**Мимика и жесты в деловом общении**

«Что на сердце творится, на лице не утаится».

Вот это не «утаившееся» и называют мимикой. Но далеко не всегда она привязана к нашим тайным помыслам и чувствам. Мимикой можно управлять, и многие люди с успехом с этим справляются.

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

Улыбка, пожалуй, наиболее универсальное средство невербального общения. 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. 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.

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. 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.

Взгляд. Это одно из сильнейших "оружий". Взгляд может быть жестким, колючим, добрым, радостным, открытым, враждебным... пожалуй, всего и не перечислишь. 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 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".

Когда человек говорит, он обычно реже смотрит на своего партнера, чем когда он его слушает. Во время речи говорящий довольно часто отводит глаза для того, чтобы собраться с мыслями. Отвод взгляда 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 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.

Как мы уже смогли убедиться, «говорят» не только с помощью слов. Жесты, позы, мимика, интонация — их еще называют невербальными компонентами общения — значат порой гораздо больше, чем сказанное речью. Каждый может вспомнить, как сам он, вовсе не будучи актером, не раз отвечал красноречивым взглядом и жестом или «читал» ответ на лице собеседника. Более того, информация, переданная таким образом, обычно пользуется значительно большим доверием, особенно, когда между двумя источниками информации (вербальным и невербальным) существует противоречие: говорит человек одно, а на лице у него «написано» совсем другое. Например, если человек сквозь слезы будет убеждать друзей: «У меня все хорошо!», то они скорее поверят его слезам, чем словам.

«По одежке встречают…», и эта «одежка» не только костюм, в который одет человек, но и его поза, взгляд, улыбка. Вы еще ничего не сказали, а вас уже оценили. Изменить эту оценку впоследствии будет трудно. Одни исследователи считают, что важны первые четыре минуты встречи. Другие отводят на формирование партнерами образов друг друга и того меньше – 120 секунд. Но в любом случае, две или четыре минуты, время довольно короткое.

Жесты делают нашу речь выразительной. Жест должен быть отточенным и своевременным, если же вы не можете похвастать качеством исполнения своих жестов, то лучше стоять истуканом, нежели совершать судорожные «членодвижения». Потому главное, как и во все другом, здесь умеренность.

Язык жестов сугубо национален, в этом его прелесть и сложность одновременно. Китайцу ничего не скажут такие обычные для нас жесты, как покручивание пальцем у виска, многозначительное постукивание по лбу или глубокомысленное почесывание в затылке. С другой стороны, многое в поведении и жестах китайцев для нас непривычно и не понятно, а иногда и просто неприятно. Поднятый вверх большой палец в России – «хорошо, здорово», в США, Англии, Скандинавских странах – голосование на дороге или «у меня все в порядке». Палец, резко выброшенный вверх, – сексуальное оскорбление, нецензурное ругательство, а в Греции – «замолчи, заткнись». Круг, образуемый пальцами руки во Франции, – «у меня ничего нет», в США – «о'кей, все в порядке», в Японии – деньги, а в некоторых средиземноморских странах так обозначают мужчину нетрадиционной ориентации. Европеец, говоря о себе, показывает на грудь, японец – на нос. Мы, считая, сгибаем пальцы руки в кулак, немцы – разгибают пальцы.

А болгары и русские прямо противоположным образом кивают головой, когда хотят сказать "да" или "нет".

**Немного об интерпретации жестов**

Не торопитесь с выводами, на практике проверяя какую-либо информацию из этой сферы, обязательно подкрепляйте свои наблюдения анализом. Помните, что смотреть и видеть – не одно и то же. Мимика и жестикуляция могут оказаться просто устойчивыми привычками вашего собеседника. Скрещенные на груди руки могут информировать не о психическом состоянии человека, а о том, что их хозяину холодно. Слабое рукопожатие может быть вызвано желанием подчиниться, занять позицию слабого, опекаемого или обиженного, но оно может быть вызвано и болезненной ссадиной на руке и привычкой беречь руку, если, например, собеседник играет на музыкальных инструментах.

**О чем расскажут нам классические позы:**

Руки выдадут вас или расскажут вам многое.

Наполеоновская поза (руки сложены на груди) – защитная позиция или негативное состояние. Прикосновение раскрытыми ладонями к груди – жест честности и открытости. Закладывание рук за спину с захватом запястий – свидетельство неудовлетворенности, попытки взять себя в руки.

Поднятые руки с раскрытыми ладонями, направленными в сторону собеседника, говорят о прямоте, откровенности человека. Если же ладони смотрят вниз, а руки совершают покачивающиеся движения вверх-вниз – жест говорит о стремлении успокоить, остановить человека или группу людей.

Сжатые в кулаки пальцы – свидетельства враждебности. Подпирание ладонью щеки – демонстрация скуки. Поглаживание подбородка свидетельствует о раздумье, желании принять решение. Постукивание пальцами – о нетерпении. Движение руки поперек тела к другой руке, лихорадочное прикосновение пальцами к часам, обручальному кольцу, к пуговице на рукаве – о стремлении замаскировать неуверенность, нервозность.

Перекрещивание ног также говорит о негативном или оборонном отношении человека. "Двойной замок", когда ваш собеседник ушел в себя, осознанно отключился от разговора, - это закинутая нога на ногу и скрещенные на груди руки. Если при разговоре человек закинул ногу на ногу и обхватил закинутую ногу руками - готовьтесь к трудному разговору с упрямым человеком. Если обвил ногами ножки стула - неуверен в себе и будет лгать. Чисто женский жест - одна нога обвивается вокруг другой ноги, чтобы усилить оборонную позицию. Женщина вся ушла в себя, и причин тут несколько. Самая невероятная - она застенчива и скромна без меры. Если она не манекенщица и при разговоре с вами упирает "руки в боки", задумайтесь, что вы сделали этой женщине плохого. Это чисто агрессивная поза, выказывающая невербальное бесстрашие. Модели же используют этот жест для привлечения внимания к одежде, желательно современных, предприимчивых женщин.

Жесты лжи по-детски просты - защита рукой рта (прямолинейная ложь), прикосновение к носу (замаскированная ложь), потирание века или уха, почесывание уха (желание укрыться, отгородиться от собственной лжи). Когда собеседник не уверен в своих доводах, но не намерен отступать в силу различных обстоятельств, он крутит мочку уха (реже - когда желает высказаться, но вынужден молчать), оттягивает воротничок рубашки или несколько раз почесывает шею.

Как слова состоят из букв, так и жесты "складываются" в определенный текст. Если Ваш оппонент плотно сидит в кресле, закинув ногу на ногу, одной рукой подпирая голову, причем указательный палец подпер щеку, а большой лежит под подбородком, - насторожитесь. Еще хуже, если другая рука лежит поперек тела, как бы защищая его, а голова наклонена прямо вперед. Все это в совокупности кричит о явно враждебном несогласии собеседника с вашими словами, хотя не было сказано ни слова в ответ.

**Как понять, что "клиент созрел", пора переходить от слов к делу?**

Перед жестами готовности чаще всего бывает жест "поглаживание подбородка", человек принимает решение. Жесты готовности, сигнализирующие о желании логического завершения встречи, таковы - корпус подается вперед, обе руки либо лежат на коленях, либо держатся за подлокотники стула, кресла или боковые края стула. Чтобы сохранить психологическое преимущество и контроль, вам следует первым предложить подписание бумаг или закончить беседу.

Часто, сами того не осознавая, мы повторяем движения или подражаем движениям друг друга, когда передаем или получаем какую-либо информацию. Умение понимать несловесные сигналы, посылаемые собеседником, и отвечать ему "той же монетой" - ваш ключ к достижению полного взаимопонимания.

Благодаря "технике чтения жестов клиента" вы сможете сократить время, которое ему понадобится, чтобы решить, "стоит ли овчинка выделки", и умело подвести клиента к окончательному и, само собой, положительному решению.

**Техника отражения**

Когда двое наслаждаются общением друг с другом, они, безусловно, становятся заметно ближе: например, сидя за столом, они придвигают стулья поближе друг к другу, наклоняются ближе и даже касаются друг друга. Если один кладет ногу на ногу, второй делает то же самое, один кладет руки на стол, второй повторяет его движение. Когда люди заинтересованы предметом разговора, они "отражают" не только движения, но и тон, и скорость речи друг друга.

**На собеседовании**

Большинство интервью длится примерно пятнадцать-двадцать минут, но решающими являются первые несколько минут. Мнение о претенденте, сложившееся у того, кто проводит собеседование в течение первых шести минут, почти всегда предвосхищает конечный результат. И что еще более удивительно, это мнение складывается до того, как проводящий собеседование хотя бы заглянет в заполненную соискателем анкету. Насколько важны первые впечатления, видно из того, что в 70 % случаях “экзаменатор” составляет свое мнение еще до того, как соискателю удается произнести хоть одно слово.

Мы всегда передаем больше, чем сами осознаем, и фиксируем бесконечное множество сигналов, исходящих от других. Как уже говорилось ранее, исход собеседования при приеме на работу зависит от первых шести минут. Этого явно недостаточно для того, чтобы во всей красе представить ваш интеллект, возможности, индивидуальность и отношение к работе. Рассмотрим несколько практических рекомендаций общего характера. Превратите язык жестов в вашего союзника, а не в противника.

КОГДА вы впервые увидите человека, который будет проводить собеседование, поднимитесь со стула, если это необходимо, улыбнитесь и спокойно встречайте его взгляд, предоставьте ему возможность протянуть вам руку и отвечайте на его рукопожатие. Некоторые мужчины испытывают неловкость, когда женщина протягивает руку первой, и расценивают ее поведение как вызывающее. Женщинам полезно иметь это ввиду, хотя, с другой стороны, претендентка может перейти и в наступление, первой протянуть руку для проверки, ведь вряд ли в дальнейшем ей приятно будет работать с коллегами, которые считают такое поведение неприличным.

ОБЫЧНО вам показывают, куда вы должны сесть, но если предоставят возможность выбрать, постарайтесь сесть рядом с собеседником, а не против него через стол. Так легче заставить его увидеть в вас потенциального единомышленника. Люди, сидящие бок о бок, охотнее сотрудничают, чем находясь лицом к лицу. Сидите свободно, удобно расположив руки, но не разваливайтесь и не наклоняйтесь вперед слишком сильно. Если же вы, напротив, откинетесь на спинку кресла, это будет выглядеть высокомерно, особенно если вы пристально смотрите в это время на собеседника.

ДАЖЕ если вы волнуетесь, постарайтесь избежать явно выраженной защитной позы, не складывайте на груди руки и не сжимайте судорожно колени. Суета, ерзанье на стуле, верченье в руках карандаша и других мелких предметов - все эти жесты могут выдать вашу нервозность. Держать руки не напряженными и показывать ладони - это один из способов продемонстрировать свою искренность и доброжелательность. Вполне естественно чувствовать некоторое напряжение, и надо дать ему проявиться. Люди, не выказывающие никаких признаков волнения во время важного собеседования, могут также восприниматься, как слишком самоуверенные и не сосредоточенные.

СМОТРИТЕ на проводящего собеседование, но не пытайтесь “есть его глазами”. Постарайтесь держаться непринужденно и избегайте слишком часто отводить взгляд, так как можете показаться не внушающим доверия человеком с бегающими глазами. Постреливание глазами по сторонам воспринимается как признак хитрости и ненадежности. Реагируйте на слова собеседника в зависимости от общего настроения беседы, но не переусердствуйте как с улыбками, так и с серьезностью.

ВЫ можете сделать собеседника более восприимчивым и достичь взаимопонимания, используя присущий ему язык жестов. Такое поведение называют синхронным или “позиционным эхом”. Это может выражаться в том, что вы также сложите руки, поставите ноги, то есть примите ту же позу, но тут надо быть начеку. Иногда такого рода подражание может привести к результату, прямо противоположному ожидаемому. Преднамеренное отражение жестов поможет лишь в том случае, когда сопровождается положительными и конструктивными сигналами. Например, если работодатель откинулся на спинку стула, и всем своим видом показывает, кто тут главный, копировать его поведение все равно что щелкать его по носу. И конечно, будет очевидно, что вы обезьянничаете, если будете воспроизводить позы и движения собеседника подчеркнуто преувеличенно.

ЕСЛИ вы с чем-то не согласны и хотите отстоять свои права по принципиальным на ваш взгляд вопросам, то делайте более четкие жесты и принимайте более выразительные позы, чем обычно, но не принимайте в этом случае угрожающих поз!

И еще один немаловажный аспект. Если в ходе собеседования с работодателем мы совершаем что-то, приводящее нас в смущение и смятение, то большинство из нас лишь усугубляют ситуацию последующей реакцией. В таких случаях мы заливаемся краской, бормочем извинения или пытаемся объясниться, начинаем волноваться, смотрим в пол, покрываемся испариной и производим впечатление человека неискреннего и не заслуживающего доверия. Хотя это вовсе не так. Старая поговорка: “никогда не извиняйся, никогда не объясняйся”, конечно, груба, но, тем не менее, если “инцидент” действительно пустяковый, вы только привлечете ненужное внимание к нему тем, что будете стараться загладить его. Если работодатель огорчит вас своими выводами в конце вашего с ним диалога, то в большей степени это произойдет не потому, что вы неудачно выразились или повели себя каким-то странным образом, а из-за того, что вы потеряли уверенность в себе и он смог это почувствовать.

И перед тем, как привести в боевую готовность весь имеющийся в вашем распоряжении арсенал для достижения поставленной цели, дайте ответ на вопрос: “Можете ли вы показать, что стоите того, чтобы на вас поставить?” Помните, что самые логически обоснованные аргументы очень редко прокладывают себе дорогу самостоятельно, особенно если они вступают в противоречие с другими аспектами вашего поведения, и прежде всего с языком жестов. Вы должны не только убеждать других, но и убедительно при этом выглядеть. Это означает, что вам следует добиваться определенного эффекта и стараться обеспечить максимальное соответствие между своими словами и языком жестов.

В этом вам способна помочь сознание того, что вы не только проситель, взывающий к доброй воле другого человека, но и сам он может оказаться в выигрыше, приняв вас на работу, и ваша задача помочь ему увидеть свою собственную выгоду.

Итак, с одной стороны, во время деловых встреч, бесед, переговоров необходимо контролировать движения и мимику, с другой — уметь интерпретировать реакции партнера.