ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава I Природа и сущность невербального общения

1.1 История изучения невербального общения

1.2 Межнациональные особенности

# Глава II Структура невербального общения, краткая характеристика основных элементов невербального общения

2.1 Кинесика

## 2.1.1 Походка

## 2.1.2 Поза

## 2.1.3 Жесты

## 2.1.4 Мимика

## 2.1.5 Визуальный контакт

2.2Голосовые характеристики

2.3 Такесика

2.4 Проксемика

## 2.4.1 Дистанция

## 2.4.2 Ориентация

## 2.5 Невербальные средства повышения делового статуса

Заключение

Список литературы

# **Глава I Природа и сущность невербального общения**

В социальной психологии принято рассматривать общение как особый вид психологической деятельности, результатом которой являются образования и изменения в когнитивной (образы, впечатления, понятия, представления, интерпретации, эталоны, стереотипы), эмоциональной сфере личности, изменения в области ее отношений и взаимотношений, в формах поведения и способам обращения к другим людям.

Невербальное общение - это «язык жестов», включающий такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы.

Невербальное общение - это такой вид отношения, для которого является характерным использование в качестве главного средства передачи информации организации взаимодействия, формирования образа, понятия о партнере, осуществления влияния на другого человека невербального поведения и невербальных коммуникаций.

Австралийский специалист А. Пиз утверждает, что с помощью слов передается 7 % информации, звуковых средств - 38%, мимики, жестов, позы-55%. Иными словами, не столь значимо, что говорится, а как это делается.

И хотя мнения специалистов в оценке точных цифр расходятся, можно с уверенностью сказать, что более половины межличностного общения приходится на общение невербальное. Поэтому слушать собеседника означает также понимать язык жестов.

Чарли Чаплин и другие актеры немого кино были родоначальниками невербальной коммуникации, для них это было единственным средством общения на экране. Каждый актер классифицировался как хороший или плохой, судя по тому, как он мог использовать жесты и другие телодвижения для коммуникации. Когда стали популярными звуковые фильмы и уже меньше внимания уделялось невербальным аспектам актерского мастерства, многие актеры немого кино ушли со сцены, а на экране стали преобладать актеры с ярко выраженными вербальными способностями.

Учиться понимать язык невербального общения важно по нескольким причинам. Во-первых, словами можно передать только фактические знания, но чтобы выразить чувства, одних слов часто бывает недостаточно. Чувства, не поддающиеся словесному выражению, передаются на языке невербального общения. Во-вторых, знание этого языка показывает, насколько мы умеем владеть собой. Невербальный язык скажет о том, что люди думают о нас в действительности. И, наконец, невербальное общение ценно особенно тем, что оно спонтанно и проявляется бессознательно. Поэтому, несмотря на то, что люди взвешивают свои слова и контролируют мимику, часто возможна утечка скрываемых чувств через жесты, интонацию и окраску голоса. Т.е., невербальные каналы общения редко поставляют недостоверную информацию, так как они поддаются контролю в меньшей степени, чем словесное общение.

В социально-психологических исследованиях разработаны различные классификации невербальных средств общения, к которым относят все движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, пространственную организацию общения.

Следует отметить, что невербальное поведение личности полуфункционально. Невербальное поведение:

* Создает образ партнера по общению;
* Выражает качество и изменение взаимоотношений партнеров по общению, формирует эти отношения;
* Является индикатором актуальных психических состояний личности;
* Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;
* Поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;
* Выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

Эффективность общения определяется не только степенью понимания слов собеседника, но и умением правильно оценить поведение участников общения, их мимику, жесты, движения, позу, направленность взгляда, то есть понять язык невербального (**вербальный** - **"словесный, устный"**) общения. Этот язык позволяет говорящему полнее выразить свои чувства, показывает, насколько участники диалога владеют собой, как они в действительности относятся друг к другу.

**1.1** **История изучения невербального общения**

Невербальный язык был известен и использовался еще с древних времен. Один из ярких примеров – древнегреческий театр масок, в котором внешнему выражению внутренних состояний придавалось большое значение. Актеры по ходу пьесы меняли маски, которые изображали различные застывшие эмоциональные состояния: радость, страх, гнев. Знания о невербальном выражении эмоций описывались в древних трактатах по ораторскому мастерству. Немаловажную роль позы, жесты и мимика играли и в античной скульптуре.

В период расцвета древнегреческого театра к изучению внешних проявлений внутренних состояний человека обратился Аристотель, посвятив этому свой труд “Физиогномика”. Это стало первой попыткой систематизировать знания о внешности человека и ее связи с чертами характера.

Среди признаков, по которым, по мнению Аристотеля, можно распознать характер человека, преобладают: тип тела, фигура, цвет, волосатость, гладкость, мясистость и т.п. Он же писал, что “искусство физиогномиста требует тонкой наблюдательности и глубокого ума, умения анализировать и помощи всевышнего” то есть указывал на границы получения и использования физиогномического знания.

Кстати существует мнение, что физиогномикой еще до Аристотеля занимался Пифагор. Правда история не донесла до нас эти труды. Сохранились также исторические данные, что искусством читать человеческое лицо обладали бедуины на Дальнем Востоке – это искусство называлось “кийяфа”.

У Аристотеля было множество последователей, среди которых такие выдающиеся ученые, врачи и мыслители как Цельс, Цицерон, Квинтилиан. В средние века развитием физиогномики занимался Ибн Сина, а в эпоху Возрождения Леонардо да Винчи и И.Скотт, а еще позже Ф. Бэкон и один из самых заметных физиогномистов XVI-XVIII столетий Иоганн Гаспар Лафатер. И хотя физиогномику нельзя причислять к системе знаний, которая занимается невербальным поведением как таковым, но она оказала существенное влияние на развитие знаний о невербальных проявлениях в поведении человека.

На рубеже XVIII-XIX веков из физиогномики выделилось первое самостоятельное направление – френология. Создателем его является Ф. Галь, который считал, что “по форме и местонахождению выпуклостей и вдавлений на черепе человека можно определить его характер, наклонности и умственные способности”. Чуть позже российский антрополог М.М. Герасимов внес существенный вклад в развитие френологии, создав метод реконструкции лица человека по черепу. С помощью своего метода Герасимов воссоздал портреты Юрия Долгорукова, адмирала Ушакова и многих других исторических деятелей прошлого.

Однако физиогномика как таковая так и не стала наукой, оставшись скорее искусством. Но знания, накопленные физиогномикой, легли в основу некоторых научных направлений. Например, френология легла в основу биокриминалистики: создание фотороботов преступников - ее заслуга. Еще одним направлением физиогномики, которое в XX столетии получило статус самостоятельного и признанного медицинского метода, является иридодиагностика – диагностика состояния здоровья человека по радужной оболочке глаза. Одним из основных достоинств иридодиагностики является ее эффективность в выявлении скрыто протекающих заболеваний.

Здесь следует остановится и провести воображаемую черту, которая отделяет описанные выше знания от знаний, о которых речь пойдет далее. Дело в том, что застывшие выражения масок древнегреческого театра, творения древнегреческих скульпторов и художников, работы физиогномистов – это все знания о статических невербальных проявлениях.

Ниже пойдет речь о динамических выразительных невербальных компонентах. В исторической перспективе именно подход, поставивший во главу изучение динамических показателей внешности человека (жесты, позы, мимика, вокальные характеристики и т.п.) раскрыл перед исследователями множество тайн человеческого поведения.

Проблема внешнего выражения внутреннего состояния, а точнее, проблема понимания того, что скрывается за теми или иными динамическими невербальными проявлениями человеческого поведения привлекала внимание немалого количества исследователей.

Попытку понять и объяснить динамические аспекты невербального поведения с научной точки зрения предпринял биолог Чарльз Дарвин. И хотя он был не первым ученым, попытавшимся сделать это (до него были Пидерит, Дюшен, Белл, на которых ссылался сам Дарвин), его работа стала своеобразной точкой отсчета в истории исследования невербального языка, от которой отталкивалось большинство специалистов в этой области. Дарвин в значительной мере определил логику дальнейших исследований, как отечественных, так и зарубежных ученых.

В конце XIX века, Чарльз Дарвин задумался о том, что же такое невербальное поведение. Правда, тогда он называл его “выражением ощущений”. Он посвятил этой теме целый труд “О выражении ощущений у человека и животных”. Дарвину было, в первую очередь, интересно какие причины служат возникновению экспрессивных движений тела и каков механизм их возникновения. Дарвин, будучи биологом, наблюдал за тем, как ведут себя животные в тех или иных ситуациях, как проявляются их эмоции (например, “выказывание собакой своей преданности хозяину или переживание животным сильной боли”). Результатом этих наблюдений было выделение неких последовательностей невербальных символов экспрессивного поведения у животных. Но Дарвин пошел дальше и сравнил экспрессивное поведение животных с экспрессивным поведением человека в схожих эмоциональных ситуациях. Оказалось, что оно крайне схоже. Возможно, что этот факт стал одним из доводов для его известной теории о происхождении человека.

Вообще практика сравнения поведения человека с животными пошла еще от Аристотеля. В своей работе “Физиогномика” он соотносит признаки, по которым можно распознать характер человека (тип тела, фигура, волосатость, выражение лица и т.п.), с признаками животных. Например, по мнению Аристотеля, если у человека большие глаза – он ленив (сходство с волом), маленькие глаза – он малодушен (сходство с обезьяной), если у него рыжие волосы – он хитрый (сходство с лисой) и т.д.

Однако Дарвина, в первую очередь, интересовали механизмы перехода внутренних состояний во внешние выражения. Дарвин ставил перед собой задачу понять причины возникновения невербальных символов экспрессивного поведения. Дарвин также попытался объяснить механику возникновения тех или иных невербальных движений, проследить, движение каких мышц заставляет нас совершать эти движения (например, “причины косого положения бровей при страдании”).

Позже, в русле биологических знаний, работы Дарвина особенно широко использовались в этологии, в изучении общения животных между собой (например, Даррелл, Хайнд и др.).

В XX столетии изучением невербального поведения стала заниматься в основном психология. Именно эта наука дала ответы на многие вопросы, смогла классифицировать это явление, описать его наиболее полно по сравнению с попытками, предпринимавшимися ранее.

Долгое время изучение невербального поведения в психологии осуществлялось в русле идей, сформулированных Дарвином. Одно из поворотных открытий психологии в отношении невербального поведения – признание его коммуникативной функции. Российский ученый С.Л. Рубинштейн сформулировал утверждение о том, что выразительные движения не являются простым сопровождением эмоций, как считал Дарвин. Рубинштейн считал, что они “выполняют определенную актуальную функцию, а именно – функцию общения; они - средство сообщения и воздействия, они – речь, лишенная слова, но исполненная экспрессии” .

**1.2 Межнациональные особенности**

Пользуясь ежедневно десятками жестов, мы почти не задумываемся об их смысле. Известно, что основные коммуникационные жесты во всем мире не отличаются друг от друга: когда люди счастливы, они улыбаются, когда печальны – хмурятся, когда не знают или не понимают, о чем идет речь – пожимают плечами. Однако нередко одно и то же выразительное движение у разных народов может иметь и совершенно различное значение, и легкомысленное обращение с обычными для нас жестами может привести к неожиданным последствиям.

Интересно, что в каждой стране наряду с повсеместно принятыми, распространенными жестами существуют свои невербальные средства коммуникации, закрепленные в культуре и по-своему интерпретируемые. Это особенно важно учитывать, занимаясь подготовкой деловых переговоров с клиентами — представителями других стран.

Нередко один и тот же жест у разных народов может иметь не только различное, но и прямо противоположное значение.

Жест, которым русский демонстрирует пропажу или неудачу, у хорватов означает признак успеха и удовольствия.

В некоторых странах Африки смех – показатель изумления и замешательства.

Обычный утвердительный кивок головой на юге Югославии и в Болгарии служит знаком отрицания.

Так, если в Голландии повернуть указательным пальцем у виска, подразумевая какую-то глупость, можно самому оказаться в глупом положении. Поскольку в Голландии этот жест означает, что кто-то сказал очень остроумную фразу.

Говоря о себе, европеец показывает рукой на грудь, а японец — на нос.

Жители Мальты вместо слова «нет» слегка касаются кончиками пальцев подбородка, повернув кисть вперед. Во Франции и Италии этот жест означает, что у человека что-то болит.

В Греции и Турции официанту ни в коем случае нельзя показывать два пальца, указывая на два кофе или две порции чего-либо — это жесткое оскорбление, подобное плевку в лицо.

Образовав колечко из большого и указательного пальцев, американцы и представители многих других народов сообщают нам, что у них все в порядке — «о’кей». Но этот же жест в Японии используют в разговоре о деньгах, во Франции он означает ноль, в Греции и на Сардинии, служит знаком отмашки, а на Мальте им характеризуют человека с извращенными половыми инстинктами.

Немцы часто поднимают брови в знак восхищения чьей-то идеей. Но то же самое в Англии будет расценено как выражение скептицизма.

Француз или итальянец, если считает какую-либо идею глупой, выразительно стучит по своей голове. Немец шлепает себя ладонью по лбу, как бы этим говоря: «Да ты с ума сошел». А британец или испанец этим же жестом показывает, как он доволен собой. Если голландец, стуча себя по лбу, вытягивает указательный палец вверх, это означает, что он по достоинству оценил ваш ум. Палец же в сторону указывает на то, что у человека, с которым он в данный момент разговаривает, «не все в порядке с головой».

Наиболее экспрессивен язык жестов у французов. Когда француз чем-то восхищен, он соединяет кончики трех пальцев, подносит их к губам и, высоко подняв подбородок, посылает в воздух нежный поцелуй. Если же он потирает указательным пальцем основание носа, то это означает, что он предупреждает: «Здесь что-то нечисто», «Осторожно», «Этим людям нельзя доверять».

Постукивание итальянцем указательным пальцем по носу означает: «Берегитесь, впереди опасность, они что-то замышляют». Но этот же жест в Голландии означает: «Я пьян» или «Ты пьян», а в Англии — конспирацию и секретность.

Движение пальца из стороны в сторону в США, Италии может означать легкое осуждение, угрозу или призыв прислушаться к тому, что сказано. В Голландии этот жест означает отказ. И если надо жестом сопроводить выговор, то указательным пальцем водят из стороны в сторону около головы.

Мы в общении не придаем особого значения левой или правой руке. Но будьте осторожны на Ближнем Востоке: не вздумайте кому-либо протянуть деньги или подарок левой рукой. Этим вы можете нанести оскорбление собеседнику.

Вообще в любой культуре жесты неискренности связаны, как правило, с левой рукой, поскольку правая рука — «окультурена», она делает то, что надо, а левая — то, что хочет, выдавая тайные чувства владельца. Поэтому если в разговоре собеседник жестикулирует левой рукой, не являясь при этом левшой, есть большая вероятность того, что он говорит не то, что думает, или просто негативно относится к происходящему.

Иногда даже незначительное изменение жеста может совершенно изменить его значение. Так в Англии случилось с жестом из двух пальцев, указательного и среднего, поднятых вверх. Если при этом ладонь повернута к собеседнику, это ужасное оскорбление, а если ладонь повернута к себе, то это первая буква слова «Victory» («Победа»).

У народов различных культур существуют разные представления об оптимальных расстояниях между собеседниками. Так, немцы обычно ведут разговор стоя на расстоянии не ближе 60 сантиметров друг от друга. В отличие от арабов, для которых это слишком большое расстояние для общения.

Наблюдая за беседой незнакомых людей, например араба и немца, можно увидеть, как первый все время стремится приблизиться к собеседнику, в то время как второй делает шаг назад, увеличивая расстояние для общения. И если спросить немца, какое впечатление производит на него араб, он скорее всего отметит, что тот излишне настойчив и претендует на установление близких отношений. А араб наверняка охарактеризует своего собеседника как высокомерного и надменного человека. И оба таким образом ошибутся в своем мнении, поскольку при разговоре у каждого из них была невольно нарушена приемлемая дистанция для общения.

То же касается и восприятия пространства. Так, американцы привыкли работать в больших помещениях при открытых дверях. Открытый кабинет, по их представлению, означает, что человек на месте и ему нечего скрывать. Не случайно небоскребы в Нью-Йорке целиком построены из стекла и просматриваются насквозь: там все — от директора фирмы до посыльного — постоянно на виду. И это создает у служащих вполне определенный стереотип поведения, вызывая ощущение, что «все сообща делают одно общее дело».

У немцев подобное рабочее помещение вызовет лишь недоумение. Немецкие традиционные формы организации рабочего пространства — принципиально иные. Каждое помещение у них должно быть снабжено надежными (часто двойными) дверями. А распахнутая настежь дверь символизирует крайнюю степень беспорядка.

Для американца отказ разговаривать с человеком, находящимся с ним в одном помещении, означает крайнюю степень отрицательного к нему отношения. В Англии это общепринятое правило.

Американец, когда желает побыть один, уходит в комнату и закрывает за собой дверь. Англичанин же с детства не привык пользоваться пространством, для того чтобы отгородиться от других. Несовпадение взглядов на использование пространства приводит к тому, что чем больше американец замыкается в пространстве в присутствии англичанина, тем тот настойчивее пытается выяснить, все ли в порядке.

Различные народы весьма по-разному используют и взгляд в общении. Занимавшиеся этим вопросом этнопсихологи условно разделили человеческие цивилизации на «контактные» и «неконтактные». В «контактных» культурах взгляд при разговоре и общении имеет огромное значение, впрочем, как и близкое расстояние между собеседниками. К таким культурам относятся арабы, латиноамериканцы, народы юга Европы. Ко второй группе, условно «неконтактных», относятся индийцы, пакистанцы, японцы и североевропейцы. Так, шведы, разговаривая, смотрят друг на друга чаще, чем англичане.

Японцы при разговоре смотрят на шею собеседника, прямой взгляд в лицо, по их понятиям, невежлив. А у других народов, например, у арабов, наоборот, считается необходимым смотреть на того, с кем разговариваешь. Детей учат, что невежливо беседовать с человеком и не смотреть ему в лицо.

Таким образом, человек, мало смотрящий на собеседника, кажется представителям контактных культур неискренним и холодным, а «неконтактному» собеседнику «контактный» кажется навязчивым, бестактным и даже нахальным. Однако у большинства народов существует неписаный закон, своего рода табу, запрещающий в упор рассматривать другого человека, особенно незнакомого.

Одежда человека (ее цвет и стиль) может быть одним из способов невербального общения, поскольку передает информацию об уровне благосостояния, статусе и настроении ее владельца. Так, человек в красном способен произвести впечатление сильной, активной и импульсивной личности, лидера и бойца по жизни. В желтом — общительного, интеллектуального и готового к переменам человека. В зеленом — рассудительного профессионала, обладающего неиссякаемым запасом энергии и воли. В синем — мудрого политика, способного решить стоящую перед ним проблему. В фиолетовом — человека, обладающего хорошей интуицией и творческими способностями.

Отношение к цвету и его восприятие в каждой стране свое, и существует даже своя национально-культурная специфика, которую также необходимо учитывать при деловом общении.

Любимые цвета той или иной страны, как правило, отражены в национальном флаге.

В Америке красный цвет ассоциируется с любовью, желтый — с процветанием, зеленый — с надеждой, голубой — с верностью, белый олицетворяет чистоту, спокойствие, мир, а черный — символ сложности и чрезвычайной ситуации. В Австрии наиболее популярным является зеленый цвет; в Болгарии — темно-зеленый и коричневый; Пакистане — изумрудно-зеленый; в Италии — красный, желтый и зеленый, а в Голландии — оранжевый и голубой.

В целом чем ближе к Востоку, тем большее значение придается символике цвета. Так, в Китае красный цвет означает доброту и отвагу, черный — честность, а белый в отличие от общепринятого европейцами символа чистоты и святости ассоциируется с подлостью и лживостью.

Интересно, что требования к деловой одежде мужчин практически во всех странах одинаковы — черный или серый костюм, белая или синяя рубашка, галстук в тон, до блеска начищенные ботинки, дорогие часы... Однако в отношении деловой женщины эти правила не распространяются, и в каждой стране существует свое представление о том, как должна выглядеть настоящая бизнесвумен.

Подходящей одеждой для деловой женщины американцы считают модный, хорошо сшитый брючный костюм. Обязателен хорошо заметный и тщательно наложенный макияж. Прическа может быть любая, но предпочтение отдается деловой короткой стрижке.

Деловые англичанки в отличие от сложившегося о них мнения не чопорны, но придерживаются строгих правил этикета. Для деловой встречи они подберут классический костюм не режущих цветов. Как можно меньше ювелирных изделий, тщательно наложенный макияж.

Немки, как правило, в одежде несколько консервативны. Предпочитают спокойную, немного скучноватую классику, спокойную цветовую гамму. Строгую деловую прическу. Минимум украшений.

Француженки прекрасно разбираются в одежде. И хотя придерживаются классического стиля, но без сухости, «с этаким шармом»: легкий шарфик к элегантному костюму, модная, со вкусом подобранная брошь...

Итальянки отдают предпочтение экспрессивной и экстравагантной деловой одежде высокого качества и изысканного вкуса. Дорогим украшениям, яркой и теплой цветовой палитре.

Деловые испанки чаще всего используют в одежде сочетание черного с белым или черного с красным с отделкой золотом. А гречанкам близок деловой силуэт из струящейся ткани пастельных тонов...

Таким образом, как мы видим, в каждой стране существует свое представление о нормах и правилах невербального общения. Знание этих особенностей поможет не только избежать ошибок восприятия, но и произвести благоприятное впечатление на собеседника и установить с ним долгосрочные партнерские отношения.

Не зная различий невербального общения разных народов, можно попасть в неловкую ситуацию, обидев или оскорбив собеседника. Во избежание этого каждый менеджер, особенно если он имеет дело с зарубежными партнерами, должен быть осведомлен о различиях в трактовке жестов, мимики и телодвижений представителями делового мира в различных странах.

# **Глава II Структура невербального общения, краткая характеристика основных элементов невербального общения**

# **2.1 Кинесика**

Кинесика – общая моторика различных частей тела, отображающая эмоциональные реакции человека. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в жестах и мимике, в пантомимике (моторика всего тела, включающие в себя позу, походку, осанку и др.), а также визуальном контакте.

##

## **2.1.1 Походка**

Походка – это стиль передвижения человека. Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. По походке человека можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте.

В исследованиях психологов люди узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Выяснилось, что «тяжелая» походка характерна для людей, находящихся в гневе, «легкая» - для радостных. У гордящегося человека самая большая длина шага, а если человек страдает, его походка вялая, угнетенная, такой человек редко глядит вверх или в том направлении, куда идет.

Кроме того, можно утверждать, что люди, которые ходят быстро, размахивая руками, уверены в себе, имеют ясную цель и готовы ее реализовать. Те, кто всегда держит руки в карманах – скорее всего очень критичны и скрытны, как правило, им нравится подавлять других людей. Человек, держащий руки на бедрах стремится достичь своих целей кратчайшим путем за минимальное время. Люди, занятые решением проблем, часто ходят в позе «мыслителя»: голова опущена, руки сцеплены за спиной, походка очень медленная. Для самодовольных, несколько заносчивых людей характерна походка, прославленная Бенито Муссолини. У них высоко поднятый подбородок, руки двигаются, подчеркнуто энергично, ноги – словно деревянные. Вся походка принужденная, с расчетом произвести впечатление. Это простое наблюдение помогало ФБР почти безошибочно определять лидера мафии.

Для создания привлекательного внешнего облика наиболее предпочтительна походка уверенного человека, такое же впечатление создает и правильная осанка – легкая, пружинистая и всегда прямая. Голова при этом должна быть слегка приподнята, а плечи расправлены.

## **2.1.2 Поза**

Поза – это положение тела. Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденную позу. В противном случае могут возникать конфликтные ситуации.

Одним из первых на роль позы человека как одного из невербальных средств общения указал психолог А. Шефлен. В дальнейших исследованиях, проведенных В.Шюбцем, было выявлено, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположении к общению.

Поза, при которой человек перекрещивает руки и ноги, называется закрытой. Перекрещенные на груди руки являются модифицированным вариантом преграды, которую человек выставляет между собой и своим собеседником. Закрытая поза воспринимается как поза недоверия, несогласия, противодействия, критики. Более того, примерно треть информации, воспринятой из такой позы, не усваивается собеседником. Наиболее простым способом выведения позы является предложение что-нибудь подержать или посмотреть.

Открытой считается поза, в которой руки и ноги не перекрещены, корпус тела направлен в сторону собеседника, а ладони и стопы развернуты к партнеру по общению. Это – поза доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, а если не очень заинтересован, наоборот, ориентироваться в сторону и откидываться назад. Человек, желающий заявить о себе, будет держаться прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами; человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в свободной непринужденной позе.

Лучший способ добиться взаимопонимания с собеседником – это скопировать его позу и жесты.

## **2.1.3 Жесты**

Жесты **–** это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов – самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. В настоящее время даже предпринимаются попытки создать словари жестов.

О той информации, которую несет жестикуляция, известно довольно много. Прежде всего, важно количество жестикуляции. У разных народов выработались и вошли в естественные формы выражения чувств различные культурные нормы силы и частотности жестикуляции. Исследования М. Аргайла, в которых изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах, показали, что в течение одного часа финны жестикулировали 1 раз, французы – 20, итальянцы – 80, мексиканцы – 180.

Вообще же интенсивность жестикуляции растет вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека, а также при желании достичь более полного понимания между партнерами, особенно если оно затруднено.

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, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.)
* Модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, удовлетворения, доверия и недоверия и т.п.)
* Описательные жесты, которые имеют смысл только в контексте речевого высказывания.

Приведем несколько примеров:

Прикрывание рта и почесывание носа. Прикрывание рта отражает наличие у собеседника двух противоречивых желаний: высказаться и остаться не услышанным. Если человек в процессе общения притрагивается ко рту или прикрывает его ладонью, это означает, что он по какой-то причине «сдерживает» собственное высказывания. В этом случае менеджер может помочь собеседнику разговориться, задав ему вопрос или обратив внимание на его позу с помощью утверждения: «Я вижу, вы не во всем согласны со мной». Аналогичную информацию о клиенте несет жест прикосновения к носу. Клиент, который почесывает или поглаживает собственный нос, скорее всего в данный момент находится в оппозиции по отношению к высказыванию менеджера.

Прикосновение к уху. Почесывание уха является облегченным вариантом «затыкания» ушей и означает, что человек не хочет слышать того, о чем ему говорит собеседник. Такая реакция возможна, если собеседнику стало скучно вас слушать или он не согласен с одним из ваших утверждений.

Подпирание ладонью подбородка. Человек подпирает голову или подбородок, если ему скучно, неинтересно и он борется со своим желанием заснуть.

Поглаживание подбородка. Этот жест говорит о том, что собеседник находится в стадии размышлений и рассматривает возможные для себя варианты.

Жесты эмоционального дискомфорта. Многочисленные жесты – собирание несуществующих ворсинок, снимание и одевание кольца, почесывание шеи, «приведение в порядок» одежды, верчение ручки или сигареты – указывают на то, что собеседник нуждается в поддержке. В таком состоянии он не готов в полном объеме воспринимать информацию.

Жесты нетерпения. Если человек постукивает пальцами по столу, ерзает на стуле, притоптывает ногами или посматривает на часы, то тем самым он сигналит окружающим о том, что его терпение заканчивается.

Наиболее часто употребляемые движения головы – это утвердительный кивок головой и отрицательное покачивание головой. Исследования, проведенные с слепоглухонемыми от рождения людьми показывают, что они также пользуются этими жестами, и это дает повод считать, что эти жесты являются врожденными.

Выделяют три основных положения головы. Первое – прямая голова. Это положение характерно для человека, нейтрально относящегося к тому, что он слышит. Второе – голова, наклоненная в сторону, что говорит о том, что у человека пробудился интерес (то, что люди, как и животные, наклоняют голову, когда становятся чем-то заинтересованными, первым заметил еще Чарльз Дарвин). И, наконец, третье – когда голова наклонена вниз, значит, отношение человека отрицательное и даже осуждающее. В таком случае следует чем-то заинтересовать собеседника, чтобы заставить его поднять голову.

Существуют и микрожесты: движение глаз, покраснение щек, увеличение количества миганий, подергивания губ и т.д.

## **2.1.4 Мимика**

Мимика – движения мышц лица, и это главный показатель чувств. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации. В литературе отмечается более 20 000 описаний выражения лица. Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении лица шести основных эмоциональных состояний (гнев, радость, страх, печаль, удивление, отвращение) все движения мышц лица скоординированы. И хотя каждая мина является конфигурацией всего лица, основную информативную нагрузку несут брови и губы.

## **2.1.5 Визуальный контакт**

Визуальный контакт является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд. Если на нас смотрят мало, мы имеем основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим, относятся плохо, а если слишком много, это может восприниматься как вызов или же хорошее к нам отношение. Кроме того, замечено, что когда человек лжет или пытается скрыть информацию, его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

Отчасти долгота взгляда человека зависит от того, к какой нации он принадлежит. Жители южной Европы имеют высокую частоту взгляда, что может показаться оскорбительным для других, а японцы при беседе смотрят скорее на шею, чем на лицо. Следует всегда принимать во внимание этот важный факт.

Американскими психологами Р. Экслайном и Л. Винтерсом было доказано, что взгляд связан с процессом формирования высказывания. Когда только человек формирует мысль, он чаще смотрит в сторону, «в пространство», когда мысль полностью готова – на собеседника. То, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера – только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий в свою очередь больше смотрит в сторону говорящего.

По своей специфике взгляд может быть:

1. Деловой – когда взгляд фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства.
2. Социальный – взгляд концентрируется в треугольнике между глазами и ртом, это способствует созданию атмосферы непринужденного светского общения.
3. Интимный – взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица – до уровня груди. Такой взгляд говорит о большой заинтересованности друг другом в общении.
4. Взгляд искоса используется для передачи интереса или враждебности. Если он сопровождается слегка поднятыми бровями или улыбкой, он означает заинтересованность. Если же он сопровождается нахмуренным лбом или опущенными уголками рта, это говорит о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, потому что они занимают центральное положение в человеческом организме, а зрачки ведут себя полностью независимо - расширение и сужение зрачков не поддается сознательному контролю. При дневном свете зрачки могут сужаться и расширяться в зависимости от того, как меняется отношение и настроение человека. Если человек возбужден или заинтересован чем-то, или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в 4 раза по сравнению с нормальным состоянием. Сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

Эксперименты, проведенные с опытными карточными игроками показали, что мало кто из игроков выигрывал, если их соперники носили темные очки. Например, если бы при игре в покер у соперника выпало 4 туза, его зрачки быстро бы расширились, что было бы подсознательно замечено другими игроками, и они поняли бы, что не стоит поднимать ставку. Темные очки соперника скрывали сигналы, подаваемые зрачками, и в результате игроки проигрывали чаще обычного.

Китайские торговцы жемчугом в древности тоже следили за расширением зрачков своих покупателей при обсуждении цены.

«Чтобы научиться «технологии взгляда» и эффективно применять ее для улучшения характера общения с другими людьми, требуется около 30 дней постоянной усиленной практики».[[1]](#footnote-1)

Лицо является главным источником информации о психологическом состоянии человека. Однако в некоторых ситуациях оно может быть менее информативно. Это связано с тем, что мимические выражения лица сознательно контролируются во много раз лучше, чем движения тела. При определенных обстоятельствах, когда человек хочет скрыть свои чувства или передает заведомо ложную информацию, лицо становится малоинформационным, а тело – главным источником информации для партнера. Поэтому в общении важно знать, какую информацию можно получить, если перенести фокус наблюдения с лица человека на его тело и его движения.

#

# **2.2 Голосовые характеристики**

Просодика – это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голоса, его тембр.

Экстралингвистика – это включение в речь пауз («Хорошо… я дам поручение» — пауза после слова «хорошо» может служить признаком того, что руководитель не хочет этого делать, сейчас слишком занят, не хочет давать поручения или не знает, что именно следует предпринять) и различных психофизиологических явлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.

Просодическими и экстралингвическими средствами регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замещают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

Нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выражать наши чувства и мысли.

Голос содержит в себе очень много информации о хозяине. Опытный специалист по голосу сможет определить возраст, местность проживания, состояние здоровья, характер и темперамент его обладателя.

Хотя природа и наградила людей уникальным голосом, окраску ему они придают сами. Те, кому свойственно резко менять высоту голоса, как правило, бодрее, общительнее, увереннее, компетентнее и гораздо приятнее, чем люди, говорящие монотонно.

Чувства, испытываемые говорящим, отражаются, прежде всего, в тоне голоса. В нем чувства находят свое выражение независимо от произносимых слов. Так, обычно легко распознаются гнев и печаль.

Немало информации дают сила и высота голоса. Некоторые чувства, например 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. Такие чувства как горе, печаль, усталость обычно передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу каждой фразы.

Скорость речи также отражает чувства. Человек говорит быстро, если он взволнован, обеспокоен, говорит о своих личных трудностях или хочет нас в чем-то убедить, уговорить. Медленная речь чаще всего свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.

Допуская в речи незначительные ошибки, например, повторяя слова, неуверенно или неправильно их выбирая, обрывая фразы на полуслове, люди невольно выражают свои чувства и раскрывают намерения. Неуверенность в выборе слов проявляется тогда, когда говорящий не уверен в себе или собирается нас удивить. Обычно речевые недостатки более выражены при волнении или когда человек пытается обмануть своего собеседника.

Поскольку характеристика голоса зависит от работы различных органов тела, то в нем отражается и их состояние. Эмоции изменяют ритм дыхания. Страх, например, парализует гортань, голосовые связки напрягаются, голос «садится». При хорошем расположении духа голос становится глубже и богаче оттенками. Он действует на других успокаивающе и внушает больше доверия.

Существует и обратная связь: с помощью дыхания можно воздействовать на эмоции. Для этого рекомендуется шумно вздохнуть, широко открыв рот. Если дышать полной грудью и вдыхать большое количество воздуха, настроение улучшается, а голос непроизвольно снижается.

#

# **2.3 Такесика**

Такесика изучает прикосновения в ситуации общения. К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами: статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.

Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении. Например, похлопывание по плечу возможно только при условии близких отношений, равенства социального положения в обществе.

Остановимся подробнее на самом распространенном такесическом средстве – непременном атрибуте любой встречи и прощании – рукопожатии. Обмен рукопожатием является пережитком древней эпохи. Первобытные люди при встрече протягивали друг другу руки раскрытыми ладонями вперед, чтобы показать свою безоружность. Этот жест со временем претерпел изменения, и появились его варианты, такие как помахивание рукой в воздухе, приложение ладони к груди и многие другие, в том числе и рукопожатие. Часто рукопожатие может быть очень информативным, особенно его интенсивность и продолжительность.

Рукопожатия делятся на 3 вида: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное.

Доминирующее рукопожатие является наиболее агрессивной его формой. При доминирующем (властном) рукопожатии человек сообщает другому, что он хочет главенствовать в процессе общения. По данным исследований в США, 78 % высокопоставленных чиновников не только первыми протягивали руку, но и пользовались властным способом рукопожатия.

Покорное рукопожатие бывает необходимо в ситуациях, когда человек хочет отдать инициативу другому, позволить ему чувствовать себя хозяином положения.

Отметим еще несколько разновидностей рукопожатия.

Часто политическими деятелями используется жест, называемый «перчаткой»: человек двумя руками обхватывает руку другого. Инициатор этого жеста подчеркивает, что он честен, и ему можно доверять. Однако, жест «перчатка» следует применять к хорошо знакомым людям, т.к. при знакомстве он может произвести обратный эффект.

Крепкое рукопожатие вплоть до хруста пальцев является отличительной чертой агрессивного, жесткого человека.

Признаком агрессивного человека является также пожатие несогнутой, прямой рукой. Его главное назначение – сохранить дистанцию и не допустить человека в свою интимную зону. Эту же цель преследует и пожатие кончиков пальцев, но такое рукопожатие свидетельствует о том, что человек не уверен в себе.

#

# **2.4 Проксемика**

Одним из первых пространственную структуру начал изучать американский антрополог Эдуард Т. Холл, который в начале 60-х годов ввел термин «проксемика» (proximity – «близость»). Сам Э. Холл называл проксемику «пространственной психологией». К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.

## **2.4.1 Дистанция**

Каждая страна представляет собой застолбленную территорию с четко очерченными границами и пограничными войсками, охраняющими эту территорию. Внутри каждой страны имеется еще одно территориальное деление в виде областей, округов, краев, штатов или графств. Эти территории в дальнейшем делятся на еще меньшие, называемые городами, внутри которых имеются районы, состоящие из улиц, которые сами по себе представляют собой замкнутую территорию для тех, кто живет на них. Обитатели каждой территории объединены невидимым чувством приверженности своей территории, и истории известно немало примеров, когда начинаются кровавые войны и убийства ради защиты своей территории. Под территорией понимается также пространство, которое человек считает своим, как будто это пространство является продолжением его физического тела. Каждый человек имеет свою собственную личную территорию, которая включает пространство, окружающее его собственность, например, его дом, окруженный забором, машину во дворе, его собственную спальню, его личный стул и, как обнаружил доктор Холл, он имеет также четко обозначенное воздушное пространство вокруг своего тела.

Рассмотрим вопросы, связанные с этим видом территории, и с тем, как люди реагируют на попытки нарушить ее. Физическое тело большинства животных окружено определенной пространственной зоной, которую они считают своей собственной личной территорией. Насколько далеко простирается эта территория зависит, главным образом от того, как густо населены места, в которых это животное проживает. Лев, выросший на просторных территориях Африки может иметь сферу обитания радиусом в 1-3 милю и более, в зависимости от плотности населения львов на этой территории, он метит свою территорию испражнениями и мочеиспуканием. Но если лев вырос в клетке со многими другими львами, его личная территория может ограничиваться буквально несколькими футами, что является прямым следствием перенаселенности сферы обитания.

Подобно другим животным, человек обладает своей собственной воздушной оболочкой, окружающей его тело, ее размеры зависят от плотности населения людей в месте его проживания. Следовательно, размеры личной пространственной зоны социально и национально обусловлены. Если представители одной нации, например, японцы, привычны к перенаселенности, другие предпочитают широкие открытые пространства и любят сохранять дистанцию.

Социальное положение человека может тоже быть значимым при описании расстояния, на котором человек держится по отношению к другим людям, и этот вопрос будет обсуждаться ниже. Размеры личной пространственной территории человека средне обеспеченного социального уровня в принципе одинаковы независимо от того, проживает ли он в Северной Америке, Англии или Австралии.

Нормы приближения двух людей друг к другу описал Э. Холл. Данные нормы определены четырьмя расстояниями:

* Интимное расстояние – от 0 до 45 см – на таком расстоянии общаются самые близкие люди; в этой зоне имеется еще одна подзона радиусом 15 см, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта, это сверх интимная зона.
* Персональное – от 45 до 120 см – общение со знакомыми людьми;
* Социальное – от 120 до 400 см – предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;
* Публичное – от 400 до 750 см – на этом расстоянии не считается грубым обменяться несколькими словами или воздержаться от общения, на таком расстоянии происходят выступления перед аудиторией.

Обычно наша интимная зона нарушается тем или иным человеком по двум причинам. Первая, когда «нарушитель» является нашим близким родственником или другом, или же человеком имеющим сексуальные намерения. Вторая, когда нарушитель проявляет враждебные тенденции и склонен атаковать нас. Если мы можем терпеть вторжение посторонних людей в наши личные и социальные зоны, то вторжение постороннего человека в интимную зону вызывает внутри нашего организма различные физиологически реакции и изменения. Сердце начинает биться быстрее, происходит выброс адреналина в кровь, и она приливает к мозгу и мышцам как сигнал физической готовности нашего организма к бою, то есть состояние боевой готовности.

Это означает, что если вы дружелюбно прикоснетесь к руке или обнимите человека, с которым вы только что познакомились, то это может вызвать у него отрицательную реакцию по отношению к вам, даже если он или она будет вам улыбаться и, чтобы вас не обидеть, делать вид, что это нравится. Если вы хотите, чтобы люди чувствовали себя в вашем обществе уютно, соблюдайте золотое правило: "Держи дистанцию". Чем интимнее наши отношения с другими людьми, тем ближе разрешается нам проникать в их зоны. Например, только что принятый на работу служащий первое время может подумать, что коллектив относится к нему очень прохладно, но они просто держат его на дистанции социальной зоны, потому что мало его знают. Как только сослуживцы узнают его лучше, территориальное расстояние между ними сокращается, и в конце концов ему позволяют передвигаться в пределах личной зоны, а в некоторых случаях проникать и в интимную зону. Дистанция между двумя целующимися может много рассказать вам о характере взаимоотношений между этими людьми. Любовники крепко прижимаются телами друг к другу и находятся внутри интимной зоны друг друга. Совершенно другое будет расстояние, если вы получаете поцелуй от постороннего человека, поздравляющего вас с Новым годом, или от мужа лучшей подруги, поскольку оба будут отставлять нижнюю часть тела по крайней мере на расстояние 15 см от вашей.

Исключением из правила, требующего строгого соблюдения дистанционной зоны, являются случаи, когда пространственная зона человека обусловлена его социальным положением. Например, управляющий компанией и один из его подчиненных могут быть компаньонами по рыбной ловле, и, находясь на рыбалке, они пересекают и личную, и интимную зону друг друга. На работе же управляющий будет держать его на расстоянии социальной зоны, соблюдая неписанные правила социальной стратификации. Скученность людей на концертах, в кинозалах, на эскалаторах, в транспорте, лифте приводит к неизбежному вторжению людей в интимные зоны друг друга и интересно наблюдать реакцию людей на эти вторжения. Существует ряд неписанных правил поведения западного человека в условиях скученности людей, например, в автобусе или лифте. Это такие правила:

• Ни с кем не разрешается разговаривать, даже со знакомыми.

• Не рекомендуется смотреть в упор на других.

• Лицо должно быть совершенно беспристрастным — никакого проявления эмоций не разрешается.

• Если у вас в руках книга или газеты, вы должны быть полностью погружены в чтение.

• Чем теснее в транспорте, тем сдержаннее должны быть ваши движения.

• В лифте следует смотреть только на указатель этажей над головой.

Часто можно услышать, как людей, ездящих в общественном транспорте на работу в часы пик, называют жалкими, несчастными, подавленными. Эти эпитеты обычно употребляются из-за того, что у этих людей невыразительные лица, но сторонние наблюдатели ошибаются в своих оценках. Они просто видят, как люди добросовестно выполняют правила поведения в условиях неизбежного вторжения посторонних в их интимную зону. Если у вас возникнут сомнения по этому поводу, понаблюдайте за собой в следующий раз, когда вы войдете в переполненный кинозал. Как только вы вступили в проход, ведущий к вашему месту окруженному множеством незнакомых лиц, обратите внимание, что вы начинаете, как запрограммированный робот, подчиняться неписанным законам поведения человека в переполненных общественных местах.

Когда вы начнете конкурировать со своим соседом за угол на подлокотнике кресла для опоры руки, вы поймете, почему люди пришедшие в кино без спутника, обычно не занимают свое место в зале до тех пор, пока не выключат свет или не начнется фильм. Каждый раз, когда мы едем в переполненном лифте, сидим в переполнение кинозале или едем в битком набитом автобусе, окружающие перестают для нас существовать, и до тех пор, пока нас непосредственно не заденут, мы не реагируем на них. Создается такое впечатление, будто своим неосознанным посягательством на нашу интимную территорию люди ставят нас в оборонительную позицию.

Разъяренная толпа или агрессивная группа людей, объединенных единой целью, реагирует на нарушения их территории совершенно другим образом, чем отдельные личности. В действительности происходят следующие вещи: по мере того, как увеличивается толпа и ее плотность, личное пространство каждого отдельного человека становится все меньше, и он принимает враждебную стойку, поэтому с ростом толпы усиливается ее враждебность и агрессивность, и в любой момент может начаться рукоприкладство. Это очень хорошо известно полиции, и она всегда стремится разогнать толпу, чтобы каждый человек вновь обрел свое зональное пространство и успокоился. Только в последние годы правительство и градостроители стали обращать внимание на то, что многоэтажные жилищные комплексы оказывают отрицательное влияние на человека, поскольку лишают его личной территории. Отрицательные последствия проживания на перенаселенных территориях можно проследить на примере популяции оленей на острове Джеймс, находящимся неподалеку от штата Мэрилэнд. Олени там стали вымирать большими партиями несмотря на то, что в то время корма им было достаточно, хищники отсутствовали и не было никакой эпидемии. Аналогичные явления до этого происходили с крысами и кроликами. Исследования показали, что олени вымирали в результате сверхактивной деятельности надпочечных желез, вызванной стрессовым состоянием животных, создавшемся от того, что в результате роста популяции оленей они были лишены своей личной территории. Надпочечные железы играют важную роль для роста организма, воспроизводства и сопротивляемости заболеваниям. Таким образом, именно перенаселенность вызвала физическую реакцию на стресс, а не такие факторы как голод, инфекция или агрессивность других животных. Учитывая это, легко понять, почему области, имеющие большую плотность населения, имеют более высокий уровень преступности.

Следователи полиции используют специальные методы, построенные на нарушении территории личности, для того, чтобы сломить сопротивление допрашиваемых преступников. Для этого они усаживают преступника на стул без подлокотников, ставят стул в центре комнаты и постоянно во время допроса проникают в его интимную и особо интимную зону, оставаясь в ней до тех пор, пока тот не даст ответ. С помощью таких методов сопротивление преступника очень быстро подавляется. Администраторы могут использовать тот же самый метод для того, чтобы получить скрываемую информацию от подчиненного, но людям, занятым в торговле, не следует применять эту тактику при общении с клиентами

## **2.4.2 Ориентация**

Следует отметить также такие проксемические компоненты невербальной системы, как ориентация и угол общения. Ориентация выражается в повороте тела и носка ноги в направлении партнера или в сторону от него, что сигнализирует о желании общаться.

Правильное распределение участников за столом является средством их эффективного взаимодействия. Различные оттенки отношения людей могут выражаться через то, какое место они занимают за столом.

Угловое расположение характерно для людей, занятых дружеской, непринужденной беседой. Эта позиция способствует постоянному контакту глаз и предоставляет простор для жестикуляции.

Позиция делового взаимодействия – одна из самых удачных стратегических позиций для предъявления, обсуждения и выработки общих решений.

Положение друг против друга может вызвать оборонительное отношение и атмосферу соперничества. Она может привести к тому, что каждая сторона будет придерживаться своей точки зрения, потому что стол становится барьером между ними.

Независимую позицию занимают люди, не желающие взаимодействовать друг с другом. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности. Это положение можно расценивать и как враждебное. Этого положения следует избегать в случае, когда требуется откровенная беседа.

Немаловажна также форма стола, за которым руководитель общается с подчиненными.

Квадратные столы хороши для проведения короткой деловой беседы. Отношения сотрудничества установятся, скорее всего, с человеком, который сидит рядом. Причем больше понимания будет исходить от сидящего справа. Наибольшее сопротивление будет оказывать тот, кто сидит напротив.

Круглый стол использовал еще король Артур для того, чтобы предоставлять всем рыцарям равное количество власти и равное положение. Круглый стол создает атмосферу неофициальности и непринужденности, и является наилучшим средством проведения беседы людей одинакового социального статуса, потому что каждому за столом выделяется одинаковое пространство. «Король» обладает наивысшими полномочиями за круглым столом, и это означает, что сидящим по обе стороны от него, невербально выделяется больше власти и уважения, чем остальным, причем «рыцарь», сидящий справа имеет больше влияния, чем «рыцарь», сидящий слева. Степень влияния уменьшается в зависимости от удаленности «рыцаря» от «короля». «Рыцарь», сидящий напротив «короля», находится в конкурентно-защитном положении.

В сфере бизнеса часто используются квадратные и круглые столы. Квадратный стол, который обычно является рабочим столом, используется для деловых переговоров, брифингов, для отчитывания провинившихся и т.п. Круглый стол служит созданию непринужденной, неофициальной атмосферы и хорош в том случае, если требуется достичь согласия.

##

## **2.5 Невербальные средства повышения делового статуса**

В процессе разговора собеседники невольно обращают внимание на окружающую их обстановку. В этом смысле кабинет руководителя является своего рода его визитной карточкой. Интерьер офиса говорит о многом: о достатке фирмы, ее основательности и надежности. Поэтому надо стремиться к тому, чтобы место, где руководитель принимает посетителей, производило наилучшее впечатление, а атмосфера повышала его деловой статус. Однако, следует помнить, что слишком роскошный офис воспринимается посетителями с недоверием.

Оформляя офис, нужно помнить, что картины и другие офисные украшения должны быть нейтральными и одновременно подчеркивать имидж компании. Стены лучше окрасить в стандартные цвета, общепринятые для служебных помещений. В России наиболее приемлемыми являются бежевый и голубой цвета.

При оборудовании офиса применительно к российским условиям обычно выделяется три зоны: зона личной работы, коллегиальной деятельности и дружеского общения.

В зоне личной работы должны находится рабочий стол, удобное кресло, телефоны, современное организационно-техническое оборудование. Рабочее место должно быть правильно освещено.

Зона коллегиальной деятельности оборудуется с учетом требований организации совещательной работы с людьми. Необходимо иметь «коллегиальный» стол, удобные стулья, ручки и карандаши, бумагу для записей, графин с водой и стаканы.

Зона дружеского общения должна находиться в стороне от двух остальных. В ней нужно иметь пару кресел, журнальный столик, прохладительные напитки. Своим оформлением зона должна располагать к дружеской, неофициальной атмосфере общения.

При оборудовании офиса желательно учитывать невербальные средства, которые могут ощутимо повысить деловой статус его хозяина. Так, например, чем выше спинка кресла, тем больше власти и авторитета имеет сидящий в нем человек. У преуспевающих людей кресла чаще всего имеют высокую обтянутую кожей спинку, а стулья для посетителей – низкую спинку.

Большое влияние можно оказать на посетителя, если его стул будет расположен по другую сторону стола, напротив руководителя.

Повысить деловой статус могут и некоторые другие приемы невербального общения: низкие стулья и диванчики для посетителей, дорогая пепельница, стоящая вне зоны досягаемости посетителя.

**Заключение**

Невербальное общение выступает одним из средств репрезентации личностью своего "Я", межличностного воздействия и регуляции отношений, создает образ партнера по общению, выступает в роли уточнения, опережения вербального сообщения. Для него характерно отсутствие членораздельной звуковой речи – это главное, что подчеркивается в большинстве исследований по проблеме этого общения. Во многих научных работах существует некоторая путаница в понятиях "невербальное общение", "невербальная коммуникация", "невербальное поведение" чаще всего использующихся как синонимы. Нам представляется важным дифференцировать эти понятия и уточнить контекст, в котором предполагается дальнейшее их употребление.

Понятие "невербальное общение" является более широким, чем "невербальная коммуникация". Мы придерживаемся определения, предложенного В.А. Лабунской, согласно которому, «невербальное общение - это такой вид общения, для которого является характерным использование невербального поведения и невербальной коммуникации в качестве главного средства передачи информации, организации взаимодействия, формирования образа и понятия о партнере, осуществления влияния на другого человека. Невербальная коммуникация - это система символов, знаков, используемых для передачи сообщения и предназначенная для более полного его понимания, которая в некоторой степени независима от психологических и социально-психологических качеств личности, которая имеет достаточно четкий круг значений и может быть описана как специфическая знаковая система".

В невербальном поведении традиционно выделяется экспрессивная и перцептивная стороны. Экспрессия, или внешнее выражение эмоций, является неотъемлемым компонентом невербального поведения. Именно факторы эмоциональной природы, не столь значимо, что говорится, а как это делается.

Являются причиной затруднений в установлении нормальных отношений между индивидом и группой или коммуникатором и реципиентом. Понятие перцепции характеризует процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению. Адекватное восприятие партнера позволяет более гибко реагировать на изменения ситуации общения, понять его истинные цели и намерения, предсказать возможные последствия передаваемой информации. Эти качества становятся незаменимыми для тех, чья профессиональная деятельность связана с людьми.

# **Список литературы**

1. Введенская Л.А., Павлова А.Г. Культура и искусство речи. Современная риторика. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995.
2. Горянина В.А. Психология общения. Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Академия, 2004.
3. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов. – М.: Осв-89, 2000.
4. Лабунская В.А. Невербальное поведение. – Ростов-на-Дону, 1986.
5. Пиз А. Язык телодвижений. – Нижний Новгород: Ай Кью, 1992.
6. Социальная психология и этика делового общения: Учебное пособие для вузов/ под. ред. В.Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1995.
7. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.
1. Пиз А. Язык телодвижений. – Нижний Новгород: Ай Кью, 1992. [↑](#footnote-ref-1)