

Министерство образования Российской Федерации
Уральский государственный профессионально-педагогический университет

Г. М. Соломина

**РОЛЬ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ
В ОБЩЕНИИ**

Учебное пособие

Рекомендовано Учебно-методическим объединением по профессионально-педагогическому образованию в качестве учебного пособия для преподавателей профессиональной школы

Екатеринбург
2001

ББК 159.95 (075)
УДК Ю953.я7

Соломина Г. М. Роль невербальной коммуникации в общении: Учеб. пособие. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. проф.-пед. ун-та, 64 с.

Учебное пособие призвано совершенствовать профессиональную (коммуникативную) компетентность слушателей факультета повышения квалификации в процессе познания не только вербальных, но и невербальных средств общения.

Пособие предназначено преподавателям профессионального образования.

Рецензенты: доктор психологических наук **Ф. С. Исмагилова** (Уральский государственный университет им. А. М. Горького), кандидат педагогических наук **Л. М. Меркурьева** (Уральский государственный профессионально-педагогический университет)

© Уральский государственный
профессионально-педагогический
университет, 2001

© Соломина Г. М., 2001

Введение

Проведение занятий по социально-психологическому тренингу со слушателями факультета повышения квалификации с целью совершенствования профессиональной компетентности преподавателей способствует не только преодолению различных психологических барьеров общения и сформировавшихся стереотипов, но и в значительной степени активизирует мотивацию к обучению у взрослых людей. Несмотря на жизненный и профессиональный опыт слушатели проявляют интерес к получению нового знания, к повышению эффективности педагогического общения.

Процесс личностных изменений во время тренинговых занятий носит иницирующий характер и связан прежде всего с внутренней работой слушателей по совершенствованию коммуникативной культуры. Именно в ходе тренинговых занятий был выявлен особый интерес слушателей к изучению средств невербального общения.

Действительно, психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от 60 до 80% коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств общения и только 20–40% информации передается с помощью речи. Поскольку проявление невербальной коммуникации обусловлено импульсами подсознания, то отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет человеку в большей степени доверять мимике, жестам, движениям, чем обычному вербальному каналу общения.

В настоящем пособии показана роль невербальной коммуникации в процессе взаимодействия людей с целью распознавания их эмоциональных состояний, истинных желаний, побуждений, реакций на происходящие события по мимике, жестам, позам, походке, манере поведения.

1. ОСОБЕННОСТИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1.1. Общение – основа межличностных отношений

Что заставляет людей тянуться друг к другу? Почему человек так настойчиво, неутомимо ищет общество себе подобных? Почему у него так остро, так властно рвется из души желание рассказывать другим о себе, о своих мыслях, стремлениях, о своем переживании как необычных впечатлений, так и самых обыденных, заурядных, но почему-то ему интересных? Почему у нас так сильно выражена тенденция заглянуть в душевный мир окружающих, разгадать тайну собственного «я». Для чего нам так нужны друзья, собеседники, вообще все те, с кем мы могли бы вступить в контакт? Или иначе: почему нам так нужно общение с другими людьми? Что это: привычка, усвоенная нами в обычных для нас условиях общественного бытия, выросшая из «подражания» в процессе нашего развития, или же это что-то большее, неотделимое от нас, столь же прочно связанное с нами, как, например, потребность дышать, питаться, спать?

Что же такое *общение*?

Общение есть потребность человека как социального, разумного существа, как носителя сознания.

Рассматривая образ жизни высших животных и человека, можно выделить два типа их контактов: контакты с природой и контакты с живыми существами. Первый тип можно определить как специфический вид активности человека, направленный на познание и преобразование окружающего мира, самого себя и условия своего существования. Деятельность человека направлена на предметы материальной и духовной культуры, преобразование своих способностей, сохранение и совершенствование природы, создание общества и всего того, что без его активности не существовало бы в природе.

Второй тип контактов характеризуется тем, что взаимодействующими сторонами являются живые существа, обменивающиеся информацией. Этот тип внутривидовых и межвидовых контактов называют общением.

Общение свойственно всем живым существам, но только у человека оно приобретает самые совершенные формы. становится осознанным и опосредованным речью.

В общении выделяются следующие аспекты: *содержание, цель и средства.*

Содержание общения – информация, которая в межличностных контактах передается от одного живого существа другому.

Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии живого существа. Один человек может передавать другому информацию о своих личных потребностях, рассчитывая на потенциальное участие в их удовлетворении. С помощью общения от одного живого существа к другому могут передаваться данные об эмоциональных состояниях (удовлетворенность, радость, гнев, печаль, страдание и т. д.), ориентированные на то, чтобы определенным образом настроить живое существо на контакт. Такая же информация передается от человека к человеку и служит

средством межличностной настройки. Так, например, по отношению к разгневанному или страдающему человеку мы ведем себя иначе, чем по отношению к тому, кто настроен благожелательно и испытывает радость.

Содержанием общения может стать также и информация о состоянии внешней среды, передаваемая от одного существа к другому, например, сигналы об опасности или о присутствии где-то поблизости положительных, биологически значимых факторов, скажем, пищи.

У человека содержание общения значительно шире, чем у животных. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей собой знания о мире, приобретенный опыт, способности, умения и навыки. Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию.

Цель общения – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть побуждение другого живого существа к определенным действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия. Мать, например, голосом или движением предупреждает детеныша об опасности; одни животные в стаде могут предупреждать других о том, что ими восприняты жизненно важные сигналы.

У человека количество целей общения увеличивается: передача и получение знаний о мире, обучение и воспитание, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений, а также многое другое.

Если у животных цели общения обычно не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей, то у человека они представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и др.

Можно выделить восемь видов целей общения:

- 1) *контактная* – установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщения и поддержания взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности;
- 2) *информационный обмен сообщениями* – прием и передача каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями, замыслами, решениями и т. д.;
- 3) *побудительная стимуляция* активности партнера по общению, направляющая его на выполнение тех или иных действий;
- 4) *координационная* – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;
- 5) *понимание* – не только адекватное восприятие смысла сообщения, но понимание партнерами их намерений, установок, переживаний, состояний друг друга;
- 6) *эмотивное возбуждение* в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями»), а также изменение с его помощью собственных переживаний и состояний;

7) *установление отношений* – осознание и форсирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором предстоит действовать индивиду;

8) *оказание влияния* – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т. д.

Структуру общения можно охарактеризовать путем выделения трех сторон или функций:

Коммуникативная сторона общения, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т. е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Конечно, каждая из этих сторон не существует изолированно, и выделение их осуществлено лишь в целях анализа. Все обозначенные здесь стороны общения выделяются в малых группах-коллективах, т. е. в условиях непосредственного контакта между людьми.

Часто общение изображают в виде равностороннего треугольника с волнистой линией посередине, что означает рассмотрение процесса общения как отношения к собеседнику на информационном, поведенческом и эмоциональном уровнях. Именно на основе подобного представления определяются три функции общения: коммуникация, интеракция и социальная перцепция, которые и составляют стороны равностороннего треугольника.



Выделение в процессе общения трех функций проводится на теоретическом уровне с целью изучения средств и методов, которые обеспечивают эти функции. В жизни функции общения проявляются одновременно и невозможно определить какая из функций общения в какой-то конкретный момент наиболее предпочтительна.

ПРОВЕРЬТЕ СВОИ ЗНАНИЯ

1. Воспроизведите определение общения, охарактеризуйте содержание общения.

2. Какова роль общения в психическом развитии человека?

3. Какова роль различных видов общения в интеллектуальном развитии человека?

1.2. Общение как обмен информацией

Когда говорят о коммуникации в узком смысле слова, то прежде всего имеют в виду тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр. Все это можно рассматривать как информацию, и тогда сам процесс коммуникации может быть понят как процесс обмена информацией.

Однако, в коммуникативном процессе происходит не просто движение информации, а активный обмен этой информацией. Характер обмена информацией между людьми, в отличие от кибернетических устройств, определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга. Иными словами, обмен такой информацией обязательно предполагает воздействие на поведение партнера, т. е. знак меняет состояние участников коммуникативного процесса. В этом смысле знак в общении подобен орудию в труде. Коммуникативное влияние, которое здесь возникает, есть не что иное, как психологическое воздействие одного человека на другого с целью изменения его поведения. Например, авторитарный тон общения, даже если говорящий и имеет право распоряжаться, вызывает либо протест, либо пассивность, которая тоже может рассматриваться как протест.

Эффективность коммуникации измеряется именно тем, насколько удалось это воздействие. Это означает (в определенном смысле) изменение самого типа отношений, который сложился между участниками коммуникации. Ничего похожего не происходит в чисто информационных процессах.

Далее, коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой «кодификации» или «декодификации». На быденном языке это правило выражается так: все должны говорить на одном языке. Это особенно важно потому, что коммуникатор и реципиент в коммуникативном процессе постоянно меняются местами. Всякий обмен информацией между ними возможен лишь при условии, что знаки и, главное, закрепленные за ними значения, известны всем участникам коммуникативного процесса. Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга.

Понимание всех тех сообщений, которые посылают нам наши партнеры, далеко не простое дело. В жизни мы не так часто произносим: «Не понимаю». А между тем стоит всегда задавать себе вопрос: «Каков буквальный смысл сказанного или происходящего? Каковы намерения партнеров?» Не следует забы-

вать о глубоком замечании Гете: «Каждый слышит то, что понимает». А вдруг и на самом деле наиболее существенное мы просто не допустим до понимания или вытесним как неприятное и неприемлемое?

Для описания этих ситуаций социальная психология заимствует из лингвистики термин «тезаурус», обозначающий общую систему значений, принимаемых всеми членами группы. Но все дело в том, что, даже зная значения одних и тех же слов, люди могут понимать их неодинаково. Еще Л. С. Выготский отмечал, что мысль никогда не равна прямому значению слов, поэтому у общающихся должны быть не только идентичны (в случае звуковой речи) лексическая и синтаксическая системы, но и одинаковое понимание ситуации общения. А это возможно лишь в случае включения коммуникации в некоторую общую систему деятельности.

Наконец, в условиях человеческой коммуникации могут возникнуть совершенно специфические коммуникативные барьеры. Эти барьеры не связаны с уязвимыми местами в каком-либо канале коммуникации или с погрешностями кодирования и декодирования. Они носят социальный или психологический характер. С одной стороны, такие барьеры могут возникать из-за того, что отсутствует понимание ситуации общения, вызванное не просто различным «языком», на котором говорят участники коммуникативного процесса, но и различиями более глубокого плана, существующими между партнерами. Это могут быть социальные, политические, религиозные, профессиональные различия, которые не только порождают другую интерпретацию (истолкование) тех же самых понятий, употребляемых в процессе коммуникации, но и совсем другое мироощущение, мировоззрение, миропонимание.

Удивительно проникновенно выражена эта особенность межличностной коммуникации поэтом Ф. И. Тютчевым:

*Как сердцу высказать себя?
Другому как понять тебя?
Поймет ли он, как ты живешь?
Мысль изреченная есть ложь.
Взрывая, возмутись ключи,
Питайся ими -- и молчи.*

Такого рода барьеры порождены психологическими причинами, принадлежностью партнеров по коммуникации к различным социальным группам, и при их появлении особенно отчетливо выступает включенность коммуникации в более широкую систему личностных и общественных отношений. Коммуникация в этом случае демонстрирует то, что она есть лишь сторона общения.

Типы информации и средства коммуникации. Сама по себе информация, исходящая от коммуникатора, может быть двух типов: побудительная и констатирующая.

Побудительная информация выражается в приказе, совете, просьбе. Она рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-то действие.

Констатирующая информация дается в форме сообщения, она имеет место в различных образовательных системах и не предполагает непосредственное

изменение поведения, хотя в конечном счете и в этом случае действует общее правило человеческой коммуникации.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее, знаковых систем. Существует несколько знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе. В зависимости от вида знаковой системы различают *вербальную* коммуникацию (в качестве знаковой системы используется речь) и *невербальную* коммуникацию (используются различные неречевые знаковые системы).

В основе речи лежит умение пользоваться определенным видом знаков, а именно знаками-символами. *Знаком* называют такое явление (материальное образование), которое введено кем-либо с той целью, чтобы через его посредничество придать мысли кого-либо определенное направление (к тому, к чему знак относится). То, к чему знак относится, то, что он представляет в мышлении, называют значением знака. Значение слова «Луна»: естественный спутник Земли; значение слова «радость»: сильное и приятное чувство, сопровождающее успешное завершение какого-либо дела, встречу с любимым человеком и т. п.

В невербальной коммуникации вся совокупность средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, репрезентация (передача) эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу. Основным средством следует назвать систему знаков, которая включает в себя жесты, мимику, пантомимику.

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков также представляют собой «добавки» к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система – это система вокализации (качество голоса, его диапазон, тональность). Экстралингвистическая система – это включение в речь пауз, других вкраплений (например покашливания, плача, смеха). Все эти дополнения увеличивают семантически значимую информацию, но не посредством дополнительных речевых включений, а с помощью «околоречевых» приемов.

Пространство и время организации коммуникативного процесса выступают также знаковой системой, несут смысловую нагрузку как компоненты коммуникативных ситуаций. Так, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину может иметь определенное значение отрицательного порядка. Экспериментально доказано преимущество некоторых пространственных форм организации общения (как для двух партнеров по коммуникативному процессу, так и в массовых аудиториях).

Точно так же некоторые нормативы, разработанные в различных субкультурах относительно временных характеристик общения, выступают как своего рода дополнения к семантически значимой информации. Своевременный приход к началу дипломатических переговоров символизирует вежливость по отношению к собеседнику. Напротив, опоздание истолковывается как проявление неуважения. В некоторых специальных сферах (прежде всего в дипломатии) разработаны в деталях различные возможные «допуски» опозданий с соответствующими значениями.

Специальная наука, занимающаяся нормами пространственной и временной организацией общения, – проксемика – располагает в настоящее время большим экспериментальным материалом. Основатель проксемики Э. Холл, который называет ее «пространственной психологией», исследовал формы пространственной организации общения у животных. В случае человеческой коммуникации предложена особая методика оценки интимности общения на основе изучения организации его пространства. Э. Холл зафиксировал, к примеру, нормы приближения человека к партнеру по общению, свойственные американской культуре: интимное расстояние (0–45 см), персональное (45–120 см), социальное (120–400 см), публичное расстояние (400–750 см). Каждое из них характерно для своей особой ситуации общения. Эти исследования имеют большое прикладное значение, прежде всего при анализе успешности деятельности различных дискуссионных групп.

ПРОВЕРЬТЕ СВОИ ЗНАНИЯ

1. В чем специфика обмена информацией в коммуникативном процессе?
2. Какие средства коммуникации Вы знаете?
3. Верно ли утверждение, что коммуникация основывается на поведении человека в целом?
4. Какие существуют типы информации?

1.3. Общение как взаимодействие

«Интерактивная сторона общения» – это термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны со взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Коммуникативный процесс рождается на основе некоторой совместной деятельности, и обмен знаниями, идеями по поводу этой деятельности предполагает, что достигнутое взаимопонимание реализуется в новых совместных попытках развить далее деятельность, организовать ее. Для ее участников чрезвычайно важно не только обменяться информацией, но и организовать «обмен действиями», спланировать их.

В связи с этим выделяются два основных типа взаимодействий, которые являются противоположными: *кооперация* и *конкуренция*. Кроме кооперации и конкуренции говорят также о согласии и конфликте, приспособлении и оппозиции, ассоциации и диссоциации и т. д. За всеми этими понятиями ясно виден принцип выделения различных видов взаимодействия. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности, являются позитивными с этой точки зрения. Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе «расшатывающие» совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствия для нее.

Кооперация, или кооперативное взаимодействие, обозначает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование

этих сил). Кооперация – необходимый элемент совместной деятельности, порожденный ее особой природой. Важным показателем «тесноты» кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса.

Что касается другого типа взаимодействия – *конкуренции*, то здесь чаще всего анализ сконцентрирован на наиболее яркой ее форме, а именно на конфликте, столкновении целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов (субъектов взаимодействия). В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов.

Конфликты обычно возникают непредвиденно, стихийно, ситуативно. Чаще всего «пищу» им дают отрицательные оценки, носящие критический характер. Поэтому такие оценки лучше не делать, а если и делать, то очень осторожно. Д. Карнеги считает, что критика является той «опасной искрой, которая может вызвать взрыв в пороховом погребе гордости». Далее он советует: «Вместо того, чтобы осуждать людей, давайте попытаемся понять их. Попытаемся представить себе, почему они поступают так, а не иначе» (*Карнеги Д. Ваше преуспевание в ваших руках*. М., 1993. 447 с.).

В условиях конфликтной ситуации, связанной с критикой действий собеседника, главное – не потерять внутреннего самообладания, сразу же прекратить критику, постараться объективно разобраться в причинах, вызывавших недовольство, и любым способом смягчить напряженную ситуацию. Хорошим средством предупреждения конфликтов является умение слушать собеседника. От того, насколько собеседнику представлена возможность высказаться, во многом зависит его расположение и доверительность. Между тем, по данным психологических исследований, лишь 10% людей умеют выслушать другого в случае возникших разногласий.

При анализе различных типов взаимодействия принципиально важна проблема содержания деятельности, в рамках которой даны те или иные виды взаимодействия, поскольку оно может быть весьма различным. Кооперативную форму взаимодействия можно констатировать не только в условиях производства, но и при осуществлении каких-либо асоциальных, противоправных поступков: совместного ограбления, кражи и т. д. Поэтому кооперация в социально-негативной деятельности – это не та форма, которую необходимо стимулировать: напротив, деятельность, конфликтная в условиях асоциальной деятельности, может оцениваться позитивно.

ПРОВЕРЬТЕ СВОИ ЗНАНИЯ

1. Какое место занимают взаимоотношения в структуре общения?
2. Каковы типы взаимодействий? Охарактеризуйте их.
3. Приведенные ниже пословицы и афоризмы можно рассматривать как краткие описания различных стратегий, используемых людьми для разрешения конфликтов. Внимательно их прочтите и по пятибалльной шкале определите, в какой степени каждое из них типично для вашего поведения в условиях кон-

фликта: 5 – весьма типично, 4 – часто, 3 – иногда, 2 – редко, 1 – совсем не типично.

Внесите свои оценки в таблицу и подсчитайте общую сумму баллов.

I	II	III	IV	V
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35
<i>Итого</i>	<i>Итого</i>	<i>Итого</i>	<i>Итого</i>	<i>Итого</i>

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можете другого заставить думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
3. Мягко стелет, да жестко спат.
4. Рука руку моет. (Почеши мне спинку, а я тебе почешу.)
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первый замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.
8. Не подмажешь – не поедешь.
9. С паршивой овцы – хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на стинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сраженье выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты – мне, я – тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
21. Кто спорит – ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот обращает в бегство.
23. Ласковое дитяток двух маток сосет, а упрямое – ни одной.
24. Кто дарит – друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решать конфликты – избежать их.
27. Семь раз отмерь – один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.

29. *Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.*
30. *Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.*
31. *На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.*
32. *В этом мире есть только две породы людей: победители и побежденные.*
33. *Если в тебя швырнули камень, бросай в ответ кусок ваты.*
34. *Взаимные уступки прекрасно решают дела.*
35. *Копай и копай без усталости и докопаешься до истины.*

Оценка результатов

У каждого человека есть две жизненные заботы: достижение личных целей (которые могут субъективно переживаться как очень важные либо маловажные); сохранение хороших взаимоотношений с людьми (что также может переживаться как важное или маловажное условие). Соотношение этих двух главных забот и составляет основу типологий поведенческих стратегий.

Тип I «Черепашка» – стратегия ухода под панцирь, т. е. отказа как от достижений личных целей, так и от участия во взаимоотношениях с окружающими.

Тип II «Акула» – силовая стратегия: цели очень важны, взаимоотношения – нет. Не важно, любят ли их, считают, что конфликты решаются выигрышем одной из сторон и проигрышем второй.

Тип III «Медвежонок» – стратегия сдерживания острых углов. Взаимоотношения важны, цели – нет. Хотят, чтобы их принимали и любили, ради чего жертвуют целями.

Тип IV «Лиса» – стратегия компромисса. И цели, и взаимоотношения важны. Готовы отказаться от некоторых целей, чтобы сохранить взаимоотношения.

Тип V «Сова» – стратегия открытой и честной конфронтации. Ценят и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выход в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников.

Наибольшее количество баллов указывает на приверженность к той или иной стратегии. Если в каких-либо колонках одинаковое количество баллов, то используются две стратегии.

1.4. Общение как восприятие людьми друг друга. Понятие социальной перцепции

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная часть общения и составляет то, что называют социальной перцепцией. Поскольку человек вступает в общение всегда как личность, постольку он воспринимается и другим человеком – партнером по общению также как личность. На основе внешней стороны поведения человек как бы «читает» другого человека, расшифровывает значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения. Во-первых, потому, что, познавая другого, формируется сам познающий инди-

вид. Во-вторых, потому, что от меры точности «прочтения» другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий.

Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самосознания: чем более полно раскрывается другой человек (в большем объеме и более глубоких характеристиках), тем более полно становится и представление о самом себе. В ходе познания другого человека одновременно осуществляются несколько процессов: и эмоциональная оценка этого другого, и попытка понять строй его поступков, и построение стратегии своего поведения.

Однако в эти процессы включены как минимум два человека, и каждый из них является активным субъектом. Следовательно, сопоставление себя с другим осуществляется как бы с двух сторон: каждый из партнеров уподобляет себя другому. Значит, при построении стратегии взаимодействия каждому приходится принимать в расчет не только потребности, мотивы, установки другого, но и то, как этот другой понимает его потребности, мотивы, установки. Все это приводит к тому, что анализ осознания себя через другого включает две стороны: идентификацию и рефлексю. Каждое из этих понятий требует специального обсуждения.

Что такое *идентификация*? Одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление (идентификация) себя ему. Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются им, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место.

Установлена тесная связь между идентификацией и другим близким по содержанию явлением – *эмпатией*. Эмпатия также определяется как особый способ восприятия другого человека. Только здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, как это имеет место при взаимопонимании, а стремление эмоционально откликнуться на его проблемы. Эмпатия должна быть противопоставлена пониманию в строгом смысле этого слова: эмпатия есть аффективное «понимание». Ее эмоциональная природа проявляется как раз в том, что ситуация другого человека, партнера по общению, не столько «продумывается», сколько «прочувствуется».

Механизм эмпатии кое в чем сходен с механизмом идентификации: и там, и здесь присутствует умение поставить себя на место другого, взглянуть на вещи с его точки зрения.

Однако взглянуть на вещи с чьей-то точки зрения – не обязательно отождествить себя с этим человеком. Если я отождествляю себя с кем-то, то это значит, что я строю свое поведение так, как строит его этот другой. Если же я проявляю к нему эмпатию, то я просто принимаю во внимание линию его поведения (отношусь к нему сочувственно), но свою собственную могу строить по-иному. И в том, и в другом случаях налицо будет «принятие в расчет» поведения другого человека, но результат совместных действий будет различным: одно дело – понять партнера по общению, встав на его позицию, другое дело – принять в расчет его точку зрения, но действовать по-своему.

Что такое *рефлексия*? С точки зрения характеристики общения оба рассмотренных варианта требуют решения еще одного вопроса: как будет тот другой, т. е. партнер по общению, понимать меня?

От этого будет зависеть ваше взаимодействие. Иными словами, процесс понимания друг друга «осложняется» явлением рефлексии. Под рефлексией здесь понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание другого, но знание того, как другой понимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, глубокое, последовательное взаимотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера, причем в этом внутреннем мире в свою очередь отражается мой внутренний мир.

Есть некоторые факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей. Основные из них таковы:

1. Неумение различать ситуации общения по следующим признакам:
 - а) цели и задачи общения людей в данной ситуации;
 - б) их намерения и мотивы;
 - в) формы поведения, подходящие для достижения поставленных целей;
 - г) состояние дел и самочувствие людей в момент наблюдения за ними.
2. Наличие заранее заданных установок оценок убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как начался процесс восприятия и оценивания другого человека. Такие установки обычно проявляются в суждениях типа «Что тут смотреть и оценивать? Я и так знаю».
3. Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт. Например: «Все мальчишки грубы», «Все девчонки неискренни».
4. Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Так, некоторые люди имеют «готовое» суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его.
5. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться только на собственное впечатление о человеке, отгаивать его.
6. Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей, происходящих со временем по естественным причинам. Имеется в виду тот случай, когда однажды высказанные суждения и мнение о человеке не меняются, несмотря на то, что накапливается новая информация о нем.

Каузальная атрибуция. Важное значение для более глубокого понимания того, как люди воспринимают и оценивают друг друга в условиях дефицита информации, имеет явление каузальной атрибуции. Оно представляет собой объяснение с субъектом межличностного восприятия, когда ординарным людям приписываются негативные качества, а неординарным – положительные. Процессы каузальной атрибуции подчиняются следующим закономерностям, оказывающим влияние на понимание людьми друг друга:

1. Те события, которые предшествуют наблюдаемому явлению, часто повторяются и сопровождают его, обычно рассматриваются как возможные причины явления.

2. Если тот поступок, который мы хотим объяснить, необычен и ему предшествовало какое-нибудь уникальное событие, то мы склонны именно его считать основной причиной совершенного поступка.

3. Неверное объяснение поступков людей имеет место тогда, когда есть много различных равновероятностных возможностей для их интерпретации, и человек, предлагающий свое объяснение, волен выбрать устраивающий его вариант.

На первых порах исследований каузальной атрибуции речь шла лишь об истолковании (приписывании) причин поведения другого человека. Позже стали изучаться способы объяснения более широкого класса характеристик: намерений, чувств, качеств личности. Сам феномен приписывания возникает тогда, когда человек оказывается в условиях дефицита информации о другом человеке.

Этот процесс зависит от двух показателей: от степени типичности поступка и от степени социальной «желательности» или «нежелательности». В первом случае имеется в виду тот факт, что типичное поведение есть поведение, предписанное ролевыми образцами, и поэтому оно легче поддается интерпретации. Напротив, уникальное поведение допускает много различных интерпретаций и, следовательно, дает простор приписыванию его причин и характеристик. Точно так же и во втором случае под социально «желательным» понимается поведение, соответствующее социальным и культурным нормам, а потому сравнительно легко и однозначно объясняемое. При нарушении таких норм (социально «нежелательное» поведение) диапазон возможных объяснений расширяется.

ПРОВЕРЬТЕ СВОИ ЗНАНИЯ

1. Что такое социальная перцепция?
2. Как можно объяснить идентификацию, т. е. механизм взаимопонимания?
3. Что определяет эмпатия?
4. Объясните явление каузальной атрибуции.
5. Установите свой тип общения по тесту.

Этот тест поможет взглянуть на себя со стороны, узнать, достаточно ли Вы корректны в отношениях со своими сотрудниками, коллегами, членами семьи.

Для сравнения «портрета», который Вы получили, попросите того, чье мнение для вас значимо, ответить вместо вас.

Тест

1. Склонны ли Вы искать пути к примирению после очередного служебного конфликта?
 - а) Всегда.
 - б) Иногда.
 - в) Никогда.
2. Как Вы ведете себя в критической ситуации?
 - а) Внутренне возмущаюсь.
 - б) Сохраняю полное спокойствие.
 - в) Теряю самообладание.
3. Каким считают Вас коллеги?
 - а) Самоуверенным и завистливым.
 - б) Дружелюбным.
 - в) Спокойным и завистливым.
4. Как Вы отреагируете, если Вам предложат ответственную должность?
 - а) Приму ее с некоторыми опасениями.
 - б) Соглашусь без колебаний.
 - в) Откажусь от нее ради собственного спокойствия.
5. Как Вы прореагируете, если кто-либо из коллег без разрешения возьмет с Вашего стола какой-то документ?
 - а) Выдам ему по первое число.
 - б) Заставлю вернуть.
 - в) Спрошу, нужно ли ему что-нибудь.
 - б. Какими словами Вы встретите жену (мужа), если она (он) вернулась (вернулся) с работы позже обычного?
 - а) Что тебя так задержало?
 - б) Где ты торчишь допоздни?
 - в) Я уже начал (а) волноваться!
7. Как Вы ведете себя за рулем автомобиля?
 - а) Стараюсь обогнать машину, которая показала мне хвост.
 - б) Мне безразлично, сколько автомобилей обошло меня.
 - в) Увеличу скорость, чтобы никто не опередил меня.
8. Какими Вы считаете свои взгляды на жизнь?
 - а) Сбалансированными.
 - б) Легкомысленными.
 - в) Крайне жесткими.
9. Что Вы предпринимаете, если не все удастся?
 - а) Пытаюсь свалить вину на другого.
 - б) Смиряюсь.
 - в) Становлюсь осторожнее.
10. Как Вы отреагируете на мнения, суждения о современной молодежи?
 - а) Пора бы уже запретить молодежи такие развлечения.

- б) Надо дать им возможность организованно и культурно отдохнуть.
 в) Не следует с ней возиться.
11. Что Вы ощущаете, если должность, которую Вы хотели занять, досталась другому?
- а) И зачем я только на это нервы тратил.
 б) Видно этот человек начальнику приятнее.
 в) Может все это удастся в другой раз.
12. Какие чувства Вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?
- а) Страх.
 б) Скуку.
 в) Искреннее удовольствие.
13. Как Вы будете себя вести, если в результате дорожной пробки Вы опоздали на важные деловые переговоры?
- а) Буду нервничать во время переговоров.
 б) Попрою вызвать снисходительность партнеров.
 в) Просто огорчусь.
14. Как Вы относитесь к своим спортивным успехам?
- а) Победа – моя цель.
 б) Чувствую себя вновь молодым и это ощущение ценю.
 в) Если проигрываю, очень сержусь.
15. Как Вы поступаете, если Вас плохо обслужили в ресторане?
- а) Терплю, избегаю скандала.
 б) Вызываю метрдотеля и делаю ему замечание.
 в) Отправляюсь с жалобой к директору ресторана.
16. Как Вы поступите, если Вашего ребенка обидели в школе?
- а) Поговорю с учителем.
 б) Устрою скандал родителям обидчика.
 в) Посоветую своему ребенку дать сдачи обидчику.
17. Какой Вы человек?
- а) Средний.
 б) Самоуверенный.
 в) Пробивной.
18. Что Вы скажете подчиненному, если столкнулись с ним в дверях?
- а) Простите, это моя вина.
 б) Ничего, пустяки.
 в) А повнимательнее Вы не могли бы?
19. Какова будет Ваша реакция на статью в газете о хулиганстве среди молодежи?
- а) Когда же будут, наконец, приняты конкретные меры?
 б) Надо бы ввести суровые наказания!
 в) Нельзя же все валить на молодежь – виноваты и воспитатели.
20. Какое животное Вы любите?
- а) Тигра.
 б) Домашнюю кошку.
 в) Медведя.

Ключ к ответам на вопросы
Оценки ответов на вопросы (в баллах)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
<i>а</i>	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
<i>б</i>	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2
<i>в</i>	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1

Оценка результатов

35–44 балла. Вам сопутствует успех в жизни. В Вас достаточно «здорового честолюбия». Вы умеренно агрессивны, к критике относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий.

45 баллов и более. Вы излишне агрессивны и неуравновешенны, нередко бываете чрезмерно жестокими по отношению к другим. Надеетесь дойти до управленческих «верхов», рассчитывая на свои силы. Добиваясь успехов в какой-либо области, можете пожертвовать интересами окружающих. К критике относитесь двойственно: критику «сверху» принимаете, а критику «снизу» воспринимаете болезненно, порой небрежно. Можете преследовать критику «снизу».

34 балла и менее. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Побольше решительности Вам не помешает. К критике «снизу» относитесь доброжелательно, но побаиваетесь критики «сверху».

2. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ

2.1. Некоторые основные жесты и их происхождение

Большинство основных жестов имеют одинаковые значения во всем мире. Так, когда люди счастливы, они улыбаются, когда они несчастны и раздражены чем-то -- хмурятся. Кивание практически везде означает «да» или согласие. Кивание можно рассматривать как наклон головы, и, скорее всего, это врожденный жест, так как его можно увидеть и у слепых людей. Покачивание головой из стороны в сторону означает «нет», или отрицание, и распространено практически повсеместно. Скорее всего, этот жест приобретается в младенчестве. Когда ребенок получил достаточное количество молока, он качает головой из стороны в сторону для того, чтобы не брать в рот материнскую грудь. Когда ребенок получил достаточное количество пищи, он также качает головой из стороны в сторону для того, чтобы родители не могли засунуть ему в рот ложку, поэтому он быстро осознает, что такое покачивание означает несогласие или отрицательное отношение.

Можно проследить эволюцию некоторых жестов. Например, зверь обнажает зубы, когда собирается атаковать другого зверя. Этот жест используется и современным человеком как усмешка, выражающая враждебное отношение, хотя человек, конечно, не собирается ни на кого нападать. Улыбка тоже вначале имела угрожающее значение, но сегодня она означает удовольствие, радость.

Пожатие плечами также является всеобщим жестом, который означает, что человек не знает или не понимает, о чем идет речь. Этот жест является комбинированным и содержит обычно еще два жеста: показ ладоней и поднятие бровей (рис. 1).

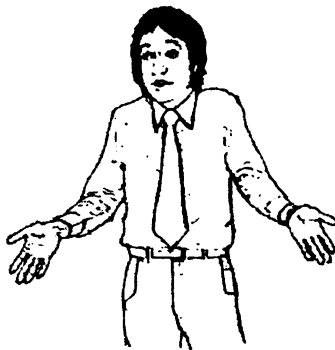


Рис. 1. Пожатие плечами

Как обычный язык отличается у разных народов, так и язык жестов у разных народов различный. Бывает так, что у одних народов какой-либо жест означает одно, а у других он может либо совсем ничего не значить, либо иметь другое значение.

Например, три весьма популярных жеста руками. Это «кольцо» или «о'кей», когда объединяются большой и указательный пальцы; следующий – «большой палец», когда четыре пальца на руке сжимаются в кулак, а большой палец остается прямым; и третий знак – это знак победы («виктория»), когда указательный и средний пальцы выпрямлены и расставлены, остальные прижаты к ладони.

«Кольцо» или жест «о'кей»

Этот жест появился в США в начале XIX в. (рис. 2), и огромную роль в росте его популярности сыграли газеты. Существуют различные версии о происхождении этого сочетания. Некоторые говорят, что это сокращенная форма «all correct» – «все правильно».



Рис. 2. Жест «все о'кей»

Другая весьма популярная версия заключается в том, что это сокращенное название местности Ол Киндерхут – места, где родился один из президентов США, который и использовал эти буквы в качестве лозунга своей предвыборной программы. Значение этого жеста понятно во всех англоязычных странах. Но жест распространился и в других странах, где он имеет другое значение. Например, во Франции с помощью этого жеста обозначают ноль, или ничего. В Японии жест может означать деньги, а в некоторых странах Средиземноморья говорит о том, что мужчина является гомосексуалистом.

Жест «большой палец вверх»

Жест «большой палец вверх» (рис. 3) в Британии, Австралии, Новой Зеландии имеет три основных значения: во-первых, этим жестом часто пользуются те, кто путешествует «автостопом» для того, чтобы остановить машину; во-вторых, этот жест говорит «все нормально», в-третьих, означает оскорбление, когда Вы двигаете рукой вверх, показывая большим пальцем за плечо – «да пошел ты...». В некоторых странах, например в Греции, основное значение этого жеста – «я тебя наколод», поэтому можно представить, что подумает греческий водитель, когда турист из Австралии попытается остановить его машину таким жестом.

Когда итальянцы считают от одного до пяти, они используют для цифры 1 большой палец, а для цифры 2 – указательный. В то же время для австралийцев, американцев и англичан при счете от одного до пяти 1 будет означать указательный палец, 2 – средний, а большой означает цифру 5.



Рис. 3. Жест «не о чем беспокоиться»

Большой палец также используется для того, чтобы показать свою власть над человеком или превосходство над ним, т. е. означает «я тебя сгною».

Жест «победа»

Жест «победа» является весьма популярным в Австралии, Новой Зеландии и Великобритании, но у него также есть и другая интерпретация – «а иди ты куда подальше». Уинстон Черчилль использовал этот жест во время Второй мировой войны, но в его интерпретации этого жеста ладонь была повернута от себя. Если при этом жесте ладонь повернута к себе, он приобретает оскорбительное значение (рис. 4).



Рис. 4. Жест «пошел ты!»

Во многих странах Европы не придают большого значения тому, как повернута ладонь, и поэтому англичанин, желающий этим жестом «послать подальше» европейца, может только лишь удивить его, и последний будет думать о том, какую победу имеет в виду англичанин. Точно такой же жест во многих странах Европы означает «два». Поэтому, если оскорбляемый европеец является барменом, он может выдать англичанину в ответ на этот жест две кружки пива.

Все эти примеры говорят о том, что неправильное истолкование того или иного жеста может привести к весьма неприятным последствиям, если не принимать во внимание национальность человека.

Сочетание жестов

Одна из самых серьезных ошибок, которую может сделать человек, пользующийся языком жестов, – это неправильная интерпретация отдельно взятого жеста без учета других жестов или обстоятельств. Например, почесывание головы может значить очень многое: то, что у человека может быть перхоть, или он потеет, или он в чем-то неуверен, что-то забыл, или он лжет. Поэтому всегда нужно смотреть на сочетание жестов для правильного прочтения послания.

Как в любом другом языке, в языке жестов есть слова, предложения и знаки препинания. Каждый жест подобен отдельно взятому слову, а каждое слово может иметь несколько различных значений. Можно понять значение слова, когда оно стоит в предложении рядом с другими словами. Жесты также складываются в предложения и рассказывают всю правду о действительных чувствах человека или его отношении к тому или иному событию. Проницательный человек – это человек, который может читать невербальное предложение и соотносить его смысл с тем, что говорит собеседник.

На рис. 5 показана весьма распространенная поза критической оценки ситуации. Это сочетание жестов. Главный жест – это рука, приложенная к лицу, когда указательный палец поднят вверх и прижат к щеке, другие пальцы прикрывают рот, а большой палец поддерживает подбородок. О том, что человеку не нравится то, что он слышит, свидетельствует его поза: нога лежит на ноге и руки скрещены на груди, что означает защиту; голова и подбородок опущены, что говорит о враждебности. Такое невербальное предложение можно перевести так: «Мне не нравится то, что ты говоришь, и я не согласен с тобой».



Рис. 5. Часто используемый жест, говорящий о критической оценке ситуации

Если же спросить мнение слушателя о том, что он только что услышал, и он скажет, что ему не нравится разговор или он не согласен с собеседником, то

его невербальные сигналы полностью совпадут с тем, что он сказал. Однако, если он скажет, что ему понравилось то, что он услышал, то он солжет, потому что его слова и жесты не согласовываются.

Исследования показывают, что невербальные сигналы оказывают на человека влияние в пять раз большее, чем вербальные. И люди обычно полагаются на то, что они видят, и не доверяют словам.

Так, можно увидеть на экране телевизора какого-нибудь деятеля высокого ранга, который стоит за трибуной, скрестив руки на груди, что означает защиту, и склонив голову на грудь, что демонстрирует враждебность или критическое восприятие, и в то же время говорит своим слушателям, что он открыт и готов выслушать и принять любую идею молодежи. Он пытается убедить аудиторию в том, что у него теплый и гуманный подход к проблемам молодежи и одновременно делает по трибуне короткие и резкие удары, подобные ударам в каратэ.

Зигмунд Фрейд однажды заметил в разговоре с пациенткой, которая все время пыталась убедить его в том, что она очень счастлива в замужестве, и в то же время бессознательно снимала и надевала на палец свое обручальное кольцо. Фрейд прекрасно понимал значение этого бессознательного жеста и насколько не удивился, когда оказалось, что замужество не такое уж и удачное.

Наблюдения за жестами и соответствие жестов и слов являются ключами к правильной интерпретации языка жестов.

Важно не только сочетание жестов и движений тела, но и та ситуация, в которой они сделаны. Например, если кто-нибудь сидит на автобусной остановке, скрестив руки и ноги и опустив подбородок на грудь, а день достаточно холодный, то, скорее всего, это означает, что он (она) замерз, а не обороняется. Однако, если тот же самый человек использует этот жест, когда Вы пытаетесь продать ему что-нибудь, то, скорее всего, этот жест означает, что человек совершенно не хочет это покупать, т. е. он отрицательно относится к Вам и к ситуации вообще.

Исследования в области лингвистики показали, что существует прямое соответствие между служебным положением человека и его лексиконом. Другими словами, чем выше человек находится на социальной лестнице, тем больше он способен общаться с помощью слов и фраз. Было проведено исследование жестов, которые применяет человек в зависимости от его социального или служебного положения. Человек, находящийся на вершине служебной лестницы, больше использует слова, в то время как менее образованные люди больше полагаются на жесты.

С возрастом человека соотносят скорость некоторых жестов и то, насколько явно они продемонстрированы. Например, если пятилетний ребенок лжет своим родителям, то он весьма явно прикроет рот одной или обеими руками немедленно после того, как он сказал ложь (рис. 6). Жест прикрывания рта говорит родителям о том, что ребенок солгал, и этот жест продолжает преследовать человека практически на протяжении всей жизни. Обычно изменяется только скорость, с которой он делается.



Рис. 6. Ребенок, говорящий ложь



Рис. 7. Подросток, говорящий ложь



Рис. 8. Взрослый человек, говорящий ложь

Когда жлет подросток, то он также подносит руку ко рту, как и пятилетний ребенок, но вместо того, чтобы непосредственно закрыть рот, он обычно слегка почесывает рот пальцами (рис. 7).

Более утонченным становится этот жест у взрослого человека. Когда взрослый человек жлет, то его мозг посылает инструкцию руке закрыть рот для того, чтобы заблокировать ложь так же, как это делает пятилетний ребенок и подросток, но в самый последний момент рука убирается от лица, и обычно человек дотрагивается рукой только до носа (рис. 8). Этот жест является более утонченной разновидностью жеста прикрытие рта, который использует ребенок в детстве. Данные показывают, что по мере того, как человек стареет, многие жесты его становятся более утонченными и менее очевидными для окружающих. Поэтому всегда гораздо труднее разгадать жесты пятидесятилетнего человека, чем человека молодого.

Можно ли имитировать язык жестов?

Этот вопрос задают очень часто и, как правило, отвечают на него «нет», потому что сразу будет очевидно несоответствие между словами и жестами человека. Например, открытые ладони, как правило, ассоциируются с честностью, но, если человек, пытающийся подделать язык жестов, держит свои ладони открытыми и улыбается Вам, в то время, как на самом деле он говорит Вам ложь, то его выдают другие микрожесты: его зрачки могут сокращаться, одна бровь может быть выше другой или уголок рта будет дергаться. Эти сигналы противоречат жесту открытых ладоней и честной улыбке, и слушатель не верит говорящему.

Однако встречаются случаи, когда язык жестов специально имитируется, чтобы достичь каких-то определенных целей. Например, конкурс «Мисс Мира» или «Мисс Вселенная». Каждая конкурсантка использует заученные движения тела для того, чтобы создать о себе впечатление открытой и отзывчивой девушки. Оттого, насколько она способна передать своими телодвижениями это послание, будет зависеть, сколько очков она получит. Но даже самые талантливые фальсификаторы могут подделать язык жестов только на короткий период времени, и все-таки в результате тело выдаст себя какими-нибудь микросигналами, которые выявят ложь.

Многие политики весьма умело имитируют жесты для того, чтобы заставить избирателей поверить в то, что они говорят. Когда политики делают это весьма успешно, обычно говорят, что они обладают определенным обаянием.

Для того, чтобы скрыть ложь, чаще всего используется лицо. Человек улыбается, подмигивает, пытаясь скрыть ложь, но, к несчастью, тело делает еще и другие движения, которые не соответствуют мимике лица.

Таким образом, подделать язык жестов очень трудно, по крайней мере, на долгий период времени. Но каждый специалист, особенно преподаватель, должен научиться некоторым жестам, помогающим расположить к себе слушателей. Для того, чтобы более успешно общаться, важно исключить жесты, которые могут вызывать негативную реакцию слушателя.

2.2. Жесты и позы выступающих



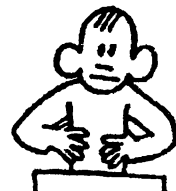
Вертикальная жестикуляция проявляется при авторитарной (диктаторской) внутренней позиции («Я вас научу!», «Я вам докажу!», «Я знаю, а вы это не способны понять!» и т. д.). Такие жесты вызывают у слушателей подсознательный протест, неприятие говорящего, настраивают против сообщаемой информации. Вспомним нашу реакцию на школьного учителя, злоупотребляющего этим жестом.



Жесты в горизонтальном направлении – это показатель демократичной, взвешенной, совещательной позиции («Давайте посоветуемся!», «Это бывает и так, и этак!» и т. п.). Человек, которому свойственна такая жестикуляция, может рассчитывать на благожелательное отношение слушателей.



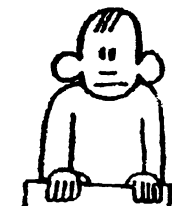
Руки, прикладываемые к груди, – жест честности и открытости. Римские легионеры приветствовали друг друга, прижав одну руку к сердцу и подняв другую развернутой ладонью к тому, к кому обращались. Подобное приветствие было принято и у североамериканских индейцев.



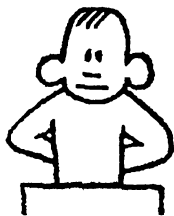
Стоять подбоченясь – демонстрировать другим свою твердость, уверенность, превосходство. Часто при этом маскируется слабость или смущение. (Значение позы еще более усиливается, если человек стоит, широко расставив ноги). Поза характерна для военного начальства, а также для жены и тещи на рисунках карикатуристов.



Руки, заведенные за голову, – демонстрация превосходства и самолюбования.

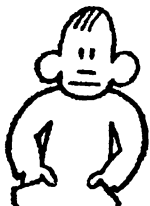


Опора руками на стол, спинку стула, трибуну – стремление к дополнительной поддержке при внутренней неуверенности.

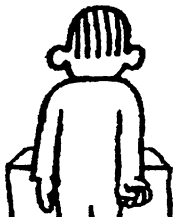


Руки, заложенные за спину:

- если это типичное для человека положение -- сдержанность, вдумчивость как черта характера, скрываемое смущение;
- если нетипичное -- кратковременная задумчивость или стеснение;
- если демонстративное -- осознание своей значительности и превосходства.



Одна или обе руки спрятаны в карманах -- скрывание затруднений, неуверенности; часто подчеркивание неофициальности общения для более быстрого установления контакта.



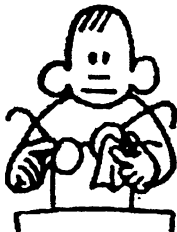
Рука, сжатая в кулак, -- попытка овладеть наступающим волнением или страхом, стремление к самоутверждению.



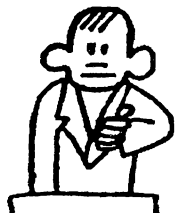
Пальцы собраны в щепотку, ладонь вверх, рука слегка согнута в локте, при этом совершаются частые движения от себя и к себе за счет сгибания и разгибания локтя -- выражение «самого-самого», изложение ядра проблемы или мысли, чаще всего важной для говорящего.



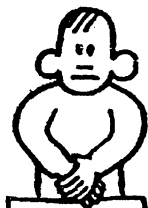
Пальцы также сложены в щепотку ладонью вверх, но протирают друг друга, и рука остается на месте -- поиск нужного слова, формулирование мысли, припоминание фамилий и т. п.



Протирание очков, поиск носового платка или сигарет с похлопыванием по карманам свидетельствуют о неуверенности, стремлении выиграть время, чтобы подобрать нужный аргумент или принять решение.



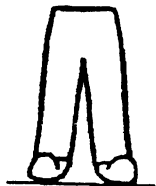
Ухватиться за край пиджака, пуговицу, за другую руку – боязнь, стыд, порождающие упрямство и желание самоутвердиться в тех случаях, когда человек попал в переделку.



Сильное сжимание кистей рук – нервозность, желание управлять своим эмоциональным состоянием.



Стирающее движение по лбу означает действительно стирание нехороших мыслей, плохих представлений.

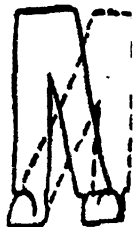


Ноги и ступни в положении стоя:

- человек стоит на обеих ногах (расстояние между ними не более 20 см), вес его тела равномерно распределен – уравновешенность (спокойный, но живой); твердость, не исключающая способность изменить поведение по обстоятельствам;



- вес тела на одной ноге, нечаянная смена поз – блительность, непринужденность, гибкость в поведении;



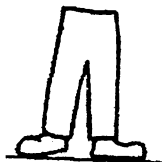
- частая смена основной опорной ноги – недостаток твердости, дисциплинированности, воли к преодолению; стремление к удобству; боязливость;



• поднимание на носки – агрессивная позиция, еще чаще заносчивость;



• широко расставленные ноги – потребность в самоутверждении, высокой самооценке, которая часто маскирует скрытое чувство неполноценности;



• носки ног заметно повернуты наружу, выпячен живот – сомнение, самодовольство, тщеславие;



• носки ног направлены вовнутрь – известная слабость духа.

2.3. Походка человека



Широкие шаги символизируют целеустремленность, предприимчивость, непринужденность. Так ходил Петр I.



Короткие шаги означают осторожность, сдержанность, приспособленчество, возможно впечатлительность. Классический пример – герои, созданные гением Чарли Чаплина.



Подчеркнуто широкая и медленная походка – желание выставиться напоказ, действия с пафосом, демонстрация окружающим своей значительности. Зачастую так подходит к женщине желающий пригласить ее на танец абсолютно уверенный в себе кавалер, на лице которого светится: «Ах, как я неотразим!»



Мелкие, быстрые, неритмичные шаги с нервным перестуком каблуков демонстрируют взволнованность, боязливость, желание уклониться от неприятностей.



Расслабленная походка означает:

- безразличие, отсутствие интересов, стремление избежать принуждения к ответственности. Характерна для солдат срочной службы, когда их демобилизация уже не за горами, походка «дембеля»;
- незрелость, недостаток самодисциплины, например, у блатных, шатающихся поздно по улицам.



Раскачивание корпуса, при каждом шаге поворот вперед то одного, то другого плеча – демонстрация силы. Такая походка часто бывает у «силачей», которые не настолько сильны, как хотят показать («Моряк вразвалочку сошел на берег»).



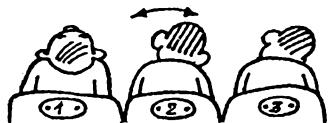
Шаркающая походка с тяжелыми, расплывающимися движениями – вялость, медлительность, лень. Так изобразил Обломова актер Олег Табаков.

ОСТОРОЖНО: такая походка может быть вызвана и физическим недугом.



Люди, занятые решением каких-то глубоких проблем, ходят медленно, голова опущена, руки скрещены за спиной, они часто останавливаются, чтобы пнуть камушек или даже поднять обрывок бумаги, перевернуть его и выбросить снова. Они как будто говорят себе: «Посмотрим на эту проблему со всех сторон».

2.4. Позы при слушании



Прежде прямо державшаяся голова медленно скользит назад в расслабленную позу и остается там – стремление к покою, мечтательность, наслаждение впечатлениями.

Качание головой из стороны в сторону – нерешительность, скепсис, осторожность.

Склоненная набок голова – отказ от собственной активности, стремление идти навстречу вплоть до покорности.



Указательный палец кладется на край губ – неуверенность, беспомощный поиск.



Легко раздвинутые пальцы лежат в области рта (указательный и большой поглаживают нос), рот плотно закрыт – полное погружение в свой внутренний мир.



Палец плотно прижат ко рту – предотвращение восклицания, стремление овладеть собой.



Человек скован, спина выпрямлена, ноги прижаты друг к другу. Руки, сцепившись, образуют как бы один большой кулак, большие пальцы ритмично массируют друг друга – нервное ожидание.

Эти жесты можно наблюдать, например, перед публичным выступлением, в приемной высокого начальства, перед кабинетом зубного врача.



Рука у щеки (напоминает роденовского мыслителя) – глубокое размышление о чем-то.



Напряженное выпрямленное тело, ступни ног плотно прижаты к полу (при отсутствующем взгляде!) – отключение от проблемы с демонстрацией внимательного слушания.



Подбородок опирается на ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные пальцы располагаются ниже рта – критическая оценка. Если жест сопровождается наклоном тела назад, то тон оценки негативный, циничный.



Склоненная было набок голова выпрямляется, плечи поднимаются, взгляд начинает блуждать по потолку, другим людям, и, наконец, человек поворачивается к выходу – потеря слушателем мысли, отсутствие интереса. Такое поведение сигнализирует выступающему: «Достаточно!», «Пора кончать!»



При сидении ноги и ступни сомкнуты – боязнь контакта, недостаток уверенности.



Беззаботная открытая поза (ноги широко расставлены) – стремление к уюту, часто бесцеремонность.



Одна нога положена на другую, в том числе и в присутствии вышестоящих лиц – либо естественная уверенность в себе, либо желание спрятать чувство неполноценности.



Широкая удобная посадка на всю поверхность сидения – внутренний покой, доверие, защищенность; не хочет, чтобы его трогали.



Ерзание на стуле, ритмические движения руками и ногами, шелканье авторучкой и т. п. – беспокойство, тревога или состояние скуки, навеянное выступлением оратора.



Голова лежит на ладони, как на подушке, глаза полуприкрыты – нескрываемая скука.



Посадка на краешке стула с полной обращенностью к партнеру – высокая степень заинтересованности в разговоре.

2.5. Позы председательствующего и президиума



Удар ладонью или костяшками пальцев по столу – нежелательное удивление или гнев: «Ну это уж слишком!», «Достаточно!».

Ладонь с выпрямленными пальцами, обычно ребром вниз, решительно опускаемая один или несколько раз – жест «разрубания» при окончательной ясности или решимости, совершенно отчетливо всем дается понять, что дальнейшее обсуждение прекращается.

Подчеркнуто высоко поднята голова, взгляд «сверху» – критическая бдительность, отсутствие близости и контакта, самопревознесение или высокомерие («высоко задирает нос»).

Потираание рук – показатель наличия приятных мыслей, настрой на желаемую работу; у любящих поесть – ожидание обеда; также жест используют после успешного завершения дел («Ну мы им и показали!»).



Медленное вытирание влажных ладоней о ткань – ожидание с оттенком нервозности.



Пальцы соединяются наподобие купола храма – доверительность, но при этом некоторое самодовольство, уверенность в своей правоте, эгоистичность, гордость.

Женщины обычно соединяют пальцы на коленях, если они сидят, или чуть выше пояса, если стоят. Руководители держат руки, делая этот жест, тем выше, чем выше их ранг. Иногда они просто смотрят на собеседника сквозь соединенные пальцы. У собеседника создается впечатление, что тот, кто делает такой жест, знает больше, чем говорит. Собеседник держит свои главные доводы про запас, хотя это впечатление часто обманчиво.

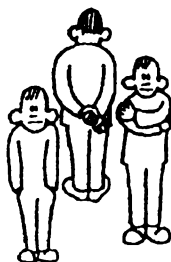
2.6. Вестибюль



Сутулая спина означает смирение, покорность, угодничество, которые подтверждаются характерным выражением лица.



Высоко поднятые плечи со слегка сутулой спиной и втянутым подбородком – беспомощность, хронический страх. Жест характерен для людей, запуганных начальством или супругом.



В группе, особенно при отсутствии начальства наблюдаются такие позы: голова опущена, одна или обе руки засунуты в карманы или руки скрещены за спиной, или обхватывают тело, как при морозе, – недостаток самостоятельности, потребность в руководстве, желание слиться с общей массой.

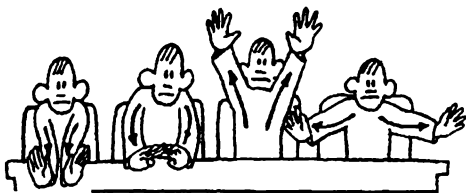


Оттягивание плеч назад (часто при этом поднимается подбородок) – чувство силы, собственных возможностей, нередко переоценка себя.



Попеременное поднятие и опускание плеч – сомнение, раздумье, скепсис.

2.7. Позы, принимаемые дискутирующими



Вытягивание рук ладонями вперед:

• если при этом руки движутся вверх – стремление стать больше, добиться превосходства;

- если вниз – желание быть меньше, принять чье-то руководство;
- если руки движутся вовнутрь («стягивание себя») – нежелание высказываться, смущение;
- если наружу («расширение себя») – стремление высказаться, обратить на себя внимание, при этом поднимается голова, глаза ищут контакта с глазами собеседника.



Машинальное рисование на бумаге – снижение интереса к происходящему. То же значение имеют любые занятия, мешающие собеседникам смотреть друг на друга.



Скрещенные лодыжки ног или руки, впившиеся в подлокотники кресла (как в кабинете зубного врача), – самоконтроль, сдерживание себя, в том числе и от того, чтобы пойти на уступки собеседнику.



Тесно сцепленные руки – подозрение и недоверие. Тот, кто пытается, сцепив руки, убедить окружающих в своей искренности, обычно не имеет успеха.

Люди, сильно сцепившие руки, напряжены, общение с ними затруднено. Их можно попытаться расслабить, склониться в направлении к ним во время разговора, обычно при этом руки сразу расцепляются.



Человек снимает очки и начинает грызть или просто держать во рту конец дужки – желание отмотаться (поскольку с предметом во рту трудно говорить), поиск новой информации.



Быстрое срывание и бросание очков на стол – возросшее напряжение в беседе: «Ну, это уж слишком!».

В такой момент лучше оставить в стороне главный вопрос беседы. Когда партнер снова наденет очки, можно продолжить обсуждать проблему, поскольку напряжение спало, и он снова способен «видеть» разные стороны вопроса.

Этот же жест может означать и вдруг принятое твердое решение, подводящее конец размышлениям.



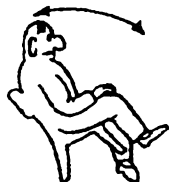
Поглаживание шеи рукой – защитная позиция. При этом рука движется назад, как бы готовясь к удару, но это маскируется тем, что она кладется на заднюю часть шеи. Женщины при этом обычно поправляют прическу. Людям, попавшим в какую-либо переделку, вдруг становится «жарко под воротничком».



Почесывание подбородка – размышление, оценивание («Хорошо, дайте мне прикинуть со всех сторон.»), процесс принятия решения. Часто жест сопровождается взглядом искоса, как бы желающим увидеть вдалеке ответ на вопрос.



Открытие и закрытие ящика стола часто сопровождает размышление над сложной проблемой, процесс принятия решения.



Раскачивание на стуле – удовлетворение, уверенность.



Вставание характерно:

- при принятии решения;
- при удивлении;
- когда разговор надосел.



Локти ставятся на стол, образуя пирамиду, вершина которой – кисти рук, расположенные прямо перед ртом (поза сохраняется как при слушании, так и тогда, когда человек говорит сам), – игра с партнером в «кошки-мышки», стремление приберечь главные доводы до решающего момента беседы.



Сидеть на стуле задом наперед, при этом спинка стула, как щит, прикрывает грудь – несмотря на кажущуюся неформальность, выражается стремление к превосходству и даже агрессивность.



Касание носа или легкое его потирание – затруднительное положение. На переговорах касание носа часто предшествует новому предложению или следует сразу за ним. Касание мочки уха или потирание глаза имеют то же значение.

ОСТОРОЖНО: если же нос просто чешется, то его трют намного интенсивнее!



Курильщик делает такие жесты:

- **вынет сигарету из рта**, если его что-то заинтересовало;



- **снова сделает затяжку и стряхнет пепел**, если разозлился или смутился;



- **жестко раздавит сигарету в пепельнице**, если вышел из себя или если дает понять, что для него разговор закончен.

2.8. Когда очи бывают жгучими, а когда страстными, или как и когда смотреть на собеседника

Когда два посетителя ожидают в коридоре вызова в кабинет врача, то обычно один тщательно рассматривает обои на противоположной стене, а все внимание второго сосредоточено на исследовании собственных ногтей.

Оба стараются не вступать в контакт. Не глядя друг на друга, они демонстративно сигнализируют об отсутствии взаимного интереса, хотя, может быть, каждый просто стесняется партнера. Если же у кого-то возникает желание начать разговор, то человек прежде всего посмотрит в лицо возможному собеседнику, поскольку такой взгляд означает его расположение. Затем он обычно откашливается, мигает и говорит какую-нибудь незначительную фразу: «Что-то сегодня к доктору нет очереди...».

Общение между людьми начинается с «общения» их глаз. Взгляд – это первый шаг, сделанный на пути, ведущем к собеседнику. Подсчитано, что в «Войне и мире» Л. Н. Толстого дано описание не менее 85 оттенков выражения глаз.



Слишком широко открытые глаза, вытаращенные (часто при этом открыт рот, раздуты ноздри), выражают:

- бессознательное стремление получить максимум информации, чтобы не ускользнули даже мелочи;
- неожиданность, удивленное восхищение;
- возникшую вдруг наивную радость;



- испуг, ужас;
- огромное любопытство;
- полную беспомощность, неспособность понять;
- пришедшее вдруг понимание («Вот где собака зарыта!»).

ОСТОРОЖНО: опытные мошенники сознательно «работают» с людьми с невинно открытыми, излучающими доверие глазами!



Прищуренный взгляд – пристальное внимание, наблюдение, готовность осуществить какое-то действие.



Когда **взгляд сбоку**, то он обозначает коварство, хитрость.



Голова наклонена, глаза прищурены – припоминание.



Закрытые глаза:

- сосредоточенность на самом себе;
- тщательное обдумывание;
- наслаждение.

Кратковременное прикрывание глаз может означать неосознаваемое выражение согласия, понимания.



Прищуривание только одного глаза, подмигивание:

- «С тобой все ясно!», «Я тебя вижу насквозь»;
- сигнал тайного согласия с кем-то другим;
- кокетство (жест сопровождается склоненной набок головой и соответствующей улыбкой).



Резкое усиленное и неравномерное моргание (хлопать глазами) появляется при духовных препятствиях, негативных неожиданностях, затруднениях, нервозности.



Сужение или расширение зрачка может свидетельствовать об усилении или ослаблении интереса. При возбуждении, страхе зрачок увеличивается, при расслаблении – уменьшается.



Например, в экспериментах, когда мужчинам предъявляли фотографии красивых женщин, их зрачки увеличивались вдвое.



Прямой взгляд, лицо обращено к партнеру – признание собеседника, интерес к нему.

Взгляд направлен в бесконечность, «сквозь» глаза партнера – вызывающее незамечание собеседника, подчеркнутое неуважение. Такой взгляд наиболее сильно выводит других из равновесия, может вызвать ответную агрессивную реакцию.



Взгляд искоса через плечо – пренебрежение, презрение или осторожность, наблюдение.

ОСТОРОЖНО: взгляд сбоку может быть также следствием нарушения слуха, при котором ухо стараются держать ближе к говорящему!



Пустой взгляд («Я смотрю на вас, но не слушаю»), отсутствие какого-либо движения глаз вообще, человек спит с открытыми глазами – крайняя степень скуки, полное безразличие.



Взгляд снизу:

- при склоненной голове – малая напряженность;
- при согнутой спине – подчиненность, услужливость;



- при напряжении и легких вертикальных складках на лбу – расчетливая осторожность, сознательно принятая поза, возможна враждебность.



Взгляд сверху вниз – превосходство, гордость, презрение.



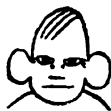
Уклоняющийся взгляд – неуверенность из-за робости, скромности или чувства вины. Такой взгляд типичен при знакомствах, когда твердый взгляд одного никак не может поймать глаза другого (или же опускание глаз во время разговора, чтобы избежать встречи глазами).



Оживленный взгляд из уголков глаз – скрываемое наблюдение. Этот взгляд можно наблюдать у многих женщин, входящих в незнакомую квартиру и стремящихся тут же ее оценить.



Характерное вращение глаз – укладкой посылаемое кому-то сообщение о том, что ситуация невыносимо скучна.



Фиксированный, твердый, прямой взгляд:

- одновременно суженный, пронизывающий – критическое испытание, основанное на недоверии, бесцеремонность, вплоть до агрессивности. Холодный взгляд встречается у прокуроров или навязчивых кавалеров;



- сознательно открытый взгляд – изощренная самоуверенность человека, прошедшего огонь и воду, может свидетельствовать о стремлении к недобрым целям;



- при откинутой назад голове и напряженной мимике – защита с готовностью к ответному нападению.

Когда мы смотрим на говорящего, то не только подчеркиваем заинтересованность собеседником, но и сосредотачиваемся на том, что нам говорят. Во время беседы говорящий и слушающий то смотрят друг на друга, то отворачиваются, чувствуя, что постоянный взгляд может помешать собеседнику.

Психологи отмечают, что собеседники смотрят неотрывно друг другу прямо в глаза не более 10 секунд.

2.9. Складки на лбу



Горизонтальные складки на лбу неизбежно образуются при максимальном раскрытии глаз (поднятые брови). Этот жест появляется:

- при испуге, удивлении, беспомощности, вызванной страхом, неспособности что-то понять или же при наступившем вдруг понимании: «Ага! Вот оно что!»;

- при подчеркнутой форме при важничании, когда, вытаращив глаза, пытаются преподнести свое мнение как нечто совершенно оригинальное.



Если складки образуются лишь с одной стороны лба, то это показатель высокомерия, надутости, особенно если они появляются при взгляде сверху вниз.



Вертикальные складки над переносицей являются показателем волевого усилия. При этом концентрация воли вызывает некоторую замкнутость, влияющую на восприятие новых впечатлений и мыслей.

Такие складки образуются в различных ситуациях:

- сосредоточенное размышление;
- выполнение трудной работы, при которой необходим точно фиксированный взгляд, например, при прокладывании пахарем борозды, ремонте часов и т. п.;
- решимость, сопротивление, упорство (при этом наблюдается сильное напряжение, рот сжат);
- возбуждение, требующее действий: гнев, радость;
- поиск решения в конфликтной ситуации;
- сосредоточение всех сил на мелочах, которое наблюдается у поверхностных людей;
- концентрация энергии, происходящая у несамостоятельных, боязливых натур, которых даже малейшие трудности заставляют собирать волю в кулак, при этом часто сморщен нос, а рот бывает приоткрыт.

ОСТОРОЖНО: вертикальные складки возникают при постоянно слепящем свете. а также остаются в тех.

кто вынужден часто заставлять себя не прищуривать глаза, сопротивляясь их рефлекторному закрыванию от внешнего физического раздражителя (у работающих в пустыне, спортсменов-водников и др.).



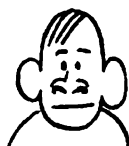
«Складки нужды» – одновременно вертикальные и горизонтальные складки, переходящие друг в друга. Это верный признак беспомощности, страданий, т. е. какой-либо внутренней нужды.

Складки наблюдаются:

- при переживаемом горе, заботах у беспомощно-страдающих людей;
- при бесплодных размышлениях (вариться в собственном соку);
- при трудностях в осмыслении своих впечатлений;
- «складки нужды» часто проявляются у детей перед тем, как они начнут плакать;
- эти складки могут на мгновение появиться у студента, когда он получает на экзамене вопрос, совершенно сбивающий его с толку.

ОСТОРОЖНО: вертикальные и горизонтальные складки должны обязательно переходить друг в друга, если этого нет, то они уже не «складки нужды» и имеют другое значение!

2.10. Нос



Раздувание крыльев носа (ноздрей) происходит при внутренних возбуждающих представлениях, переживаниях. Если это часто повторяется, то перед нами темпераментный человек с сильными продолжительными чувствами, истинной страстью, интенсивными переживаниями, большой жизненной силой.



Наморщенный нос обозначает:

- недовольство, неприятные ощущения;
- часто (но не всегда!) жест ассоциируется с некоторой пассивностью, женственностью;
- избалованность, если это типичное, характерное для человека мимическое проявление, то перед нами очень капризная натура, привыкшая, чтобы все делалось так, как ей хочется.

2.11. Рот и губы



Прикусывание губ или языка (зажимание):

- стремление избежать каких-либо поспешных проявлений своих чувств; характерно для ситуаций, когда человек от какой-то неожиданности на мгновение становится беспомощным, но не хочет оставаться в этом состоянии;
- ищущее ожидание при владении собой.



Облизывание губ:

- последнее наслаждение, смакование, когда самого источника вкуса уже нет;
- часто как предвкушение приятного, вызываемого лишь представлением, фантазированием.



Язык проводится вдоль края губ почти играючи, но при этом остается задумчивый взгляд – желание что-то ясно представить в осознанной форме. Если рот при этом остается закрытым, то язык проводится вдоль зубов, что можно видеть по щекам.

Даже самое незначительное изменение положения углов рта по отношению к его линии ведет к существенным изменениям выражения лица. Особенно значимы наблюдения за уголками рта в спокойном состоянии.

ОСТОРОЖНО: особенности освещения легко могут ввести в заблуждение поспешного на выводы наблюдателя!



Оттянутые назад и приподнятые уголки рта обозначают в целом положительное отношение к жизни, обычно связанное с постоянным оживлением и веселостью.



Опущенные или оттянутые вниз уголки рта – в целом отрицательное восприятие жизни.



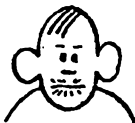
Рот расслаблен (вытянутое лицо) – общая пессимистичность, уныние как основное настроение, в том числе и без особых на то причин. Склонность к быстрому разочарованию, грусти.



Рот напряжен (замкнута щель между губами, губы остаются узкими) – активное неприятие чего-либо, злость, пренебрежение, досада, насмешка, издевка.



Открытый рот (нижняя челюсть свисает вниз) – недостаток воли, общая пассивность.



Подчеркнуто закрытый рот (напряжение в губах, чувствуется, что рот закрыт надолго) – решительность, твердость, никакой склонности к обсуждению или переговорам.



Сжатый рот (напряжение, губы втянуты вовнутрь, полоска рта узкая, бледная, холодная):

- **настойчивый отказ** (как от приятного, так и от неприятного);
- **решимость, упорство, жесткость, холодность чувств;**
- **подчеркнутая сдержанность, вплоть до избегания контактов, привязанность к своему внутреннему миру;**
- **склонность к ложному идеализму и презрение к окружающим;**
- **своеволие, упрямство, досада.**

ОСТОРОЖНО: сильное сжимание рта необходимо отличать от следующих проявлений:



• **стискивание зубов** проявляется при возбуждении от страха или ярости, а также при смешении этих чувств, сопровождает страстное, интенсивное расходование сил, озлобление с уменьшающейся способностью к состраданию;



• **сжатые напряженные челюсти (скрежетание зубов)** без видимого внешнего повода – общее напряжение;



• **выдвинутый вперед подбородок** наблюдается у людей, когда им грозит опасность (физическая или духовная) и они живо себе ее представляют или уже ощутили на себе и решаются на рискованный поступок.

Выдвинутый вперед подбородок в плане эволюции объясняется тем, что делал использование клыков у древнейших предков человека более легким. Часто употребляется как символ насилия и жестокости.

ОСТОРОЖНО: есть опасность принять особенности строения нижней челюсти за проявление психического состояния.

2.12. Смех и улыбка

Смех – одно из наиболее показательных проявлений внутреннего мира человека, причем порой достаточно «коварное». Недаром известно древнее изречение «По смеху узнают глупца». Действительно, смех может быть звонким и грохочущим, встречается также блеющий, горький, ядовитый, ненавидящий, злорадный или степенный, смущенный, вымученный и т. д.

Открытый смех – собственно смех с широко раскрытым ртом. Так смеются по-настоящему веселые по натуре люди, смеются всем телом, причем женщины делают это особенно ритмично.

Смех на [а] (ха-ха-ха) – идущий от сердца, полный гармонии с окружающим миром, незамутненной радости. Характерен для беззаботных людей с наивно-веселым нравом.

Смех на [э] (хе-хе-хе) – не слишком симпатичный, имеющий что-то блеющее. Часто встречается у закоренелых льстецов в ответ на смех шефа или показывает нечто вызывающее, дерзкое, завистливое. Чем больше слышится в смехе гласная э, тем больше в нем злорадства, хамства, презрения. Люди, которые так смеются, склонны оставаться на известной дистанции по отношению к собеседнику.

Смех на [и] (хи-хи-хи) – хихиканье. В этом смехе смесь иронии и злорадства. Это скрытый, хитрый смех, здесь, скорее, нет выхода чувству наружу, а есть внутренний подтекст, какой-то собственный умысел. Подобный смех можно часто наблюдать у молодых девушек.

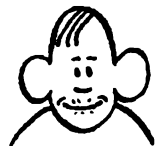
Смех на [о] (хо-хо-хо) – издевательский или протестующий. Звучит хвастливо-угрожающе, с некоторым сомнением, критическим удивлением, протестом.

Смех на [у] (ху-ху-ху) – собственно говоря, это уже не настоящий смех, а скрываемый страх, боязливость. Такой смех характерен для людей с предрасудками, боящихся привидений.

Если при смехе уголки рта оттягиваются вверх-назад и более или менее ритмично выпалкивается воздух из легких, то при улыбке губы плотно прилегают к зубам, а их уголки только немного отодвигаются назад.



Расслабленная улыбка – чем меньше напряжение, чем расслабленнее, тем привлекательнее. Такая улыбка свидетельствует об искренне пережитой радости, получении для себя из внешнего мира чего-то приятного.



Усмешка (закртыые и несколько *напряженные* губы) показывает сдержанность, волевое усилие, при этом присутствует собственное мнение, т. е. нет полной отдачи внешним впечатлениям. Часто усмешка говорит о радости от скрытого наблюдения за другими.



Смущенная, извиняющаяся улыбка (обычно внезапно появляется и исчезает) – скорее, показатель исполнения долга, чем искреннего выражения чувств. Говорит о робости, затруднительности положения. Хорошо видна у многих людей при выражении соболезнований.



Отрицающая улыбка (опущенные уголки рта) при соответствующем общем характере мимики и слов отражает иронию, злорадство, надутость. Она как бы говорит: «Ну я-то лучше знаю», и этим обесценивает положительное значение других проявлений тела, демонстрирующих хорошее отношение к собеседникам, ситуации.



Сладкая улыбка (как при реакции на сладкую пищу, но губы несколько раздуты) типична для сентиментальных людей, а также для матерых льстецов, которые такой улыбкой отвечают тем, кому они льстят.



Звизгивающая улыбка больше похожа на гримасу, напоминает реакцию человека на что-то кислое. Обозначает значительное напряжение, выдает скрытые собственные намерения. Типична для нахалов, наглецов и хамов. На промежуточном этапе проявляется как лицемерие, неискренность.



Кривая улыбка (один уголок рта относительно линии рта приподнят, а другой опущен) выражает внутреннее противоречие. Значима даже в том случае, если лишь легко обозначена. Такая улыбка говорит о стремлении к отрицанию и обесцениванию, которые осознанно скрываются за показной веселостью. Одностороннюю кривую улыбку можно видеть у подчиненных, когда их шеф рассказал анекдот, над которым им по должности следует смеяться.

2.13. Приветствия

Взаимные приветствия, с которых начинается собеседование, очень важны для создания делового настроя и благоприятного первого впечатления людей друг о друге. Первые фразы, приглашение войти и сесть, тон голоса, взгляды и жесты оказывают сильное влияние на состояние и настроение собеседника.

Интонации, выражающие раздражение или усталость, равнодушный или колочий взгляд, отсутствие зрительного контакта и сосредоточенность на своих бумагах, резкие приказывающие жесты способны оттолкнуть собеседника, испугать его или вызвать у него агрессивное поведение. Ваш профессионализм проявится в умении быть приветливым хозяином, что выражают следующие признаки:

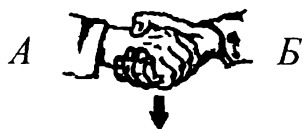
- внимательный мягкий взгляд в глаза вошедшему;

- приветливая легкая улыбка (каменное лицо и рот до ушей одинаково неуместны);
- открытые позы и жесты;
- спокойный и доброжелательный тон;
- уважительное приветствие с традиционными фразами: «рад Вас видеть», «рад с Вами познакомиться»;
- вежливое приглашение сесть.

Так же должен вести себя и гость.

Этикет предписывает хозяину кабинета встать из-за стола, пойти навстречу гостю, поздороваться с ним за руку и пригласить сесть. Это правило должно обязательно соблюдаться мужчинами, если пришла женщина или человек старшего возраста.

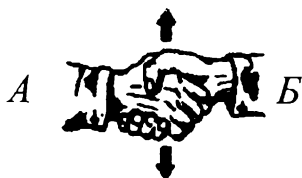
Тип рукопожатия несет информацию о характере человека и его эмоциональном настрое. Рукопожатие передает одно из трех важных чувств: стремление доминировать, готовность подчиняться, партнерские взаимоотношения.



Доминирующее положение. *А* лидирует над *Б*, его ладонь смотрит вниз. *А* пытается управлять *Б*, надо быть с ним поосторожней. Успешные предприниматели обычно первыми протягивают руку для рукопожатий и используют доминирующее положение.



Готовность подчиняться. *А* признает лидерство *Б* и готов ему подчиняться. Ладонь *А* смотрит вверх.



Партнерство, взаимное уважение. Ладони собеседников находятся в вертикальном положении. Когда здороваются два властных человека, то происходит как бы символическая борьба за доминирующее положение своей руки. Результатом борьбы становится партнерское мужское рукопожатие. Это наилучший тип рукопожатия.



Рукопожатие «перчатка» – рукопожатие политиков. *А* хочет внушить *Б*, что он является человеком честным и достойным доверия. Если люди встречаются впервые, то *А* испытывает, скорее, подозрение и осторожность в отношении намерений.



Рукопожатие «котлета» или «мертвая рыба». Рукопожатие *A* холодное и вялое, говорит о слабом характере и пассивности. Руку *A* легко повернуть в доминирующее положение.



Рукопожатие «косточки трещат». *B* демонстрирует агрессивность и неуступчивость.



Рукопожатие «напряженной рыбы». Рукопожатие *B* весьма напряженное, он держит другого на расстоянии, чтобы тот не вторгся в его личное пространство. Показывает агрессивность *B*.



Рукопожатие «притянуть к себе». *B* – мягкий и неуверенный в себе человек, чувствующий себя хорошо только в своем личном пространстве.

2.14. Позы при разговоре с собеседником

Если человеку предложили сесть, то важно обратить внимание на то, какое место он себе выберет, и какую позу примет. Уверенный в себе человек выберет кресло средней мягкости с подлокотниками, находящееся на расстоянии приблизительно полутора метров от собеседника в угловой позиции (постарается, чтобы стол не являлся барьером при беседе).



Поза для открытого и искреннего разговора должна быть также **открытой**: руки не сцеплены, а свободно лежат на подлокотниках, если нет подлокотников, то руки лежат на коленях; корпус прямой и одновременно слегка расслабленный; ноги также не скрещены, естественно и свободно стоят прямо (позиция «нога на ногу» допустима и свидетельствует о большей раскрепощенности); смотрит Вам в глаза спокойно и внимательно; голова прямо (не наклоняет голову на бок, не задирает нос, не смотрит исподлобья); плечи свободно опущены.



Закрытые позы и жесты свидетельствуют о чувстве дискомфорта человека и о его стремлении защититься от неприятной ситуации.



Обычная поза «нога на ногу» (правая нога лежит на левой) – человек нервный, замкнутый, пытается скрыть свою уязвимость, настроен отрицательно к происходящему событию.



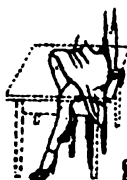
«Американская поза» указывает на то, что партнер намерен возразить или бросить какой-либо вызов. Обычно это лидер и возмутитель спокойствия.



Полностью закрытая поза (руки скрещены на груди и нога на ногу.) – отказ продолжать разговор, крайне отрицательное отношение к собеседнику или ситуации.

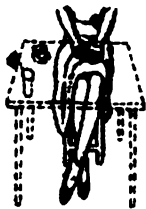


Неуверенная поза (нога на ногу, руки в замке поддерживают колена) – попытка скрыть неуверенность в себе.



Сплетенные ноги -- усиленная оборонительная поза, характерна для скромных и застенчивых женщин.





Перекрещенные лодыжки ног свидетельствуют о желании скрыть страх, нервозность, отрицательные эмоции. Перекрещивание лодыжек равнозначно кусанию губ. Так обычно сидят на допросе, пытаясь контролировать свои слова и эмоции.

2.15. Все вместе

Общение с помощью жестов развивалось свыше миллиона лет. Но более интенсивно ученые начали изучать его совсем недавно, практически последние тридцать лет. Важно, чтобы каждый читатель продолжил дальнейшее исследование языка жестов с помощью собственных наблюдений, на основе своего практического опыта. Сознательное наблюдение за собственными действиями и поступками, а также за жестами и поступками других является наилучшим способом достижения наиболее полного и верного понимания методов общения.

Ниже приводятся различные ситуации, которые возникают в ежедневном общении, где показываются различные сочетания жестов и телодвижений, а также обстоятельства, которые могут повлиять на интерпретацию жестов.

На рис. 9 приведен хороший пример открытых жестов. Ладони находятся полностью в поле видимости собеседника и говорят о покорности или смиренности человека. Пальцы широко разведены, что придает жесту успокаивающее значение. Голова находится в нейтральной позиции, а руки и ноги также немного разведены. Мужчина дает понять, что подчиняется ситуации и не является агрессивным человеком.

Классическое сочетание жестов, говорящее об обмане, показано на рис. 10. Мужчина трет глаз и одновременно смотрит в пол. Его брови немного приподняты -- положение недоверия или удивления. Его голова немного откинута назад и вниз, что говорит об отрицательном отношении. Также стоит обратить внимание на его неискреннюю, несколько напряженную улыбку.

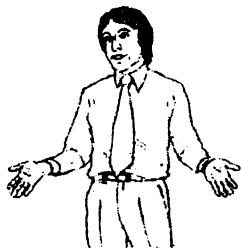


Рис. 9. Открытые жесты



Рис. 10. Сочетание жестов, говорящее об обмане

Несоответствие жестов продемонстрировано весьма очевидно на рис. 11. Мужчина уверенно улыбается, но одной рукой он как бы заводит часы или же что-то с ними делает, образуя таким образом частичный барьер из руки, что говорит о том, что он не уверен в себе или же не совсем уверен в обстоятельствах.

На рис. 12 показано еще одно сочетание жестов. Эта женщина не одобряет человека, на которого смотрит. Она не повернула ни голову, ни тело в его сторону, но смотрит на него искоса, в то же время голова ее немного опущена, что говорит о неодобрении, брови сведены и опущены вниз – раздражение, и руки скрещены на груди – оборона. Уголки ее рта опущены.



Рис. 11. Несоответствие жестов



Рис. 12. Сочетание жестов, показывающих неодобрение

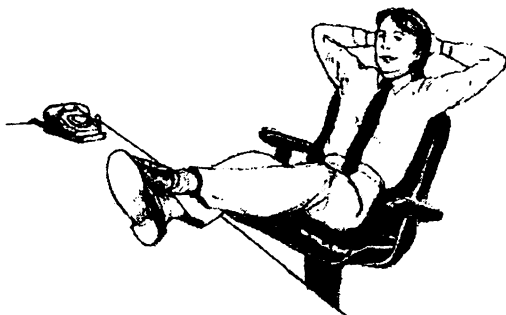


Рис. 13. Оборонительно-соревновательная позиция

Из рис. 13 видно, что человек чувствует свое превосходство, владеет ситуацией, а также имеет некоторые территориальные притязания. Обе руки, заложенные за голову, демонстрируют его отношение к ситуации, которое можно передать следующими словами: «Я все прекрасно знаю». Ноги на столе – наличие территориальных притязаний. Для повышения своего статуса он также пользуется креслом на колесиках с откидной спинкой и телефоном. Он занимает оборонительно-соревновательную позицию.

На рис. 14 показан жест «руки на бедрах». Жест используется ребенком для того, чтобы выглядеть значительнее и угрожающе. Подбородок выдвинут немного вперед, что говорит о вызывающем поведении, а рот приоткрыт настолько, что видны зубы – так делают животные перед тем, как собираются атаковать противника.



Рис. 14. Жест «руки на бедрах»

Сочетание жестов, изображенных на рис. 15, демонстрирует отрицательные отношения. Папка служит в качестве барьера. Перекрещенные руки свидетельствуют о нервозности человека или о том, что он пытается обороняться. Пиджак его полностью застегнут, а солнечные очки скрывают сигналы, которые могут подавать глаза. Большая часть его лица скрыта бородой, поэтому трудно понять его истинное состояние.



Рис. 15. Сочетание жестов, выражающее отрицательное отношение к собеседнику

Учитывая то, что люди на 90% формируют свое мнение о человеке в первые 90 секунд знакомства, можно считать, что этот человек вряд ли будет добиваться успехов на переговорах или в общении с другими людьми.



Рис. 16. Жесты, выражающие агрессивность

На рис. 16 показаны мужчины, которые используют жесты, говорящие об агрессивности и готовности к битве. Причём, мужчина слева использует жест «руки на бедрах», мужчина справа – жест «большие пальцы за ремнем». Мужчина слева менее агрессивен, чем мужчина справа, так как мужчина слева слегка откидывается назад, и его тело направлено немного в сторону от мужчины справа. Мужчина справа, однако, принял весьма угрожающую позу, полностью направил свое тело в сторону противника. Также можно увидеть, что его лицо выражает агрессивность.

Во время дискуссии участники принимают разные позы (рис. 17). Мужчина слева как бы оседлал стул, пытаясь завладеть дискуссией, взять контроль над ней для того, чтобы взять верх над мужчиной справа. Он также развернул свое тело непосредственно к мужчине справа. У мужчины слева пальцы рук переплетены и ноги под стулом также переплетены, что говорит о его разочаровании. Возможно, у него возникли какие-то трудности в ведении переговоров и он не может отстоять свою точку зрения.

Мужчина в центре чувствует свое превосходство по отношению к двум другим, что можно определить по его жесту «обе руки за головой». Его ноги находятся в положении четверки. Это значит, что он примет участие в этой дискуссии, или же у него есть четкие аргументы по поводу обсуждаемого вопроса. У него стул с откидывающейся спинкой и на колесиках (не такой, как у других), что говорит о его высоком статусе.

Мужчина справа сидит на стуле, предназначенном для людей с низким статусом. Это стул с фиксированными ножками и без ручек. Руки и ноги у мужчины скрещены, что говорит о его обороне, а голова опущена вниз – выражение враждебности.

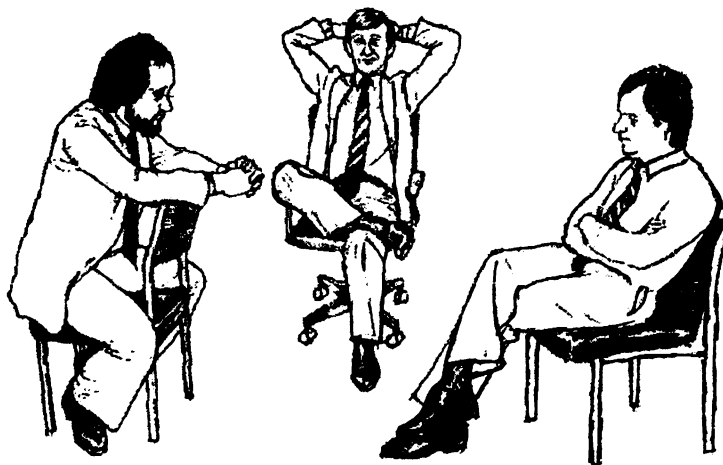


Рис. 17. Позы во время дискуссии

О настроениях и отношениях друг к другу могут рассказывать жесты и позы, принимаемые во время отдыха (рис. 18). Женщина демонстрирует классические жесты ухаживания. Одна нога у нее выставлена чуть вперед, направлена в сторону мужчины, который стоит слева, что говорит о ее интересе к нему. Сочетание жестов «рука на бедре» и «большой палец за поясом» показывает ее сексуальную готовность. Левое запястье ее полностью обнажено, и дым от сигареты она выпускает вверх, что выражает ее уверенность и позитивное отношение. Также она немного искоса смотрит на мужчину слева, и он отвечает на эти жесты ухаживания тем, что подтягивает свой галстук, т. е. прихорашивается. Одна нога у него выставлена чуть вперед и направлена в сторону женщины. Голова у мужчины приподнята, что показывает его заинтересованность. Мужчина в центре явно разочарован другим мужчиной, так как его тело развернуто в другую сторону и на собеседника он смотрит искоса, агрессивно. Ладони его не видны, а дым от сигареты он выпускает вниз, что выражает его негативное отношение к ситуации. Также он прислонился к стене, что говорит о его территориальных притязаниях.



Рис. 18. Жесты и позы во время перекура

На рис. 19 также изображены собеседники. Мужчина слева использует жесты, говорящие о его превосходстве и высокомерии по отношению к человеку, сидящему напротив. Глаза у него закрыты, голова откинута немного назад, что позволяет смотреть чуть свысока на собеседника. Его оборонительная позиция также подчеркивается следующими жестами: колени плотно сведены, двумя руками он держит бокал с вином, таким образом, руки образуют барьер. Мужчина в центре исключен из разговора, так как двое других не сформировали «треугольник», чтобы включить третье лицо. Однако он может показаться равнодушным или же весьма самоуверенным, что подчеркивается его жестом «большие пальцы в карманах жилетки», говорящим о его превосходстве.

Мужчина справа, кажется, уже достаточно наслушался и занял позу готовности к уходу. Его туловище повернуто в сторону ближайшего выхода, а брови и уголки рта опущены вниз, как и голова. Сочетание этих жестов говорит о неодобрении ситуации.

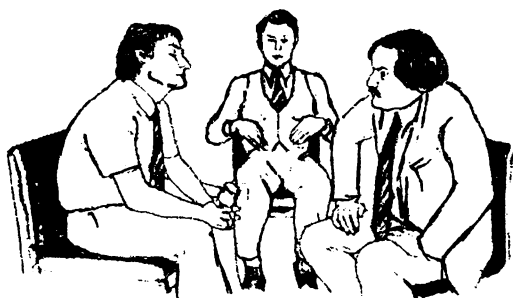


Рис. 19. Жесты и позы собеседников

Бывает другая ситуация (рис. 20). Мужчины слева и справа образуют некую закрытую формацию, исключив таким образом человека в центре, это говорит о том, что он при разговоре нежелателен. Однако человек в центре де-

монстрирует свое превосходство и некоторый сарказм. Он использует жест «большой палец за лацканом пиджака», что символизирует его превосходство, а большим пальцем он показывает на мужчину слева, как бы высмеивая его.

Мужчина справа занял оборонительную позицию, о чем свидетельствуют перекрещенные ноги. Но его позиция одновременно еще и агрессивна: одну руку он перехватил за спиной другой рукой, т. е. налицо попытка самоконтроля, также он смотрит немного искоса.

Мужчина слева разочарован ситуацией и разочарован отношением мужчины в центре. Он скрестил ноги – оборона, положил руку в карман – нежелание участвовать в разговоре, и смотрит в пол, одновременно почесывая шею.



Рис. 20. Позы и жесты при отсутствии согласия у собеседников

Несколько напряженную атмосферу беседы можно наблюдать на рис. 21. Трое мужчин сидят в креслах откинувшись, что говорит о том, что они пытаются как можно дальше отодвинуться друг от друга.

Мужчина справа создает проблему в переговорах, об этом свидетельствует сочетание его жестов, передающих негативное отношение. Когда он говорит, то использует жест «прикосновение к носу», что говорит о неоткровенности и нечестности, а его правая рука перекрещивает тело, чтобы создать частичный барьер, т. е. оборону. Он не знает мнения других своих собеседников по переговорам, о чем свидетельствует жест ноги, перекинутой через ручку кресла, а также то, что его тело повернуто в противоположную от них сторону.

Мужчина слева не одобряет того, о чем говорит его собеседник. Об этом свидетельствует такой жест: он пытается как бы убрать воображаемую нитку. Ноги его перекрещены и повернуты в другую сторону – оборона и незаинтересованность.

Мужчина в центре хотел бы сказать что-либо, но он придерживает свое мнение. Это подчеркивается жестом рук, сжимающих ручки кресла, при этом он плотно прижимает локти к ручкам. Он невербально бросает вызов мужчине справа, поскольку полностью развернулся в его сторону.



Рис. 21. Позы и жесты собеседников при негативном отношении к проблеме

В другой сцене (рис. 22) мужчина слева и женщина копируют как в зеркале жесты друг друга и образуют своеобразную «обложку книги» по отношению к третьему человеку. Эта парочка весьма заинтересована друг в друге, и они делают жесты таким образом, что полностью обнажают запястья, перекрещивают ноги, слегка повернувшись друг к другу.

Мужчина в центре несколько напряженно улыбается, что делает его заинтересованным в том, что сказал его сосед. Но этот жест не соответствует выражению его лица и другим жестам. Голова у него опущена, т. е. выражается неодобрение, брови также опущены – раздражение, и он смотрит на мужчину слева искоса. Также необходимо отметить, что ноги и руки его также перекрещены, что говорит о крайне негативной оценке ситуации.

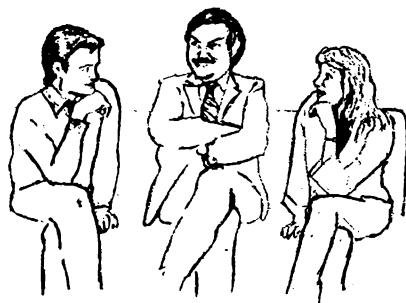


Рис. 22. Копирование как в зеркале жестов друг друга

На рис. 23 показана еще одна ситуация. Человек слева использует прекрасное сочетание жестов, говорящее о его открытости и честности: ладони выставлены в поле зрения собеседников, нога выдвинута немного вперед, голова приподнята, пиджак расстегнут, руки и ноги немного раздвинуты, при этом он наклоняется вперед и улыбается. Но, к несчастью для него, его номер не пройдет. Женщина откинулась в кресле, ноги ее перекрещены, что говорит о ее обороне. Она также образует частичный барьер из рук. Сжатый кулак демонстрирует враждебность. Голова опущена. Она использует жест оценки критической си-

туации – рука к лицу. Мужчина в центре показывает жест своего превосходства. Его ноги находятся в положении «четверки», что говорит о несколько вызывающем поведении. Можно предположить, что его отношение к ситуации в целом негативное, так как он откинулся назад и опустил при этом голову.

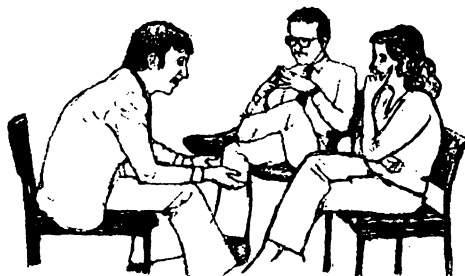


Рис. 23. Демонстрация открытой позиции одним из собеседников

Следующие три рисунка показывают характерные сцены, происходящие на вечере, которые демонстрируют типичные жесты обороны, агрессии и ухаживания.

На рис. 24 изображены трое людей, их руки перекрещены, а у двоих также перекрещены и ноги, что говорит о их обороне. Они стоят на некотором расстоянии друг от друга. Это все свидетельствует о том, что люди встретились в первый раз. Мужчина справа весьма заинтересован в женщине, так как его правая нога выдвинута вперед по направлению к ней, и он смотрит на женщину немного искоса. Также у мужчины справа приподняты брови, что выдает его интерес. Он улыбается и наклонился немного вперед к женщине.

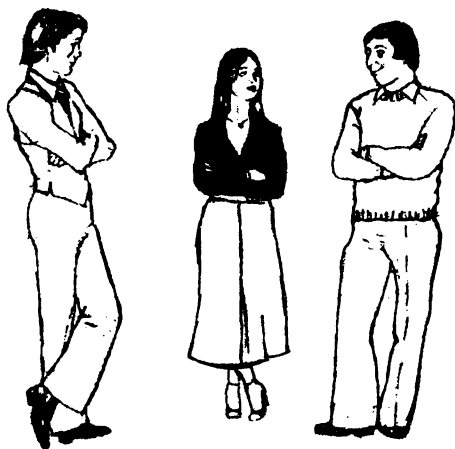


Рис. 24. Позы людей при первой встрече

Ситуация несколько меняется (рис. 25). Женщина уже не скрещивает ноги и стоит в нейтральной позиции. Мужчина слева также больше не скрещивает ноги, и, более того, одна его нога направлена в сторону женщины, что говорит о его заинтересованности. Он использует жест «большие пальцы за поясом», который нацелен либо на другого мужчину и говорит об агрессивном отношении мужчины слева, либо же направлен на женщину и расценивается как сексуальный сигнал. Мужчина справа стоит прямо (по сравнению с предыдущим рисунком) и на мужчину слева бросает косые взгляды, брови его опущены, улыбка исчезла.

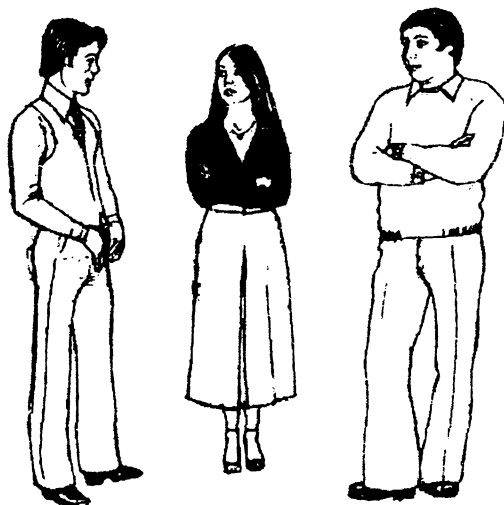


Рис. 25. Продолжение разговора

Отношение людей к ситуации, их эмоции также весьма ярко выражены жестами (рис. 26). Мужчина слева продолжает использовать жест «большие пальцы за поясом», одна его нога выдвинута вперед по направлению к женщине, тело немного развернуто в сторону женщины, что является явным жестом ухаживания. Большие пальцы кроме того, что они засунуты за ремень, обхватывают этот ремень более плотно, и его тело еще более напряжено и выпрямлено.

Женщина отвечает на такие сигналы ухаживания своими сигналами, говорящими о том, что она заинтересована и хотела бы иметь какие-то другие отношения с мужчиной. Ее ноги больше не перекрещены, немного раздвинуты, тело она полностью повернула в сторону мужчины и одна ее нога направлена на него. Другие жесты со стороны женщины также означают ухаживание: притрагивание к волосам, обнаженное запястье, грудь, немного выпяченная вперед. Необходимо обратить внимание на позитивное выражение лица. При курении она выпускает дым вверх, что говорит о ее уверенности.



Рис. 26. Разрешение ситуации

Мужчина справа кажется совершенно несчастным, так как он полностью исключен из беседы. Он использует жест «руки на бедрах», что говорит о его агрессивной готовности. Это также подчеркивает его неудовольствие.

В целом можно сказать, что мужчина слева завоевал внимание женщины, а мужчине справа придется поискать другую партнершу.

Заключение

Знание невербальных средств коммуникации необходимо для того, чтобы иметь более глубокое представление о том, как лучше понимать других людей, а следовательно, и самого себя. Знания и навыки невербальной коммуникации помогут сделать каждую встречу с другим человеком любопытным экспериментом. Это должно представлять особый интерес для преподавателей вуза, поскольку им постоянно приходится приковывать к себе внимание и заинтересовывать аудиторию, а также строить взаимоотношения с коллегами и студентами на основе своей неповторимой индивидуальности.

Зигмунд Фрейд говорил: «Имеющий глаза да увидит, имеющий уши да услышит и убедится в том, что нет такой тайны, которую мог бы скрыть простой смертный. Губы его сомкнуты, но он может проболтаться кончиками пальцев. Из всех пор рвется наружу признание, поэтому задача заключается в том, чтобы увидеть это самое сокровенное и разгадать его» (*Фрейд З. Введение в психоанализ. М., 1991. 450 с.*).

Знание невербальных средств общения позволит каждому преподавателю постоянно совершенствовать профессиональную компетентность.

Рекомендуемая литература

1. *Андреева Г. М. Социальная психология. М., 1994. С. 86–93.*
2. *Бодалева А. А. Восприятие и понимание человека человеком. М., 1982. С. 5, 118.*
3. *Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. Л, 1992. С. 93–102.*
4. *Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание, конфликт! Новосибирск, 1983. С. 10–31.*
5. *Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения. М., 1996. 180 с.*
6. *Петровская Л. А. Компетентность в общении. М., 1989. С. 75–100.*
7. *Добрович А. Б. Общение: наука и искусство. М., 1980. С. 164–204.*
8. *Немов Р. С. Психология. М., 1994. С. 431–433.*
9. *Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. Новгород, 1992. 258 с.*
10. *Психологические аспекты подбора и проверки персонала: Сб. / Сост. Н. А. Литвинцева. М., 1997. 399 с.*

Оглавление

Введение	3
1. Особенности межличностного взаимодействия	4
1.1. Общение – основа межличностных отношений	4
1.2. Общение как обмен информацией	7
1.3. Общение как взаимодействие	10
1.4. Общение как восприятие людьми друг друга. Понятие социальной перцепции	13
2. Невербальные средства коммуникации	20
2.1. Некоторые основные жесты и их происхождение	20
2.2. Жесты и позы выступающих	27
2.3. Походка человека	30
2.4. Позы при слушании	32
2.5. Позы председательствующего и президиума	34
2.6. Вестибюль	35
2.7. Позы, принимаемые дискутирующими	36
2.8. Когда очи бывают жгучими, а когда страстными, или как и когда смотреть на собеседника	38
2.9. Складки на лбу	42
2.10. Нос	43
2.11. Рот и губы	44
2.12. Смех и улыбка	46
2.13. Приветствия	47
2.14. Позы при разговоре с собеседником	49
2.15. Все вместе	51
Заключение	62
Рекомендуемая литература	62

Соломина Галина Михайловна

РОЛЬ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ОБЩЕНИИ

Учебное пособие

Редактор Т. В. Шептунова
Компьютерная верстка Н. А. Ушениной

Печатается по постановлению
редакционно-издательского совета
университета

Лицензия ЛР № 040328 от 10.04.97

Подписано в печать 23.01.02. Формат 60x84/16. Бумага писчая № 1. Усл. печ. л. 5,3.
Уч.-изд. л. 5,4. Тираж 100 экз. Заказ № 766.

Издательство Уральского государственного профессионально-педагогического универ-
ситета. Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 11.

Ризограф УГПТУ. Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 11.