.

Кинесические особенности невербального общения (жесты, рукопожатие, позы, мимика).

Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Особенности визуального контакта в общении.

Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Правильность, точность, ясность, логичность, простота, богатство, сжатость, живость, благозвучие речи. Понятие экспромта. Риторические уловки. Энергетика речи. Ассоциативность речи. Особенности произношения, акцент.

Литература:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник для студ. вузов по экономич. спец. - 2. изд. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 295 с.
2. Зельдович Б.З. Деловое общение: Учебное пособие. - М: Издательство Альфа-Пресс, 2007. - 456 с.
3. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. - 4.изд., перераб.и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 416 с.
4. Журавлев А.Л. Социальная психология: учеб. пособие / А.Л. Журавлев, В.А. Соснин, М.А. Красников. – М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2006. - 416 с.
5. Морозов А. В. Деловая психология. Курс лекций; Учебник для высших и средних специальных учебных заведений. СПб.: Издательство Союз, 2000. - 576 с.
6. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Учебник / Л.Д. Столяренко. — Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 416 с.

Люди могут обмениваться разными типами информации на разных уровнях понимания. Известно, что общение не исчерпывается устными или письменными сообщениями. В этом процессе важную роль играют эмоции, манеры партнеров, жесты. Психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от 60 до 80% коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств выражения и только 20-40% информации передается с помощью вербальных. Эти данные заставляют задуматься над значением невербального общения для взаимопонимания людей, обратить внимание на значение жестов и мимики человека.

Особенностью невербального языка является то, что его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания, и отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет нам доверять этому языку больше, чем обычному, вербальному каналу общения.

Профессионалам делового общения невербальные средства необходимы для того, чтобы:

- регулировать течение процесса общения;
- создавать психологический контакт между партнерами;
- обогащать значение информации, передаваемой словами, направлять истолкование словесного текста;

- выражать эмоции и отражать истолкование ситуации;
- быть готовым к немедленным ответным действиям (словесным) в ситуациях, не терпящих промедления;
- предвидеть, что необходимо сделать, чтобы достичь нужного результата.

Даже краткий анализ системы невербальной коммуникации показывает, что она обладает способностью не только усиливать или ослаблять вербальное воздействие, но и выявлять такой существенный параметр делового общения, как намерения его участников.

Невербальное общение — это коммуникация между индивидами без использования слов, то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.

Невербальная коммуникация имеет несколько форм: кинетику (оптико-кинестетическая система, включающая воспринимаемый внешний вид и выразительные движения человека - жесты, мимика, позы, походка и т.д.); паралингвистику (система вокализации голоса, паузы, покашливание и т.п.); проксемику (организация пространства и времени в общении); визуальное общение (система контакта глаз).

Изучение собеседника (партнера по общению) по его жестам, мимике и позам относится к области кинесики. Рассмотрим только некоторые из этих кинесических составляющих.

Особая роль в передаче информации отводится *мимике* — движениям мышц лица. Исследования, к примеру, показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10-15% информации.

Мимика имеет очень большое значение в практике делового взаимодействия. Именно лицо собеседника всегда притягивает наш взгляд. Выражение лица обеспечивает постоянную обратную связь: по нему мы можем

судить, понял нас человек или нет, хочет ли он что-то сказать в ответ. Мимика свидетельствует об эмоциональных реакциях человека.

Основные характеристики мимики — ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и презрения) все движения мышц лица скоординированы, что хорошо видно из схемы мимических кодов эмоциональных состояний, разработанной В. А. Лабунской (табл. 1).

В специальной литературе встречается более 20 000 описаний выражения лица. Для того чтобы как-то классифицировать их, была предложена методика, получившая название *FAST* (введена Полом Экманом). Принцип ее следующий: лицо делится на три зоны горизонтальными линиями (глаза и лоб; нос и область носа; рот и подбородок). Затем выделяются шесть основных эмоций, наиболее часто выражаемых при помощи мимических средств: радость, гнев, удивление, отвращение, страх и грусть.

Исследования психологов показали, что все люди, независимо от национальности и культуры, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют эти мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций. И хотя каждая мина является выражением конфигурации всего лица, тем не менее основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы). Так, испытуемым предъявлялись рисунки лиц, где варьировались только положения бровей и губ.

Таблица 1.

Мимические коды эмоциональных состояний

Части и элементы лица	Эмоциональное состояние					
	Гнев	Презрение	Страдание	Страх	Удивление	Радость
Положение рта	Закрыт	Закрыт		Открыт		Обычно закрыт
Губы	Уголки губ обычно опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Расширены	Сужены		Широко раскрыты		Прищурены или раскрыты
Яркость глаз	Блестят		Тусклые	Блеск не выражен		Блестят
Положение бровей	Сдвинуты к переносице			Подняты вверх		
Уголки бровей	Внешние уголки подняты вверх		Внутренние уголки подняты вверх			
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу		
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное		Лицо застывшее			Лицо динамичное

Согласованность оценок испытуемых была очень велика — опознание эмоций было почти стопроцентным. Лучше всего опознаются эмоции радости, удивления, отвращения, гнева, сложнее — эмоции печали и страха.

Поскольку лицо является как бы своеобразным перекрестком, на котором проявляются невербальные особенности, мимические аспекты являются наиболее выразительными.

Улыбка, пожалуй, наиболее универсальное средство невербального общения. «Улыбайтесь», — любят повторять американцы. Некоторые психологи придерживаются мнения, что мы улыбаемся не только потому, что мы рады чему-либо, но и потому, что улыбка помогает нам чувствовать себя счастливее и увереннее. Хотя эту точку зрения можно считать спорной, все же при встрече улыбка снимает настороженность первых минут и способствует более уверенному и спокойному общению. Она выражает радость встречи, говорит о дружелюбии и расположении. Улыбка сопровождает и слова приветствия. Казалось бы, это очевидные истины. Но, наверное, именно поэтому, в нашей культуре относительно мало внимания уделяется улыбке.

Улыбка, как и все средства невербального общения, выражает множество оттенков переживаний: существует дружелюбная, ироничная, насмешливая,

презрительная, заискивающая и другие виды улыбок. Даже одна и та же улыбка может нести в себе различные оттенки. Достаточно вспомнить «Джоконду» Леонардо да Винчи. Впрочем, сейчас речь идет об улыбке, выражающей дружеское расположение. Но и она может быть многозначительной. Так, улыбка, при которой немного обнажается верхний ряд зубов, выражает большее дружеское расположение, нежели обычная улыбка. Такую открытую улыбку не следует использовать при первой встрече, она может вызвать прямо противоположную реакцию и породить недоверие. Наконец, существует еще широкая улыбка, когда рот немного приоткрыт и обнажены оба ряда зубов. Она характерна для дружеской вечеринки, при шутках между друзьями, но никогда не используется при знакомстве. В целом же, следуя американскому принципу улыбаться почаще, не стоит забывать о том, что улыбка должна быть адекватна ситуации и не должна вызывать раздражения собеседника.

С мимикой очень тесно связаны *взгляд*, или *визуальный контакт*, составляющий исключительно важную часть общения. Дж. Фаст (J. Fast, 1978) отмечает, что из всех частей тела, которые используются для передачи информации, глаза являются самой важной и наиболее приспособленной для передачи наиболее тонких нюансов. Хотя глазное яблоко само себе ничего не показывает, глаза оказывают эмоциональное воздействие благодаря тому, что они используются во взаимодействии с лицом. Они создали обманчивое представление о своих возможностях из-за того, что с помощью изменений продолжительности взгляда, движения век, прищуривания и десятка других манипуляций, производимых кожей и глазами, можно передать почти неограниченное количество информации. Самым главным в управлении глазами является взгляд, который может быть мимолетным и упорным, настойчивым, скользящим по поверхности и острым, цепляющимся за каждый предмет, проникающим в душу, прямым и косым, взглядом украдкой, расчетливым или оценивающим, наблюдающим и спрятанным за прикрытыми ресницами. Это одно из сильнейших «оружий». Обычно при встрече люди короткое мгновение смотрят прямо в глаза друг другу, а потом отводят взгляд в сторону. Почему? Вопрос не

простой, и на него нет однозначного ответа. Одно из возможных прочтений этого сигнала следующее: контакт глаз означает доверие собеседников друг к другу, их открытость, однако задержка взгляда на глазах партнера свидетельствует о стремлении к доминированию. Интересно, что женщина улыбкой может разрешить мужчине чуть дольше смотреть ей прямо в глаза. Аналогичное действие оказывает ответный взгляд в глаза. Впрочем, этим «разрешением» не следует слишком злоупотреблять, иначе можно получить довольно агрессивную реакцию.

В целом небольшая задержка взгляда на собеседнике, особенно в конце встречи или в наиболее острые ее моменты, может означать: «я доверяю вам» (при этом взгляд обычно сопровождается небольшим кивком головы) или «я не боюсь вас».

Когда человек говорит, он обычно реже смотрит на своего партнера, чем когда он его слушает. Во время собственной речи говорящий довольно часто отводит глаза для того, чтобы собраться с мыслями. Прерванный взгляд при паузе обычно означает: «Я еще не все сказал, пожалуйста, не перебивайте». Совсем иные значения приобретает взгляд в сторону, если партнер слушает собеседника, например, такие как «я не совсем с вами согласен; я имею возражения; это не очевидно; сомневаюсь; это надо обдумать». Слишком частый отвод взгляда в сторону при беседе может свидетельствовать о том, что человек нервничает, или разговор его мало интересует, и он стремится его скорее закончить.

Во всем мире основные коммуникационные жесты не отличаются друг от друга. Кивание головой почти во всем мире обозначает «да». Скорее это врожденный жест, так как он проявляется и у слепых и у глухих детей.

Покачивание головой для обозначения несогласия является универсальным. Может быть, он был приобретен в детстве, когда, наевшись, ребенок отворачивается от материнской груди, ложки.

Жест «пожимание плечами» является хорошим примером универсального жеста, который обозначает, что человек не знает или не понимает, о чем идет речь. Для этого жеста характерны развернутые ладони, поднятые брови.

Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

коммуникативные: жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные и т. д.;

модальные, т. е. выражающие оценку и отношение: жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т. п.;

описательные жесты, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

Следует отметить, что наиболее распространенным жестом является прикосновение, или тактильный контакт. Прикосновение, или тактильный контакт, является для человека самым первым и самым важным в его жизни. Прикосновением мать показывает не только физическое благополучие, но и выражает ребенку свою любовь и нежность. Ребенок, лишенный этого в детстве, отстает от сверстников в интеллектуальном развитии и приобретает эмоциональные дефекты, которые почти невозможно компенсировать во взрослом состоянии. Культурные нормы значительно регламентируют тактильные контакты. Прикосновение остается знаком, прежде всего выражающим чувства к партнеру по общению. Грубые, болевые контакты сопровождают агрессию и принуждение. Мягкие, не болевые контакты сигнализируют о доверии и симпатии к партнеру.

Большинство культур накладывают множество ограничений на прикосновения. В каждом обществе складываются представления о том, как, когда, кого и кому можно трогать. Если собрать список прикосновений, то мы увидим, что в разных культурных слоях они осуществляются по-разному.

Например, удар является актом агрессии, но шутивное похлопывание по спине, даже весьма чувствительное, старых приятелей воспринимается как знак дружеского расположения. В разных культурах значительно различается и допустимое количество прикосновений. Так, в Англии собеседники очень редко прикасаются друг к другу. В Кембридже между студентами принято обмениваться рукопожатиями дважды в год — в начале и в конце учебного года. В странах

Латинской Америки, напротив, частота прикосновений очень велика.

Непременным атрибутом любой встречи и прощания является *рукопожатие*. Оно может быть очень информативным, особенно его интенсивность и продолжительность. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, продолжительное рукопожатие и слишком влажные руки свидетельствуют о сильном волнении. Немного удлиненное рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрирует дружелюбие. Однако задерживать руку партнера в своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения (он как будто попал в капкан).

Следует учитывать разницу во взглядах на рукопожатие у иностранцев. Например, при встрече с партнерами из Азии не следует сжимать им ладонь слишком сильно и долго. Наоборот, западноевропейские и американские предприниматели терпеть не могут вялых рукопожатий, поскольку у них очень ценятся атлетизм и энергия. Им следует пожимать руку энергично и сильно.

С помощью различного разворота ладони можно придать этому жесту различные значения. Когда ваша рука захватывает руку другого человека так, что она оказывается повернутой вниз своей ладонью, — это властное рукопожатие. Такое рукопожатие свидетельствует о том, что вы хотите главенствовать в процессе общения с вашим партнером.

Когда вы протягиваете руку, развернув ее ладонью вверх, — это покорное рукопожатие. Оно бывает необходимо в ситуациях, когда нужно отдать инициативу другому человеку или позволить ему чувствовать себя хозяином положения.

Рукопожатие, при котором руки партнера остаются в одинаковом положении, обозначает, что оба партнера испытывают друг к другу чувство уважения и взаимопонимания.

Пожатие прямой, не согнутой рукой, как и властное рукопожатие, является признаком неуважения. Его главное назначение состоит в том, чтобы сохранить дистанцию и напомнить о неравенстве.

Пожатие кончиков пальцев напоминает пожатие прямой, не согнутой рукой, вместо руки в ладонь заключаются только пальцы. Цель инициатора этого рукопожатия заключается в том, чтобы держать партнеров по общению на удобном для себя расстоянии.

Жест, называемый «перчаткой», означает, что его инициатор честен и ему можно доверять. Такой жест применяется только по отношению к хорошо знакомым людям. Пожатие с применением обеих рук выражает искренность или глубину чувств по отношению к партнеру. Для передачи избыточных чувств используется левая рука, которая кладется на правую руку партнера.

Степень глубины чувств зависит от того, на какое место кладут руку. Если ее кладут на локоть партнера, то это выражает больше чувства, чем при захватывании запястья. Если руку кладут на плечо, то это означает больше чувства, чем когда она находится на предплечье.

Жест «О'кей» или «кружок, образуемый пальцами рук», был популяризирован в Америке в XIX веке. Значение «ОК» хорошо известно в англоязычных странах, а также в Европе и Азии. Но в некоторых странах он имеет другое значение: во Франции «ноль» или «ничего», в Японии — «деньги», в некоторых странах Средиземноморского бассейна — обозначение гомосексуальности мужчин.

Поднятый вверх большой палец в Америке, Австралии и Новой Зеландии имеет три значения: используется при «голосовании» на дороге, при попытке поймать машину; «все в порядке»; нецензурное ругательство (большой палец резко выбрасывается вверх).

В Греции этот жест обозначает «заткнись». Этот же жест используют при счете: у итальянцев «1», у англичан «5». В сочетании с другими жестами он используется как символ власти и т. д.

V-образный знак пальцами популярен в Великобритании и в Австралии и имеет оскорбительное значение. Во время Второй мировой войны У. Черчилль популяризировал знак «V» для обозначения победы, но рука повернута тыльной стороной к говорящему, если же рука повернута ладонью к говорящему, то жест

имеет значение «заткнись». Во многих странах этот жест обозначает цифру «2».

Уроженец Тибета, встретив незнакомого, показывает ему язык. Этим знаком он хочет сказать: «У меня на уме ничего дурного нет». Тот же жест у индейца майя означает, что он обладает мудростью, индус так выражает гнев, китаец — угрозу, а европеец — насмешку, поддразнивание.

Эскимосы в знак приветствия ударяют знакомого кулаком по голове и плечам. Лапландцы трутся носами. Житель Андаманских островов садится на колени к другому, обнимает за шею и плачет. Болгары в знак согласия отрицательно качают головой, а отрицая, кивают.

Одной из серьезных ошибок при изучении языка тела является стремление выделить один жест и рассматривать его изолированно.

Каждый жест подобен одному слову, которое может иметь несколько значений. Поэтому жесты необходимо рассматривать в совокупности.

Например: «Подпирание щеки указательным пальцем» в то время как другой палец лежит под подбородком, крепко скрещенные ноги, вторая рука лежит поперек тела, голова и подбородок наклонены (враждебно) — это совокупность жестов, обозначающих критически оценочное отношение.

В практике делового взаимодействия выделяются несколько основных жестов, отражающих внутреннее состояние человека. Кубинская балерина А. Алонсо пишет о том, как расшифровываются эти знаки в поведении женщины: «Сила женщины не в красоте лица. Женская красота раскрывается именно посредством пластики. Женщина, у которой грациозная походка, отмеренные жесты, которая и на улице и дома держится прямо и собранно, всегда производит хорошее впечатление. И наоборот, когда она движется неуклюже, сгорбившись, и ее движения небрежны - ленивы или слишком нервны, - мы при виде этой дисгармонии человеческого тела невольно думаем, что перед нами человек не очень привлекательный, небрежный и при ведении домашнего хозяйства, и на работе или чересчур нервный, способный на необдуманные действия».

Движения рук и тела информируют нас о человеке, так как в них проявляются состояние организма и непосредственные эмоциональные реакции.

Это позволяет судить о темпераменте человека (сильные или слабые у него реакции, быстрые или замедленные, инертные или подвижные)

По позам и движениям тела можно определить многие черты характера человека, степень его уверенности в себе, зажатость или раскованность, осторожность или порывистость.

В позе и движениях проявляется и социальный статус человека. Такие выражения, как «идти с высоко поднятой головой», «расправить плечи» или, напротив, «стоять на полусогнутых» выражают определенное психологическое состояние человека.

В позе и жестах проявляются культурные нормы, усвоенные человеком. *Например*, воспитанный мужчина никогда не будет разговаривать сидя рядом со стоящей женщиной, независимо от того, как он оценивает ее личные достоинства

Жестам и позе приписываются чисто условные символические значения. Таким образом, они способны передать точную информацию.

Жесты открытости свидетельствуют об искренности 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 дети гордятся своими достижениями, они открыто показывают свои руки. Когда же дети чувствуют свою вину, они прячут руки либо за спину, либо в карманы

Этот жест демонстрирует желание пойти навстречу и установить контакт.

Жест «расстегивание пиджака» также является знаком открытости. Люди открытые и дружески к нам 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 в застегнутых пиджаках. Тот, кто меняет свое решение в благоприятную сторону, обычно разжимает руки и автоматически расстегивает пиджак.

Когда становится ясно, что возможно соглашение или позитивное решение

по поводу обсуждаемого вопроса, а также в том случае, когда создается позитивное 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 размышления и оценки отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы. Задумчивое (размышляющее) выражение лица сопровождается жестом «рука у щеки». Этот жест свидетельствует о том, что собеседника что-то заинтересовало. Остается выяснить, что же побудило его сосредоточиться на проблеме.

Жест «пощипывание переносицы», который обычно сочетается с закрытыми глазами, говорит о глубокой сосредоточенности и напряженных размышлениях. Когда собеседник находится на стадии принятия решения, он почесывает подбородок. Этот жест обычно сопровождается прищуриванием глаз — собеседник как бы рассматривает что-то вдали, как бы пытается найти там ответ на свой вопрос.

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

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

Жесты сомнения и неуверенности чаще всего связаны с почесыванием указательным пальцем правой руки под мочкой уха или же боковой части шеи

(обычно делается пять почесывающих движений).

Прикосновение к носу или его легкое потирание — также знак сомнения. Когда собеседнику бывает трудно ответить на 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.

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

Простое скрещивание рук является универсальным жестом, обозначающим оборонительное 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 человек или более вы скрестили руки в защитной позе, то вскоре можно ждать, что и другие члены группы последуют вашему примеру. Правда, этот жест может означать просто спокойствие и уверенность, но это бывает тогда, когда атмосфера беседы не носит конфликтного характера.

Если помимо скрещенных на груди рук собеседник еще сжимает пальцы в кулак, то это свидетельствует о его враждебности или наступательной позиции. В этом случае следует замедлить свою речь и движения, как бы предлагая собеседнику последовать вашему примеру. Если это не помогает, то следует 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. Этот прием применяется, когда собеседники полемизируют, стремясь во что бы то ни стало убедить друг друга в правильности своей позиции, причем нередко сопровождается холодным, чуть прищуренным

взглядом и искусственной улыбкой. Такое выражение лица означает, что собеседник на пределе, и если не принять оперативных мер, снижающих напряженность, то может произойти срыв.

Жест, когда руки скрещены на груди, но с вертикально выставленными большими пальцами рук, является достаточно популярным среди деловых людей. Он передает двойной сигнал: первый — о негативном отношении (скрещенные руки), второй — о чувстве превосходства, выраженном большими пальцами рук. Собеседник, прибегающий к этому жесту, обычно поигрывает одним или обоими пальцами, а при положении стоя характерно покачивание на каблуках. Жест с использованием большого пальца выражает также насмешку или неуважительное отношение к человеку, на которого указывают большим пальцем как бы через плечо.

Жесты и позы, свидетельствующие о нежелании слушать и стремлении закончить беседу достаточно красноречивы. Если во время беседы собеседник опускает веки, то это сигнал о том, что вы для него стали неинтересны или просто надоели, или же он чувствует свое превосходство над вами. Если вы заметили подобный взгляд у своего собеседника, то учтите следующее, необходимо что-то изменить, если вы заинтересованы в успешном завершении разговора.

Жест «почесывание уха» свидетельствует о желании собеседника отгородиться от слов, которые он слышит. Другой жест, связанный с прикосновением к уху, — потягивание мочки уха — говорит о том, что собеседник наслушался вдоволь и хочет высказаться сам.

В том случае, когда собеседник явно хочет быстрее закончить беседу, он незаметно (и порой неосознанно) передвигается или поворачивается в сторону двери, при этом его ноги обращаются к выходу. Поворот тела и положение ног указывают на то, что ему очень хочется уйти. Показателем такого желания является также жест, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону. В этой ситуации следует 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 связаны с очками. Для того чтобы затянуть время с целью обдумать окончательное решение, собеседник делает следующие жесты: постоянно снимает и одевает очки, а также протирает линзы. Если вы наблюдаете один из этих жестов сразу же после того, как спросили человека о его решении, то лучше всего будет помолчать в ожидании. Если партнер вновь одевает очки, то это означает, что он хочет еще раз «взглянуть на факты».

Жест «расхаживание» служит знаком того, что не следует спешить. Многие собеседники прибегают к этому жесту, 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 им решения.

Жесты уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими. К ним относится жест «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 больше сердит человек, тем выше передвигается его рука по спине. Именно от этого жеста пошло выражение «возьми себя в руки». Это жест, который применяется для того, чтобы скрыть свою нервозность, и внимательный партнер по переговорам наверняка почувствует это.

Жестом уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими является и жест «закладывание рук за голову». Многие собеседники раздражаются, когда кто-нибудь демонстрирует его перед ними. Существуют 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 зрения и ждите ответа.

Другой способ заключается в том, чтобы заставить такого высокомерного

собеседника сменить свою позу, что, в свою очередь, изменит его отношение. Для этого можно взять какой-нибудь предмет и, отставив его на большое от него расстояние, спросить. «Вы не видели это?», заставив его наклониться вперед.

Хорошим способом взаимодействия является копирование жеста собеседника. Если вы хотите показать, что согласны с собеседником, то вам нужно повторить его позу. Однако в случае если собеседник в позе «руки за голову» делает вам замечание, то копировать его жест не следует, чтобы не разозлить его.

Жесты несогласия можно назвать жестами вытеснения, поскольку они проявляются вследствие сдерживания своего мнения. Собирающие ворсинки с костюма является одним из таких жестов. Собеседник, собирающий ворсинки, обычно сидит, отвернувшись от других, и смотрит в пол. Это наиболее популярный жест неодобрения. Когда собеседник постоянно собирает ворсинки с одежды, это является признаком того, что ему не нравится все, что здесь говорится, даже если на словах он со всеми согласен.

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

Помимо рассмотренных ранее поз и жестов существуют и другие, которые не менее красноречиво передают то или иное внутреннее состояние собеседников. Так, с помощью потирания ладоней передаются позитивные ожидания. Сцепленные пальцы рук обозначают разочарование и желание собеседника скрыть свое негативное отношение к услышанному.

Многочисленные исследования показали, что жесты поддаются классификации.

1. Врожденные жесты.

Немецкий, ученый Айбль-Айбесфельдт установил, что способность

улыбаться у слепых и глухих от рождения детей проявляется без всякого обучения и копирования. Ученые Экман, Фризен, Зорензан подтвердили некоторые высказывания Дарвина о врожденных жестах, когда изучали выражения лица у людей разных культур, которые использовали одинаковые выражения лица при проявлении определенных эмоций.

2. Генетические жесты.

Когда человек скрещивает руки на груди, скрещивает ли он правую руку над левой или наоборот? В одном случае он чувствует себя неудобно, а в другом удобно, то есть этот жест не может быть изменен.

3. Приобретенные и культурно обусловленные жесты.

Существуют разногласия по поводу того, являются ли некоторые жесты приобретенными и культурно обусловленными или генетическими.

Например, большинство мужчин начинают надевать свое пальто с правого рукава, большинство же женщин надевают пальто, начиная с левого рукава. Когда мужчина пропускает женщину на многолюдной улице, он, проходя, обычно разворачивается телом к женщине; женщина же проходит обычно, отвернувшись от него. Делает ли она это инстинктивно или же это является врожденным жестом женщин? А может, она научилась этому неосознанно, наблюдая за другими женщинами?

Большинство жестов невербального поведения являются приобретенными, и значение многих движений и жестов культурно обусловлено.

П. Экман и В. Фризен создали свою классификацию жестов:

1) эмблемы — жесты, имеющие языковой эквивалент и достаточно точное значение для данной социальной группы;

2) иллюстративные жесты, которые делятся на семь подгрупп: дирижирующие, акцентирующие, указательные, ритмические, кинетографические, пиктографические и эмблематические движения;

3) адаптеры — жесты, способствующие уменьшению или снятию внутреннего напряжения;

4) регуляторы — жесты, используемые для контроля или координации

общения;

5) аффективные жесты, являющиеся выразителями эмоций и чувств.

Исследования в области невербалики показали, что существует прямая зависимость между социальным положением человека, его престижем и количеством жестов и телодвижений, которыми он пользуется. Чем выше социально-экономическое положение человека, тем менее развита у него жестикуляция и беднее телодвижения.

Можно отметить значение жестов в общении:

жесты дают дополнительную к вербальной информацию о психическом состоянии партнера по общению, о его отношении к участникам общения и обсуждаемому вопросу, о желаниях, выражаемых без слов (жест — «знак возможного действия», как пишет В. Леви), или же о желаниях, остановленных самоконтролем (захотел встать, но только дернулся);

как правило, выражают отношение не к любой, а к эмоционально значимой информации; ритмически согласованные с интонацией, ударениями и паузами, жесты помогают сосредоточить внимание слушающего на тех или иных «ударных» частях высказывания;

могут провоцировать состояния и отношения партнеров по общению, так как могут оказывать на человека большее влияние, чем речь;

они молчаливы и могут быть использованы не только в тех случаях, где употребление речи неудобно или запрещено, но также параллельно с речевым общением;

один жест может быть эквивалентен нескольким словам и требует меньшего времени для своего планирования и выражения; он удобен для выражений, которые могут производиться мимоходом, проходя;

могут лучше восприниматься на расстоянии по сравнению с речью, особенно в условиях сильного шума;

не требуют ответа.

Не все жесты выполняют информативную функцию. Имеются и жесты-сорняки, не несущие никакой смысловой нагрузки: заламывание рук, кистей,

пальцев, одергивание одежды, произвольное раскачивание, притоптывание ногой и т. п.

Поза — это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. Общее количество различных устойчивых положений, которые способны принять человеческое тело, около 1000. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, а другие — закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные. В позе и движениях проявляется не только социальный статус человека, но и его психологическое состояние («идти с высоко поднятой головой», «расправить плечи» или, напротив, «стоять на полусогнутых»).

Главное смысловое содержание позы состоит в *размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику*. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположенности к общению. Показано, что «закрытые» позы (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве; «наполеоновская» поза стоя: руки, скрещенные на груди, и сидя: обе руки упираются в подбородок и т. п.) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. «Открытые» же позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Есть ясно читаемые позы раздумья (поза роденовского мыслителя), позы критической оценки (рука под подбородком, указательный палец вытянут к виску). Известно, что, если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, если не очень заинтересован, наоборот, ориентироваться в сторону и откидываться назад. Человек, желающий заявить о себе, «поставить себя», будет стоять прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в

бедра; человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в свободной непринужденной позе.

Взаимное расположение людей в процессе непосредственного взаимодействия исследуется в разделе социальной психологии, который называется проксемикой, где рассматриваются особенности регуляции человеком своего пространства. Это может быть выбор территории для общения (нейтральная, приглашение на свою или переговоры на территории партнера), дистанция между собой и другими людьми, свое положение относительно них (стоя, сидя и т. п.).

В зависимости от времени суток, наполненности помещения, собственного физического состояния один и тот же человек может занимать в помещении разные места. Людям свойственно стратифицировать пространство, надевая на него незримую сетку координат, маркеров, которые позволяют судить довольно точно о социальном положении, установках и самооценке.

Американский ученый Э.Холл был одним из первых в области изучения пространственных потребностей человека и в 1969 г. издал книгу «Молчаливый язык». Он же и ввел термин «проксемика» (от англ. proximity — близость). Это та дистанция, которую соблюдают люди, и это биологическая закономерность.

Размеры личной пространственной территории человека можно разделить на 4 зоны:

- 1) интимная зона — от 0 до 45 см;
- 2) личная зона — от 45 до 120 см;
- 3) социальная зона — от 120 до 360 см;
- 4) общественная, или публичная зона — более 360 см.

Интимная зона (как и все другие) имеет два интервала: «близкий» и «далекий». Близкий интервал — непосредственный контакт; далекий — расстояние от 15 до 45 см. За этой дистанцией словно зарезервирована область для обмена интимными посланиями на языке тела (взаимное прикосновение, контакт глаз и т.п.). Интимная зона самая главная. Именно эту зону человек охраняет так,

как будто это его собственность. На эту территорию человек допускает только ближайших людей, партнера или лучших друзей.

Личная зона. Близкий интервал: 45-75 см, далекий: 75-120 см. То, как близко стоят друг к другу люди, сигнализирует об их отношениях, или о том, что они чувствуют друг к другу. Жена может спокойно стоять внутри близкой личной зоны своего мужа. Для другой женщины находиться в ней — совершенно другое дело.

В этом пространстве должны реализовываться нормальные коммуникационные процессы, происходящие между людьми. Однако люди, концентрирующиеся на внутренних переживаниях, стремятся к сохранению большего расстояния, чем экстраверты. Если человек не замечает личной зоны и слишком быстро приближается к интимной или даже вторгается в ее пределы, то он тем самым демонстрирует отсутствие у себя необходимого такта и верной оценки личности другого человека. Он в буквальном смысле слова предстает навязчивым и производит угнетающее впечатление. По сути дела, охрана личных зон является одним из главных принципов бессловесного общения.

Но личная дистанция не одинакова и для людей, воспитанных в сходных условиях. Так, поближе к партнеру стремятся находиться дети и старики; подростки и люди среднего возраста предпочитают отдаленное расстояние. Кроме того, мы обычно стараемся быть на большем расстоянии от тех, чье положение или полномочия выше наших, тогда как люди равного статуса общаются на близкой дистанции.

Немаловажную роль при регуляции личной дистанции играют пол и рост собеседников. Чем выше мужчина, тем более он стремится приблизиться к собеседнику, и, наоборот, чем меньше его рост, тем на большем расстоянии он предпочитает держаться. У женщин же наблюдается противоположная зависимость. Объяснением этому служит то, что в обществе сложилась обыкновенная «культурная норма» — мужчина должен быть крупным, а женщина, напротив, миниатюрной. И мы неосознанно стремимся подогнать жизнь под эту условную норму. Рослому мужчине приятно стоять рядом с невысоким

собеседником, а высокая женщина, наоборот, стремится отодвинуться подальше, чтобы скрыть свой «недостаток».

Американский психолог Филипп Зимбардо обратил внимание, что люди, опасаящиеся личностных контактов с окружающими, стремятся в буквальном смысле оградить себя. Усаживаясь в столовой на свободные места, они подальше отодвигают соседние стулья либо стремятся загромоздить их какими-то личными вещами, чтобы не допустить приближения возможного собеседника. Такая стратегия встречается довольно часто, и любой из нас может наблюдать ее в подобной ситуации. Таким образом, стремление сохранить почтительную дистанцию — верный признак недостаточной уверенности в себе, повышенной тревожности. И наоборот — спокойный, уверенный в себе человек меньше озабочен неприкосновенностью «своих границ». Человек напористый, агрессивный склонен к физическому расширению своих границ в буквальном смысле: об этом свидетельствуют, например, вытянутые или широко расставленные локти, ноги, размашистые жесты, касающиеся окружающих предметов и людей.

В ряде экспериментов установлено, что люди, склонные к применению грубой силы, обладают более широкой интимной сферой, которая может быть вдвое больше, чем у других людей. Это объясняет тот факт, почему они гораздо раньше начинают ощущать приближающуюся угрозу и, соответственно, намного раньше прибегают к защитным мерам.

Социальная зона — это то расстояние, на котором мы держимся от людей, которых не очень хорошо знаем. Близкий интервал: 120-210 см. Люди, работающие вместе, стремятся использовать близкую социальную дистанцию. Далекий интервал — от 210 до 350 см. Эта дистанция, на которую становятся люди, когда кто-либо говорит им: «Станьте, чтобы я мог посмотреть на вас».

С социальной дистанцией мы имеем дело главным образом в сфере деловых отношений. Непроизвольно размеры этой дистанции устанавливаются тогда, когда между собеседниками стоит обеденный или письменный стол. На таком расстоянии друг от друга происходят все беседы, во время которых не стремятся

установить близкие отношения, и речь идет больше о том или ином деле, чем о человеке. На таком же расстоянии происходят и разговоры о проблемах, непосредственно не волнующих и рассматриваемых абстрактно, «со стороны».

Публичная зона — это то расстояние, которое соблюдается, когда мы адресуемся к большой группе людей. Близкий интервал: 350-750 см. Далекий интервал: более 750 см. Это как раз то расстояние, на котором обычно находятся докладчики от своих слушателей. Пределы общественной или общей зоны позволяют без всякого смущения наблюдать за людьми, в особенности за теми из них, кто выставляет себя напоказ. Это возможно еще и потому, что тот, за кем наблюдают с подобного расстояния, может быть уверен в том, что такое наблюдение не перерастает в нападение. Нападающий должен был бы сначала преодолеть довольно большое расстояние. Кроме того, различные подробности и мелочи, которые хотят скрыть от других, разглядеть на таком расстоянии невозможно. Находящийся на большом расстоянии взгляд наблюдателя не провоцирует появления каких-либо защитных механизмов или оборонительного языка телодвижений.

Выбор дистанции зависит от взаимоотношений между людьми (как правило, люди стоят ближе к тем, кому они симпатизируют) и от индивидуальных особенностей человека (например, интроверты плохо переносят слишком близкую дистанцию)

Расстояние, на котором люди разных национальностей разговаривают, не одинаково. При деловых беседах, например, русские подходят ближе друг к другу, чем американцы. Иначе говоря, социальная дистанция для русских меньше, чем для американцев, и совпадает с их личной или интимной дистанцией. Такое уменьшение социальной дистанции и перевод ее в «интимную» может быть истолкован американцами как некое нарушение «суверенитета», излишняя фамильярность, а русские люди увеличение расстояния могут воспринимать как холодность в отношениях, возросшую официальность. После нескольких встреч подобное ложное толкование поведения обычно исчезает. Однако на первых порах оно может создать натянутость в беседе. А. Пиз приводит описание любопытной

сценки, которую ему пришлось наблюдать во время одной из конференций. Беседовали и медленно передвигались по комнате американец и японец. Американец считал, что дистанция при деловой беседе должна составлять примерно 90 см; он все время делал шаг назад, а японец, для которого аналогичная дистанция составляет 25 см, постоянно приближался к нему.

Представители различных наций при беседе предпочитают следующие расстояния:

близкое – арабы, японцы, жители Южной Америки, французы, греки, негры и испанцы, проживающие в Северной Америке, итальянцы, испанцы;

среднее – англичане, шведы, жители Швейцарии, немцы, австрийцы;

большое – белое население Северной Америки, австралийцы, новозеландцы.

В 1973 году под руководством А.А. Леонтьева было выполнено специальное исследование проксемических зон в русскоязычном коллективе. Оно дало следующие результаты. Личная дистанция (непринужденный разговор в домашней обстановке) для сидящих — в среднем 120 см. Это расстояние заметно уменьшается в общении между молодыми женщинами (интервал 55-100 см) и увеличивается между молодыми и пожилыми женщинами (125-230 см), а между мужчинами всех возрастов одинаково, приблизительно 70-156 см.

Попытка определить социальную дистанцию не привела ни к какому убедительному результату, так как обнаружился огромный разброс (от 30 до 840 см). Было лишь зафиксировано, что раз принятое расстояние между общающимися в дальнейшем не меняется. В целом похоже, что в русской общности сама система зон не столь стабильна и больше зависит от различных не пространственных, а ситуативных факторов.

Для дистанции общения не менее значимы и такие факторы, как социальный престиж или социальное положение собеседника, интравертность — экстравертность, общий объем беседы и, что особенно важно, — ее содержание. Существенно, что дистанция меняется и от внешних ситуативных факторов, например, от величины помещения.

Все это демонстрирует значение и силу дистанции и доказывает, что, как и в

отношении других аспектов языка тела, всем нам полезно научиться более тонко чувствовать все нюансы положения, занимаемого нами по отношению к собеседнику.

Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и взаимную ориентацию людей в пространстве. Друзья - рядом, участники деловой беседы - через угол стола, конкуренты - через стол.

Например, по европейским правилам этикета в ресторане или кафе даме или уважаемому человеку предлагают место спиной к стене. Это дает наибольший психологический комфорт.

Взаимоотношения людей разворачиваются не только в пространстве, но и во времени. Как человек распоряжается чужим и своим временем, является важным социальным знаком. Уважение к другому человеку проявляется в повышенной точности, пунктуальности поведения. Заставить другого ждать — значит вольно или невольно заявить о своем праве распоряжаться ситуацией. Фактор времени очень значим в том обществе, в котором «время — деньги», поэтому важно не тратить время зря. В этом, в частности, и нужно искать исток пунктуальности у бизнесменов.

Следующие виды невербальных средств общения связаны с *голосом*, характеристики которого создают образ человека, способствуют распознаванию его состояний, выявлению психической индивидуальности.

Характеристики голоса относят к *паралингвистическим* и *экстралингвистическим* явлениям.

Паралингвистические явления - это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте;

Экстралингвистическая система — это включение в речь пауз а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.

Паралингвистическими и экстралингвистическими средствами регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замещают и

предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

Энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх — тоже довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушен

ным голосом с понижением интонации к концу фразы.

Скорость речи также отражает чувства: быстрая речь -взволнованность или обеспокоенность; медленная речь свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.

Итак, нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выразить наши чувства, мысли, волевые устремления не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки ему. Более того хорошо подготовленный человек может по голосу определить, какое движение совершается в момент произнесения той или иной фразы, и наоборот, наблюдая за жестами в ходе речи, можно определить, каким голосом говорит человек. Поэтому не нужно забывать, что иногда жесты и движения могут противоречить тому, что сообщает голос. Следовательно, необходимо контролировать данный процесс и синхронизировать его.

Бизнесменам, предпринимателям, специалистам, ведущим деловые отношения с зарубежными партнерами, следует учитывать, что на невербальные средства накладывает сильный отпечаток конкретная культура, поэтому нет общих норм и правил для всего человечества. Невербальный язык другой страны приходится учить так же, как и словесный.