Содержание

Введение

. Акт коммуникации

. Интонации голоса и особенности лексики

. Роль мимики и пантомимики

. Корректировка своих действий, учитывая особенности невербального общения

. «Фишки» управленческой деятельности или способы приспособления

Заключение

Список использованной литературы

Введение

общение невербальный мимика жест

До 65% информации о собеседниках люди получают не из их слов, а на основе жестов и телодвижений, поэтому умение их правильно читать является одним из условий успеха менеджера.

Жесты нельзя рассматривать изолированно, поскольку у одного и того же жеста существует несколько значений. Их необходимо читать в системе, где каждый дополняет, уточняет, корректирует другие.

Принято выделять следующие функции невербальных средств общения:

. Функция "усиления" - невербальные средства могут подчеркивать, регулировать или даже извращать смысл сопровождаемого слова. Учет этого аспекта позволяет более точно и полно расшифровать смысл получаемой информации.

. Функция "замены" - жесты могут заменять слова и действия.

. Функция "верификации" - проверка невербальными средствами словесной информации как с целью повышения качества, достоверности и полноты вербальной информации, так и для определения особенностей характера человека.

В таких видах взаимодействия, как статусно-ролевое, невербальное поведение может играть роль своеобразного индикатора: степень соответствия между речевым и неречевым поведением определяет успешность интерпретации. В случае значительного расхождения коммуникативную функцию выполняет, главным образом, невербальное поведение. Для того, чтобы лучше понимать людей, необходимо владеть несловесными формами общения - умением передавать (кодировать, выражать) бессловесную информацию и умением ее воспринимать ("читать").

Кроме соответствия между словами и телодвижениями необходимо принимать во внимание ситуацию (например, позы замерзшего, уставшего или критически настроенного к собеседнику человека практически одинаковы); состояние здоровья; профессиональные привычки (пианист, оберегая пальцы, будет избегать крепкого рукопожатия); особенности одежды, которая может сковывать движения.

Существует обратная связь между возрастом, социальным положением человека и его жестикуляцией. При сохранении прежнего смысла с возрастом и ростом статуса больше используются слова, снижается скорость движений, хотя одновременно они становятся более утонченными.

Поскольку подсознание людей работает автоматически, независимо от них, жесты могут «выдать с головой», поэтому, чтобы скрыть свои мысли, целесообразно:

· специально отрабатывать комплекс жестов, придающих правдоподобие сказанному;

· стараться полностью исключить жестикуляцию при контактах;

· соблюдать дистанцию по отношению к собеседнику, чтобы не были видны микрожесты (румянец, изменение зрачков) и поза в целом;

· шире использовать положительные жесты, привлекающие других, и по возможности избавляться от отрицательных.

1. Акт коммуникации

При передаче информации лишь 7% от нее сообщается посредством слов (вербально), процентов 30 выражается звучанием голоса (тональностями, интонацией и др.) и более 60% идет по прочим невербальным (взгляд, жесты, мимика и др.) каналам. Таким образом, видно, насколько важно уметь правильно интерпретировать и адекватно воспринимать неречевую составляющую любого коммуникативного акта.

По одним данным экспериментально-психологических исследований 2\3 всей информации о партнере по общению, его намерениях и значимых для дела характеристиках мы получаем из непосредственно наблюдаемого коммуникативного поведения, в которое входят наряду с мимикой, пантомимикой и голосовыми характеристиками, общий темпоритмический и пространственный рисунок общения.

Эти данные особенно необходимы при построении отношений между сотрудниками, между руководителем и сотрудниками.

Коммуникативный акт общения - это сложный процесс, большое значение в котором играют и неречевые аспекты. И как для всякого умения необходимо обучение, так и искусству общения можно и нужно учиться. Коммуникативный акт многопланов и разглядеть эту многоплановость очень непросто.

Привязка отслеживаемых внешних проявлений к тому, что индивид фактически переживает, не совсем надежна, поскольку каждый человек уникален, однако может пригодиться в практической деятельности.

Поскольку описывать большое число нечетко отграниченных каналов несловесной коммуникации неудобно, в литературе выделяют пять больших каналов:

пространство и способы им распоряжаться;

лицо (мимика);

взгляд;

голос (в широком смысле, то есть, включая не только тембральные и звуковысотные характеристики, но и темпоритмические, и артикуляторные - все, кроме самих слов);

тело и его движения.

Вдумаемся, например, в человеческую речь: что происходит в нас, когда мы говорим или слышим такие выражения как: "прийти к заключению", коснуться проблемы", "порвать отношения", "схватить идею", "ускользнуть от ответственности", "впасть в отчаяние", "поставить вопрос" и т.п. О чем говорят все эти глаголы? О жестах, определенных и ясных. И мы совершаем в душе эти жесты, скрытые в словесных выражениях.

Несловесное общение всегда вступает во взаимодействие со словесным общением. Последнее может быть подчеркнуто, усилено, украшено, поставлено под вопрос.

. Интонации голоса и особенности лексики

Не иметь своего «голоса» в оценке индивидуальной манеры общения означает почти то же, что «не иметь своего лица». Именно эти два канала традиционно воспринимаются как наиболее тесно связанные с личностью участника общения. Весь комплекс паралингвистических характеристик включает, наряду с интенсивностью, высотой тона и тембром, темпоритмическую структуру и интонационный рисунок речи. Нижеперечисленное рекомендуется учитывать при осуществлении руководства, проведении деловых совещаний и т.д.

Самое простое свойство голоса - интенсивность или громкость - в конкретной коммуникативной ситуации тесно связано с индивидуальной манерой распоряжаться пространством. Люди, имеющие привычку говорить громче, чем нужно, тем самым нарушая этикетную норму, силой заставляют себя слушать. Они как бы заполняют своим голосом акустическую среду, принадлежащую не только им. Громогласный оратор как бы отодвигает от себя слушателей на то расстояние, для которого такая громкость была бы адекватна. Обращение теряет персональность, со слушателями обходятся как с толпой. За таким поведением могут скрываться различные причины: желание захватить инициативу и многолетняя привычка "вещать", ищущее выхода внутреннее напряжение, некоторая потеря ориентировки в коммуникативной ситуации из-за чрезмерного увлечения содержанием своего высказывания. Качество восприятия речи достигается не интенсивностью, а правильно подобранным темпом, уместными паузами, разработанной артикуляцией.

Паузы, в значительной степени, формирующие ритмический рисунок речи, имеют отношение не только к внятности произнесения, но и к внятности самой порождаемой мысли. Ни один человек, находящийся в контакте с собеседником, без них не обходится и не только в интересах собственной выразительности или оформления содержания, но, прежде всего, для ситуативных переключений: оценки реакции партнера, передачи инициативы в разговоре. Использование пауз может быть довольно эффективным средством манипулирования собеседником: неожиданно предоставленная инициатива может сильно его напрячь и заставить суетиться.

Отсутствие пауз и других структурирующих приемов (изменений темпа, громкости, интонирования и т.д.) ведет к монотонности. Монотонная манера неэффективна. Но иногда опытные манипуляторы своей монотонностью усыпляют аудиторию и "скармливают" ей ту информацию, которая могла бы вызвать нежелательную реакцию.

Темпоритмический рисунок общения также имеет коммуникативный смысл: кроме связи с темпераментом скорость речи может указывать на функциональное состояние говорящего. Взволнованный человек говорит громче и быстрее, "глотает" окончания слов, делает интонационные акценты. Важно учитывать и напряженность голоса: "ворочает человек слова", "цедит" или "роняет".

Самое большое количество проблем характеристики темпа порождают тогда, когда сильно отличаются партнеры по общению. Для установления диалогического контакта необходимо, чтобы оба участника ситуации "двигались навстречу друг другу", очень незначительно изменяя характеристики собственного паравербального поведения "в пользу партнера". Этого наибольшего символического изменения часто бывает вполне достаточно для создания атмосферы доброжелательности - шансы взаимоприемлемого разрешения ситуации возрастают.

Голос обладает тембральными характеристиками. При попытках их описать люди часто обращаются к другим модальностям - говорят о "холодном", "легком", "светлом", "бархатном", "деревянном" голосе, говорят о музыкальных инструментах, животных ("промяукала", "пропищала", "прорычала").

Голос может быть "зажатым", нести в себе груз прошлых проблем, запечатленных в звуке. Те, кто склонен подавлять "сжимать" свои эмоции, почти обязательно нечто подобное делают и со своим голосом. В своей логике такой человек прав: голос, как и взгляд, наиболее полно и непосредственно, то есть прямо и мгновенно, передает оттенки эмоционального состояния. Отсюда стремление сделать звук своего голоса полностью подконтрольным, нейтральным.

Более всего о внутреннем психоэмоциональном состоянии человека может сообщить анализ его связной речи: как в ней расставлены логические ударения, как быстро произносятся слова, как конструируются фразы, какие имеются отклонения от нормы (неуверенный или неверный подбор слов, обрывание фраз на полуслове, изменение слов, появление слов-паразитов, исчезновение пауз).

Таким образом, голос довольно точно может сообщить окружающим о текущем состоянии человека (о его переживаниях, отношении к фактам, самочувствии, а нередко - и о темпераменте, о чертах характера); уловить эмоции объекта (гнев и печаль - легче, ревность и нервозность - сложнее) позволяет тон его голоса.

В стереотипах символической интерпретации самого голоса низкие, хрипловатые голоса обычно связываются с чем-то более земным, чем голоса высокие, ясные.

. Роль мимики и пантомимики

Исследования некоторых ученых показали, что тело несет больше информации об уровне эмоциональной интенсивности, чем лицо, но гораздо меньше о конкретных эмоциях и отношении к партнеру. При определенных обстоятельствах, когда человек хочет скрыть свои чувства, лицо становится малоинформативным, а тело - главным источником информации для партнера. Один из психологов даже назвал тело местом "утечки информации" о наших душевных состояниях. Доказано, что экспрессия лица является наиболее информативной при передаче правдивой информации и наименее информативной при передаче лживой информации.

Таким образом, поза человека способна рассказать об истинных переживаниях индивида в процессе общения. Жесты и телодвижения человека также являются важными составляющими при любом коммуникативном акте.

Внешне одинаковые жесты у различных людей могут означать совершенно непохожие вещи, но существуют и тождественные моменты:

активная жестикуляция - частый компонент положительных эмоций, понимаемый другими как выказывание дружелюбия и заинтересованности;

чрезмерная жестикуляция - признак беспокойства или неуверенности.

При интерпретации мыслей и эмоций индивида следует отмечать лишь непроизвольную жестикуляцию.

Конечно, самое привлекающее наше внимание в облике другого человека - это его лицо. Лицо может нам рассказать очень много о собеседнике.

Например, сильно поднятые брови оцениваются как выражение сильного недоверия к партнеру; наполовину поднятые - удивления; чуть-чуть нахмуренные - задумчивости, сосредоточенности; сильно нахмуренные - гнева. Восприятие эмоционального состояния человека происходит настолько точно и быстро, что японские психологи предложили использовать схематические изображения лица при переживании определенных эмоций для передачи оператору информации о состоянии управляемой системы - машины. Оказалось, что этот способ информирования самый быстрый и надежный из всех, во всяком случаев намного опережающий по всем параметрам графические, цифровые, цветовые способы.

Особой эмоциональной выразительностью отличаются губы человека, читать которые совсем несложно (усиленная мимика рта или закусывание губ, к примеру, свидетельствуют о беспокойстве, а скривленный в одну сторону рот - о скепсисе или насмешке).

Улыбка на лице, как правило, выказывает дружелюбие или потребность в одобрении. Улыбка для мужчины - это хорошая возможность показать, что он во всякой ситуации владеет собой. Улыбка женщины значительно правдивее и чаще соответствует ее фактическому настроению. Так как улыбки сплошь и рядом отображают разные мотивы, желательно не слишком полагаться на их стандартное истолкование.

Знать выражения лица при различных эмоциях полезно не только для того, чтобы понимать других, но и для тщательной отработки (обычно перед зеркалом) своих рабочих имитаций.

Обсуждая вопрос об информации, которую можно прочесть с лица, нельзя не затронуть вопрос о роли направления взгляда. Направление взгляда - чрезвычайно важный инструмент общения. Трудно представить себе продуктивный разговор, когда собеседник постоянно отводит глаза. Но если на вас постоянно смотрят, это тоже не особенно приятно. Что же выражает взгляд? Доказано, что взгляд связан с формированием высказывания и сложностью этого процесса. Когда человек только формулирует мысль, он смотрит "в пространство", когда мысль, сформулирована - на человека. Тот, кто говорит, меньше смотрит на партнера, ему нужно лишь проверить реакцию собеседника и его заинтересованность. Слушающий больше глядит в сторону партнера, посылая ему обратную связь. В общем мы не ошибемся, если скажем, что если на нас смотрят мало, то мы имеем все основания полагать, что к нам, или к тому, о чем мы говорим и, делаем, относятся плохо, а если слишком много, то это либо род вызова нам, либо к нам действительно очень хорошо относятся. Таким образом, не только лицевая экспрессия несет информацию о человеке, но и характер его взгляда.

Для правильного понимания говорящего оценивать произносимое необходимо в неразрывной связи слов, речи, пантомимики и других "сопроводителей" общения, доводя свое восприятие до некоторой завершенности.

Испытываемые в душе эмоции люди обычно выражают:

конвенциально (стандартно принятым в данной среде общения способом);

спонтанно (непроизвольно).

Люди нередко взвешивают свои слова и контролируют мимику, однако человек способен следить одновременно не более чем за двумя-тремя из всех рождаемых внутри реакций. Благодаря такой «утечке информации» при наличии соответствующих знаний и опыта имеется возможность выявлять те чувства и стремления, которые объект предпочел бы утаить.

Оценивая персональную экспрессию, в учет берут не только врожденные различия, но и влияние традиций, воспитания, среды и общей жизненной культуры.

Осознавать желательно как фоновое состояние (настроение) индивида, так и его реакцию на некий появляющийся стимул (зондаж, поступок, ситуацию).

Значительно отчетливее, чем у мужчин просматриваются наличествующие эмоции у женщин, которые обычно (хотя и не всегда) легко читаемы.

Успешность в сокрытии своих чувств зависит от натуры человека (холерику это труднее, чем флегматику), сопутствующих обстоятельств (затрагиваемости, неожиданности) и опыта воспринимающего.

Эмоциями человека повелевает правое из полушарий мозга, а логикой и речью - левое. Вдобавок каждое из этих полушарий координирует свою всегда разноименную сторону тела. Поэтому: все то, что человек старается продемонстрировать другим, отображается на правой половине его тела, а то, что он в реальности переживает - на левой.

Под действием испытываемых индивидом чувств рождаются скоординированные сокращения и расслабления различных лицевых структур, которые определяют выражение лица, прекрасно отражающее переживаемые эмоции. Поскольку состоянием лицевых мышц несложно научиться управлять, отображение эмоций на лице нередко пробуют маскировать, а то и имитировать.

Об искренности человеческой эмоции обычно говорит симметрия в отображении чувства на лице, тогда как чем сильнее фальшь, тем более разнятся мимикой его правая и левая половины.

Даже легко распознаваемая мимика иной раз очень кратковременна (доли секунды) и зачастую остается незамеченной; чтобы суметь перехватить ее нужна достаточная практика или специальная тренировка. При этом положительные эмоции (радость, удовольствие) узнаются легче, чем отрицательные (печаль, стыд, отвращение).

4. Корректировка своих действий, учитывая особенности невербального общения

Необходимо иметь в виду ряд моментов, связанных с речевыми, мимическими и другими особенностями поведения человека, в соответствии с этим корректировать свои действия.

Ориентация. В зависимости от целей общения, руководителю необходимо уметь правильно выбирать угол, под которым располагаются собеседники. Психологический контакт легче всего устанавливать, расположившись по диагонали. При конфликтном взаимодействии наиболее продуктивно общение при расположении друг против друга. Правда, для этой рекомендации существует одно ограничение, связанное с понятием "силы личности".

Стиль общения руководитель выбирает в зависимости от собеседника, его поведения и т.д.

Поза. Поза человека, в силу того, что она меньше (чем мимика или голос) поддается сознательному контролю, является довольно информативным признаком отношений. Анализ позы включает несколько параметров.

Раскованность предполагает асимметричное расположение рук и ног, наклон вбок и (или) положение опрашиваемого сидя, откинувшись, специфическое расслабление рук и шеи. Эта группа сигналов связана, прежде всего, с различием в статусе между общающимися. Обычно ощущение более высокого статуса сопровождается большей раскованностью.

Наклон вперед к партнеру выражает более доброжелательную реакцию, при этом по отношению к приятному собеседнику люди располагаются более прямо, чем к неприятному. В ситуации сотрудничества расстояние короче, а поворот корпуса менее прямой. Таким образом, для демонстрации положительного отношения необходимо быть сдержанным (не раскованным), сделать легкий наклон вперед к опрашиваемому, а корпус несколько повернуть, обозначив диагональ.

Соответственно, наклон корпуса назад, раскованность и расположение напротив опрашиваемого будут свидетельствовать об отрицательном отношении к нему и демонстрации более высокого статуса опрашивающего.

Глаза. Не следует забывать и того, что желание установить с опрашиваемым психологический контакт должно сопровождаться частым контактом глаз. Заинтересованность и внимание выражаются в неотрывном и внимательном взгляде. При этом нужно учитывать, что в другой ситуации, (и, соответственно, при другой мимике) неотрывно смотреть на собеседника, не отводя глаза в сторону - значит, показывать осуждение и неприязнь. Нежелание контактировать, быть откровенным и отчужденность проявляются в опущенных веках опрашиваемого, а также в отведенном в сторону или вниз взгляде. Недоверие, опасение, выжидание демонстрируются невольным наклоном головы вниз, при этом глаза подняты, а выражение лица настороженное. Недоверие, настороженность, подозрительность могут выражаться и иначе: голова немного наклонена вниз и в сторону. Растерянность собеседника проявляется в частом и быстром моргании.

Через мимический и голосовой каналы отрицательное отношение передается и считывается легче, чем положительное, а в ситуациях конфликтов отрицательные чувства вообще чаще передаются по этим каналам. Для сотрудника это означает, что необходимо контролировать собственные неосознанные проявления отрицательного отношения к опрашиваемому. А при установлении психологического контакта нужно использовать хотя бы минимальную возможность для проявления искреннего к нему отношения, так как собеседник обычно интуитивно чувствует фальшь. Кивок головой - способ выразить согласие или уважение к собеседнику, знак положительного отношения к нему. Соответственно, движения головы из стороны в сторону говорят о несогласии с собеседником. Ценность подобного рода сигналов заключается в том, что чаще всего их проявление бывает неосознанным, они опережают речевые высказывания, которые могут по каким-то причинам и не прозвучать.

Различные аспекты речи. Интонация, ударения, соединения слов и фраз (паузы, ритм) при осуществлении психологического воздействия приобретают особое значение. Умение преодолевать защитные барьеры в сознании собеседника, привлекать его внимание к главным смысловым моментам своих высказываний существенно повышает эффективность воздействия на него.

Паралингвистические явления - тон, тембр голоса, особенности выговора, речевые ошибки - служат диагностическим средством в определении эмоционального состояния, особенностей темперамента и характера, принадлежности к той или другой социальной группе. В анализе поведения при этом наиболее важным показателем изменения значимости происходящего являются моменты смены эмоциональных состояний.

Внешний вид. В восприятии внешнего вида можно выделить два аспекта - социальный и психологический.

На психологическом уровне внешний вид характеризует определенные индивидуальные, личностные особенности. В формировании первого впечатления о незнакомом человеке внешний вид играет важную роль. Не следует пренебрегать этим фактором.

Жесты. Жесты человека в большей степени связаны с эмоциональными реакциями, чем с мышлением. Они являются выражением поступков и связанных с ними эмоциональных состояний, то есть индивидуальной психической составной частью действия. А поскольку эмоциональные реакции выступают как бы вводной частью действия, понимание языка жестов позволяет считывать не только невыполненные действия, но и маскируемые эмоциональные реакции.

Жест выполняет коммуникативную функцию в силу того, что он связан с действием, а действия человека, как известно, не только предметны, но и социально направлены.

В зависимости от выполняемых функций кинетическая активность человека выражается через жестикуляцию. В силу социальной направленности жестикуляция появляется только тогда, когда человек общается с другими людьми.

Необходимо учитывать, что процесс высказывания имеет два взаимосвязанных канала выражения: через речь и через движения тела. При этом жестикуляция имеет тенденцию предшествовать соответствующим речевым отрезкам.

Диагностическая ценность жестов заключается в их спонтанности и непосредственности: человек обычно плохо осознает, как он жестикулирует. Его свободная жестикуляция свидетельствует об испытываемом ощущении психологического комфорта, безопасности, положительного отношения к ситуации. Жестикуляция интенсифицируется в случае эмоционального подъема или волнения, что, в свою очередь, говорит о значимости происходящего для человека.

Диагностическим признаком психологической дистанции между людьми служат так называемые доречевые жесты. Наличие жестов, предшествующих речевым высказываниям, указывает на доверие и взаимопонимание, и, наоборот, их отсутствие свидетельствует о настороженности и недоверии.

Существует несколько классификаций жестов. Наиболее распространенной является следующая, выделяющая несколько их групп:

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

б) иллюстративные жесты - движения, тесно связанные с речью, сопровождающие высказывание;

в) жесты-адапторы, способствующие уменьшению или снятию внутреннего напряжения;

г) жесты-регуляторы, используемые для контроля или кодирования сообщения;

д) аффективные жесты - движения, являющиеся выразителями чувств и эмоций.

В роли жестов-регуляторов выступают и кивок головой, и направление взгляда, и целенаправленные движения руками. Эти жесты обычно говорят о том или ином отношении опрашиваемого к предподносимой информации. В состоянии аффекта могут быть задействованы различные части тела, но в первую очередь - лицевые мышцы. Поэтому, во-первых, к мимике нужно относиться с особой осторожностью в силу возможности (и относительной легкости) сознательного управления ею, во-вторых, необходимо учитывать соответствие жеста и мимики речевому высказыванию и общему контексту беседы.

В общении на деловом уровне проявлением силы и уверенности человека в себе является немногословность и сдержанность речи, то при конфликтном взаимодействии таким показателем служит многословие в сочетании с настороженностью.

Активное применение, помимо речевых построений, неречевых средств общения и психологического воздействия заметно повысит результативность деятельности сотрудников.

5. «Фишки» управленческой деятельности или способы приспособления

Жестикуляция рукой

Первое, с чем сталкиваются люди при знакомстве, - рука партнера, протягиваемая для пожатия. Выделяют четыре вида руки:

· квадратная; считается, что ее обладатель консервативен во взглядах, практичен, настойчив и методичен в действиях, энергичен, коммуникабелен;

· удлиненная рука встречается редко; ее обладатели характеризуются гармоничностью духовной и физической жизни, развитым чувством долга, склонностью к умственному труду;

· овальная рука, лишенная угловатостей и сужающаяся к кончикам пальцев, принадлежит обычно импульсивным, непостоянным, впечатлительным людям, ленивым, поверхностным, но стремящимся к новым знаниям, всегда готовым помочь;

· узкая рука свойственна, как считается, холодным, эгоцентричным людям, с узким кругозором, но целеустремленным.

Пальцы на руках могут быть длинными (более 0,7 длины ладони) или короткими. Считается, что обладатели длинных пальцев рассудительны, методичны, осторожны, склонны к анализу, умственному труду, но не способны к обобщениям; люди с короткими пальцами, напротив, импульсивны, обладают живым умом, умеют охватить целое, но не могут «копаться в мелочах».

Гибкость пальцев свидетельствует о реализме, здравом смысле, открытости новому, хорошей приспособляемости.

О партнере немало могут сказать кончики пальцев: владельцы острых - идеалисты; конических - импульсивны, внушаемы, интуитивны; квадратных - аккуратны, постоянны, педантичны; лопаткообразных - энергичны, изобретательны, инициативны, поверхностны.

Как правило, полностью или частично открытые ладони свидетельствуют о честности и открытости человека. Большинство людей не может обманывать, держа ладони открытыми, а если это происходит, появляются микрожесты, свидетельствующие об обратном, поэтому, если говорят неправду, ладони прячут за спину или в карман.

С помощью жестов можно проявлять свою власть и командовать; так, открытая вверх ладонь в условиях субординации может восприниматься подчиненными как просьба; ладонь, повернутая вниз - как приказ; «указующий перст» - как запрещение.

При рукопожатии властность демонстрируется путем обхватывания руки партнера и накрытия ее своей сверху; протягивание руки ладонью вверх или притягивание руки партнера близко к себе означает отказ от инициативы и роли хозяина положения; при равноправном рукопожатии ладони находятся перпендикулярно полу. Агрессивным, доминантным людям свойственно крепкое рукопожатие.

Для нейтрализации властного партнера и возвращения себе инициативы необходимо вплотную сблизиться с ним, занять положение слева, энергично встряхнуть протянутую руку и привести ее в вертикальное положение. Чтобы всегда находиться в выгодном положении, целесообразно заранее отрабатывать этот комплекс движений с учетом того, чтобы в момент протягивания руки делать шаг левой ногой.

Можно также положить свою руку поверх руки партнера, обхватить его запястье и резко встряхнуть, а руку хорошо знакомого человека обхватить двумя руками у запястья, локтя или плеча. Сохранить дистанцию и защитить «личную территорию» помогает пожатие прямой, несогнутой рукой или пожатие кончиков пальцев.

Среди менеджеров, бухгалтеров и юристов распространен так называемый шпиль - складывание пальцев рук, означающее уверенность. При этом «шпиль вверх» сопровождает изложение собственного мнения, а «шпиль вниз» - восприятие чужой позиции. Этой категории людей свойственно также закладывание рук за спину, демонстрирующее уверенность в себе и превосходство над другими.

К жестам превосходства относится также манипулирование большими пальцами, которые остаются на поверхности при закладывании рук в карманы, за отвороты пиджака или под мышки с их скрещиванием на груди (последнее является выражением негативного отношения).

Поднесение руки ко рту во время слушания свидетельствует о недоверии партнеру, а во время собственной речи - об ее неискренности.

Жестами, свидетельствующими о внутреннем желании отгородиться от кого-то или чего-то, является почесывание или потирание века, уха, шеи, оттягивание воротничка.

Подпирание щеки ладонью считается жестом скуки. Если рука сжата в кулак, а указательный палец упирается в висок - это оценочная поза, демонстрирующая вежливую заинтересованность. Об искренности последней говорит рука под щекой, не служащая, однако, опорой головы.

Когда указательный палец направлен вертикально к виску, а большой поддерживает подбородок, человек негативно оценивает сообщение; приближение указательного пальца к веку свидетельствует об усилении негативизма.

Поглаживание подбородка означает, что человек обдумывает решение; если при этом он грызет ручку, сосет трубку или сигарету, крутит дужки очков, он пребывает в затруднении, как поступить; скрещивание рук на груди, закидывание ноги за ногу или откидывание на спинку стула говорит о том, что он настроен, скорее, негативно.

Постукивание пальцами по столу или ногами под столом - жесты нетерпения; чем они быстрее, тем нетерпение выше; для более успешного общения человека необходимо чем-то отвлечь.

Жесты защиты и нападения

Защитные барьеры, создаваемые с помощью рук, могут быть неполными (захват висящей руки другой, согнутой в локте, или сцепление обеих рук внизу) или утонченными (прикосновение к какому-либо предмету, например сумке, часам, браслету, или удерживание его обеими руками, скажем, бокала или букета цветов). Но в любом случае рука держится поперек тела.

Барьеры создаются также с помощью ног, причем их скрещивание характеризует более негативный настрой человека, чем скрещивание рук. Ноги перекрещиваются не только сидя, но и стоя. Если при этом общая поза напряжена, и человек держит скрещенными и руки, он пытается оградить себя от незнакомой компании. Но как только люди начинают чувствовать себя уютнее, сближаются с другими, эта поза сменяется на открытую: руки размыкаются, а ноги - развертываются.

Оборонительная поза может быть также выражена с помощью сведенных вместе лодыжек. У мужчин к этому прибавляются руки, стиснутые в кулаки на коленях или впившиеся в подлокотники, а у женщин - руки, параллельно лежащие на напряженно сведенных вместе коленях, и наклоненные в одну сторону голени.

Помимо рук и ног символами защиты могут быть другие предметы, например спинка стула, на который люди садятся «верхом». Большинство лиц, занимающих такую позу, по натуре доминантны и стремятся «защитить тылы». Чтобы преодолеть защиту, нужно сесть или встать вплотную (сбоку или за данным человеком), по возможности так, чтобы вести разговор, смотря на человека сверху, или посадить его на стул с подлокотниками.

Об оборонительной позе свидетельствует и наклоненная вниз голова. Такого человека нужно заставить ее поднять или повернуть вбок, например, сообщая что-то любопытное. Наклон головы будет свидетельствовать о пробуждении интереса и ослаблении напряженности. Если человек продолжает держать голову прямо и неподвижно или делать едва заметные кивки, он безразлично относится к происходящему.

Другими агрессивными позами в положении сидя считаются:

· прямая посадка; локти или ладони лежат на бедрах; одна нога выдвинута вперед, другая находится под стулом;

· туловище наклонено вперед; ладони на коленях или обхватывают сиденье стула; ноги в том же положении.

Наибольшая агрессивность проявляется в позах стоя с лежащими на бедрах или заложенным за пояс руками (пальцами).

Обычно при беседах подчеркивается равное положение присутствующих, но иногда бывает целесообразно подчеркнуть статус хозяина. Для этого существует ряд способов:

· повысить спинку кресла (стула) или уровень сиденья для себя и понизить их для гостя;

· использовать крутящиеся или передвигающиеся стулья и кресла, позволяющие относительно свободно перемещаться в пространстве. Человек, лишенный такой возможности, вынужден жестикулировать и этим раскрывает себя,

· отводить место гостю не в личной, а в социальной зоне хозяина, что снижает его статус;

· увеличить «свою» территорию и уменьшить территорию гостя, соответствующим образом расположив мебель.

Другие виды жестов и их значение

Помимо позы и движений многое о человеке может сказать взгляд, размер зрачков, поведение глаз. У возбужденных людей, например, зрачки расширяются в 3-4 раза, а при плохом настроении - сужаются. Если при общении с глазу на глаз человек смотрит в глаза менее 1/3 времени, он что-то скрывает, а если более 2/3 - заинтересован или настроен враждебно (соответственно зрачки будут расширенными или суженными).

Считается, что нормальное общение требует примерно в течение 70% времени разговора встречаться глазами или смотреть на часть лица, ограниченную глазами, ртом и точкой над переносицей.

Для передачи заинтересованности или враждебности используется взгляд искоса; в первом случае он сопровождается улыбкой, во втором - нахмуренными бровями. Прикрытые веки и откинутая поза выражают отрицательную реакцию или превосходство.

Чтобы в процессе разговора контролировать взгляд собеседника, нужно сначала направить его на какой-то предмет, а затем перенести последний на уровень собственных глаз.

Ряд жестов принято относить к категории собственнических. Таковым является, например, прикосновение к тому или иному объекту, а если это объект чужой, то прикосновение будет означать вызов. Поэтому в гостях все вещи, в том числе и стулья, с самого начала используются только с позволения хозяев.

Большую роль в выражении собственного настроения и оказании влияния на других играет позиция, в которой человек находится, например угол, под которым он повернут к собеседнику. Если он прямой или больше прямого, это так называемая открытая позиция, где всегда найдется место другим, в противоположность закрытой позиции, когда двое находятся строго напротив друг друга. В процессе разговора открытая позиция всегда может трансформироваться в закрытую, где третий - лишний, и наоборот.

Позы тесно связаны с территорией - пространством, которое человек считает своим, являющимся как бы продолжением его тела. Когда участники разговора сидят друг напротив друга, они занимают оборонительную позицию, где стол служит барьером; в результате на нем образуются две равные территории, вторжение на которые недопустимо и вызывает сопротивление. Это порождает атмосферу соперничества, нежелания уступить, а поэтому разговоры, как правило, бывают короткими, посвящаются только узким, специфическим проблемам. Ведения важных бесед в такой позиции следует избегать, меняя ее на «угловую» или позицию «делового взаимодействия». Сигнал к смене позиции может, например, дать хозяин, придвинув к себе папку с материалами, принесенную гостем.

Люди, вообще не желающие взаимодействовать, садятся друг против друга на разных концах стола в независимой позиции.

На характер контактов оказывает влияние не только расположение за столом, но и форма стола. Так, квадратный стол подчеркивает субординацию и порождает у всех, кроме сидящих в «угловой» позиции, дух соперничества. За овальным столом психологическое преимущество получают те, кто располагается на его торцах, особенно, если сидят не спиной к двери (они, кстати, получают большую территорию, чем остальные). Поэтому переговоры чаще всего лучше вести за круглым столом; здесь все оказываются в равном положении, каждый получает одинаковое пространство, что создает атмосферу неофициальности и помогает быстрее заключить соглашение.

Заключение

В педагогической, юридической психологии, в психологии управления проблема общения становится ведущей. Одним из условий успешности осуществления управленческих функций руководителем, как известно, является знание и понимание подчиненных ему людей и умение выбирать по отношению к каждому из них такой способ общения, который мобилизовал бы на работу в полной мере его способности и, вместе с тем создал бы хороший эмоциональный настрой.

Общение управляющего и подконтрольного лица - это общение, во-первых, вызванное к жизни необходимостью выполнения определенных социальных ролей. Оно представляет собой особую форму ролевого общения - профессиональное общение, связанное с выполнением определенного рода деятельности. В нем на первом месте стоят профессиональные, а не личные мотивы партнеров.

Межличностное общение основывается и как бы пронизывается индивидуальными качествами людей.

Нетерпимость, раздражительность, высокомерие в обращении с подконтрольным лицом бумерангом возвращаются к управляющему. Поскольку управляющий является организующей и регулирующей стороной, то одной из важных его функций является решение задачи устранения условий для возникновения конфликтных ситуаций, связанных с отрицательным психологическим фоном в процессе общения.

Поэтому наличие у руководителя соответствующей психологической установки, умение держать себя в руках и контролировать свои чувства - важные условия оптимального осуществления им своих должностных обязанностей.

Умение контролировать в процессе общения свои чувства и эмоции, которые так или иначе оказывают влияние на собеседника через неречевые аспекты, позволит избежать провоцирования конфликтных ситуаций, а в случае их возникновения - правильно из них выходить. Все это в конечном итоге будет способствовать профессиональному росту.

Список использованной литературы

1. http://bishelp.ru/uprbiz/opit/neverbal.php

. Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека. - М., 1994.

. Пиз А. Язык телодвижений. - Новгород, 1992.

. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. - М., 1990.

. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать. - СПб, 1997.

. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. - Л: ЛГУ, 1990.

. Рюкле Х. Ваше тайное оружие в общении. Мимика. Жесты. Движение. - М., 1996.