Содержание

Введение

Глава 1. Невербальные акты коммуникации

.1 Жесты

.2 Жесты Рук

.3 Жесты головы

.4 Жесты, связанные с прикосновением рук

.5 Жесты ног

Глава 2. Позы

Глава 3. Невербальная коммуникация в поведении человека

.1 О том, как мы стоим

.2 О том, как мы ходим

Заключение

Список используемой литературы

Введение

Невербальная коммуникация относится к довербальному, первичному языку. Следовательно, невербальные сигналы спонтанны, бессознательны и, в отличие от слов, всегда искренни.

К средствам кинестетики (внешние проявления человеческих чувств и эмоций) относят выражение лица, мимику, жестикуляцию, позы, визуальную коммуникацию (движение глаз, взгляды). Эти невербальные компоненты несут большую информационную нагрузку. Наиболее показательными являются случаи, когда к помощи кинестетики прибегают люди, говорящие на разных языках. Жестикуляция при этом становится единственно возможным средством общения и выполняет сугубо коммуникативную функцию.

Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Почему же невербальные сигналы так важны в общении?

• около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу;

• невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника;

• наше отношение к собеседнику нередко формируется под влиянием первого впечатления, а оно, в свою очередь, является результатом воздействия невербальных факторов - походки, выражения лица, взгляда, манеры держаться, стиля одежды и т.д.

Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями, которые гласят, что слова (которым мы придаем такое большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, звуки, 38% значения несут звуки и интонации и 55 % - позы и жесты.

Какую информацию получают люди в процессе невербальной коммуникации?

Во-первых, это информация о личности коммуникатора. Она включает сведения о темпераменте человека, его эмоциональном состоянии в данной ситуации, его «Я»-образе и самооценке, его личностных свойствах и качествах, его коммуникативной компетентности (то, как он вступает в межличностный контакт, поддерживает его и выходит из него), его социальном статусе, его принадлежности к определенной группе или субкультуре.

Во-вторых, это информация об отношении участников коммуникации друг к другу. Она включает сведения о: желаемом уровне общения (социальная и эмоциональная близость или отдаленность); характере, или типе, отношений (доминирование-зависимость, расположение-нерасположение); динамике взаимоотношений (стремление поддерживать общение, прекратить его, «выяснить отношения» и т. д.).

В-третьих, это информация об отношении участников коммуникации к самой ситуации, позволяющая им регулировать взаимодействие. Она включает сведения о включенности в данную ситуацию (комфортность, спокойствие, интерес) или стремлении выйти из нее (нервозность, нетерпение и т. д.).

Невербальная и вербальная коммуникация, сопутствуя друг другу, находятся в сложном взаимодействии. Выделяют несколько функций, которые невербальные сообщения выполняют при взаимодействии с вербальными:

дополнения (включая дублирование и усиление) вербальных сообщений;

опровержения вербальных сообщений;

замещения вербальных сообщений;

регулирования разговора.

Дополнение означает, что невербальные сообщения делают речь более выразительной, уточняют и проясняют ее содержание. Если вы обнимаете друга в тот момент, когда говорите ему, что очень рады его видеть, объятие служит дополнением к вашему речевому сообщению. Речь можно точнее понять и лучше запомнить, если она дублируется жестами. Например, в театральной кассе человек сопровождает просьбу о двух билетах жестом (показывает два пальца). Невербальные знаки могут использоваться для усиления наиболее важных моментов речи. Так, привлечь внимание слушателя можно, повышая громкость голоса, делая перед словами паузы или жестикулируя определенным образом (например, поднятый вверх указательный палец - знак «это важно»).

Опровержение означает, что невербальное сообщение противоречит вербальному. Если на вопрос «Вам интересно?» собеседник демонстрирует замешательство, отводит глаза в сторону, виновато улыбается и при этом говорит: «В общем-то, да», то следует усомниться в правдивости его ответа. Именно потому, что невербальное поведение в значительной степени спонтанно, меньше контролируется сознанием, оно может опровергать сказанное. Даже если свою первую реакцию человек контролирует, подлинное состояние обнаружится спустя примерно 4-5 секунд. Улыбка или выражение удивления, которые длятся дольше этого времени, могут указывать на обман. Вот почему полезно наблюдать за соответствием между речевыми и неречевыми посланиями.

Замещение означает использование невербального сообщения вместо вербального. Например, в шумной аудитории вы жестами сообщаете находящемуся вдали от вас приятелю, что нужно выйти поговорить. Во время дискуссии ведущий может без слов, с помощью взгляда и поворота головы и тела, предложить кому-то из участников выступить.

Регулирование означает использование невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми. При этом часто используются описанные выше знаки, замещающие слова, - поворот головы в сторону того, кто должен выступать; тон голоса, сообщающий о завершении фразы; прикосновение к кому-то, выражающее жевание о чем-то спросить, одобрительные или неодобрительные возгласы в адрес выступающего. Эти и многие другие знаки регулируют течение коммуникации.

Таким образом, невербальные сообщения - необходимая составляющая межличностной коммуникации. Они являются индикаторами эмоциональных состояний и показателями многообразных отношений человека к окружающему миру. В любой, даже сугубо официальной и деловой ситуации присутствует и активно ее формирует невербально выраженное отношение субъекта общения к самой ситуации, к партнеру и к себе самому.

Глава 1. Невербальные акты коммуникации

.1 Жесты

В число невербальных физических способов коммуникации входят жесты. Как правило, жесты используются в целях иллюстрации, подчёркивания, указания, объяснения или прерывания, а значит, они не могут быть изолированы от вербальной коммуникации. Жесты детерминированы строением человеческого тела, однако развиваются и конкретизируются они в межличностных и социальных отношениях. С одной стороны, выражения удивления, отчаяния, гнева, тревоги, удовольствия и презрения приблизительно одинаковы во всех странах мира и во всех культурах. С другой стороны, понимание их смысла зависит от знакомства с коммуникативной системой данной конкретной культуры. Жесты необходимы в тех случаях, когда невозможна вербализация (например, по причине языкового барьера и проблем со слухом). Кроме того, жесты часто используются тогда, когда вербальные выражения были бы сочтены социально неприемлемыми. И, наконец, совершенно иное впечатление производят “жесты” тех людей, которые страдают от заболеваний, сопровождающихся непроизвольными движениями и жестами.

«Богатейший алфавит жестов можно разбить на пять групп:

Жесты-иллюстраторы - это жесты сообщения: указатели (указывающий жест), пиктографы, т.е. образные картины изображения («вот такого размера и конфигурации»); кинетографы - движения телом; жесты - «биты» (жесты-»отмашки»); идеографы, т.е. своебразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы.

Жесты-регуляторы - это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

Жесты-эмблемы - это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые руки на манер рукопожатия на уровне руки означают во многих - «здравствуйте», а поднятые над головой - «до свидания».

Жесты-адапторы - это специфические привычки человека, связанные с движением рук. Это могут быть: а) почесывания, подергивания отдельных частей тела; б) касания, пошлепывания партнера; в) поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т.п.).

Жесты-аффекторы - жесты, выражающие через движение тела и мышцы лица определенные эмоции. Существуют и микрожесты: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.»

Практика показывает, что когда люди хотят показать свои чувства, они обращаются к жестикуляции. Вот почему для проницательного человека важно приобрести умение понимать ложные притворные жесты. Особенность этих жестов заключается в следующем: они преувеличивают слабые волнения (демонстрация усиления движений руками и корпусом); подавляют сильные волнения (благодаря ограничению таких движений); эти ложные движения, как правило, начинаются с конечностей и заканчиваются на лице. При общении часто возникают следующие виды жестов:

Жесты оценки - почесывание подбородка; вытягивание указательного пальца вдоль щеки; вставание и прохаживание (оценка информации);

Жесты уверенности - соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле;

Жесты нервозности и неуверенности - переплетенные пальцы рук, пощипывание ладони, постукивание по столу пальцами, троганье спинки стула перед тем, как сесть на него и пр.,

Жесты самоконтроля - руки заведены за спину, одна при этом сжимает другую, поза сидящего человека, вцепившегося в подлокотник, и др.,

Жесты ожидания - потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань.

Жесты отрицания - сложенные ладони на груди, отклоненный назад корпус, дотрагивание до кончика носа и др.

Жесты расположения - прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику и др.

Жесты доминирования - жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и т.д.

Жесты неискренности - «прикрытие рукой рта», «прикосновение к носу», как более утонченная форма прикрывания рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то. Сюда также относятся поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др.

Жесты скуки - голова лежит на ладони, глаза полуприкрыты, машинальное рисование на бумаге.

Жесты кооперации - посадка на край стула, расстегнутый пиджак, наклоненная голова.

Жесты фрустрации - человек, попавший в затруднительное положение начинает пинать землю, запускает руку в волосы, трет себя по шее, отрывисто дышит, пропуская воздух через ноздри с такой силой, что раздается что-то в виде храпа.

Жесты ухаживания - у женщин: поглаживание или поправление волос, одежды, рассматривание себя в зеркало, покачивание бедрами, балансирование туфли на кончиках пальцев; у мужчин: поправление галстука, запонок, пиджака, движение подбородка вверх-вниз.

1.2 Жесты рук

Жесты Рук. С помощью потирания ладоней люди невербально передают свои положительные эмоции. Человек, кидающий кубик, потирает его между ладонями как сигнал того, что он ожидает победу. Однако если к вашему столику подойдет официант и, потирая руки, спросит: «Что еще изволите?», то невербальным сообщением будет то, что он намекает на чаевые. Агентов по продаже учат, что если они пользуются этим жестом в тот момент, когда описывают свою продукцию или услуги потенциальным покупателям, они должны проделывать этот жест быстро, чтобы не отпугнуть покупателя (замедление темпа, с которым выполняется этот жест, вызывает ощущение, что ваш собеседник хитрит). Предупреждение: если в зимнее время вы видите человека, который потирает руки, это может значить, что руки у него просто замерзли!

Сцепленные пальцы рук с первого взгляда могут показаться доверительным жестом, поскольку, когда люди прибегают к нему, они улыбаются и чувствуют себя счастливыми. Исследования, проведенные Ниренбергом и Калеро по изучению этого жеста, позволили им заключить, что сцепленные пальцы рук обозначают разочарование и желание человека скрыть свое отрицательное отношение. Этот жест имеет три варианта: скрещенные пальцы рук подняты на уровне лица, руки лежат на столе, на коленях при сидячем положении или внизу перед собой в стоячем положении. Существует зависимость между положением рук и силой негативного чувства, то есть с человеком труднее будет договориться в случае, если сцепленные пальцы рук в поднятом положении, чем, если его руки лежат на столе или коленях. Для расслабления этого негативного жеста нужно предпринять ряд мер, позволяющих человеку вытянуть руки вперед и обнажить ладони, иначе будет присутствовать враждебная нотка в переговорах.

Шпилеобразное положение рук часто используется в условиях субординации и может быть изолированным жестом, обозначающим уверенную и всезнающую позицию. Он распространен среди бухгалтеров, юристов, менеджеров. Этот жест имеет два варианта: руки шпилем вверх и руки шпилем вниз. Первое положение обычно принимается тогда, когда говорящий выражает свое мнение, излагает идеи. Второе положение используется тогда, когда человек не говорит, а слушает. Ниненберг и Калеро заметили, что женщины чаще используют положение рук вниз, чем шпилем вверх. Шпилеобразный жест может расцениваться как положительный, так и как отрицательный сигнал. Ключом к правильному толкованию шпилеобразного жеста будет предшествующее поведение человека. В обоих случаях «шпиль-жест» означает уверенность в себе.

Закладывание рук за спину считается жестом уверенного в себе человека с чувством превосходства над другими. Он позволяет человеку с бессознательным бесстрашием открывать свои ранимые области тела, такие как желудок, сердце, горло.

Жест «руки в замок за спиной» отличается от жеста «закладывания рук за спину с захватом запястья», который говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки. Одна рука как будто пытается удержать другую от нанесения удара. Именно от этого жеста пошло выражение: «Возьми себя в руки!». Интересно, что чем более сердит человек, тем выше передвигается его рука по спине. Надо сказать, что это плохой прием для того, чтобы скрыть нервозность и наблюдательный собеседник, наверняка, почувствует это. Если этот жест заменить на «руки в замок за спиной», то появиться чувство уверенности в себе.

Жест с акцентированием больших пальцев используется для выражения насмешки или неуважительного отношения к человеку, на которого указывают пальцем. Этот жест не характерен для женщин, хотя иногда они тоже используют его по отношению к людям, которые им не нравятся.

Другой популярный жест - скрещенные руки на груди с вертикально выставленными большими пальцами рук. Этот жест передает двойной сигнал - первый о негативном или оборонительном отношении (скрещенные руки) и чувство превосходства (выраженное большими пальцами рук).

Руки на груди. Укрытие за какой-либо перегородкой есть естественная реакция человека, которую он усваивает в раннем детстве. Детьми мы прятались за столами, стульями, мебелью, маминой юбкой. Взрослея, мы научились складывать руки у себя на груди и тесно переплетать их при любых признаках опасности. Это, в сущности, попытка отгородиться от надвигающейся угрозы или нежелательных обстоятельств.

Когда при беседе с глазу на глаз, вы видите, что ваш собеседник скрещивает руки на груди, следует сделать вывод, что вы сказали что-то, с чем ваш собеседник не согласен. В этот момент вы должны постараться выяснить причину жеста и побудить человека занять более располагающую позу. Помните: напряженное внутреннее состояние заставляет человека принять этот жест, а сохранение жеста поддерживает внутреннее напряжение. Постой, но эффективный способ заставить человека разомкнуть руки - это дать ему в руки ручку, книгу, любой предмет, в результате чего, он разомкнет руки. Другим полезным советом будет наклон вперед, сделанный с открытыми ладонями, и вопрос: «А что вы думаете по этому поводу?». Предъявляя ему свои ладони на обозрение, вы сообщаете невербальным способом, что хотели бы от своего партнера открытого и честного ответа.

Если использовать полный жест скрещивания рук, окружающим станет очевидно, что вы испытываете чувство страха. Иногда мы заменяем его частичным, неполным скрещиванием, при котором одна рука помещается поперек тела, зацепившись за другую руку. Для политических деятелей, телевизионных комментаторов, людей, которые находятся постоянно на виду и кто не хочет, чтобы их зрители заметили их неуверенность или нервозность. Для проделывания этого жеста рука движется поперек тела по направлению к другой руке, но вместо того, чтобы ухватиться за эту руку, она прикасается к сумочке, браслету, часам, запонкам или какому-либо другому предмету. И снова образуется барьер и утверждается состояние безопасности. Мужчины, как правило, поправляют запонки или ремешок часов, проверяют содержимое своего портмоне, играют пуговицей на манжете и т.д. У женщин труднее заметить этот замаскированный жест, потому что, когда они не уверенны в себе, могут держаться за сумочку или кошелек. Одним из распространенных вариантов этого жеста может быть использование обеих рук для того, чтобы держать бокал с вином, цветы, перчатки и.т.д.

.3 Жесты головы

Два наиболее частых употребляемых жеста - это утвердительный кивок головой и отрицательное покачивание.

«Утвердительный кивок головой - положительный жест, используемый во многих странах для обозначения согласия или утверждения. Исследования, проведенный с людьми от рождения глухими, немыми и слепыми, показывают, что они также пользуются этим жестом для выражения утверждения, что дало повод считать, что этот жест является врожденным. Отрицательное покачивание головой со значением «Нет» также считается многими врожденным жестом, однако, ряд ученых считает, что это первый приобретенный жест человека».

Существует три основных положения головы. Первое - прямая голова. Это положение характерно для человека, нейтрально относящегося к тому, что он слышит. Когда голова наклоняется в сторону, это говорит о том, что у человека появляется интерес. Чарльз Дарвин первым заметил, что люди, как и животные, наклоняют голову в бок, когда им становиться что-то интересно. Если вы делаете презентацию товара или доклад по какой-либо теме и замечаете, что у части аудитории появился этот жест, значит, вы добились своего.

Если голова наклонена вниз, это говорит о том, что отношение человека отрицательное, и даже осуждающее. До тех пор, пока вы не заставите человека поднять голову или наклонить ее набок, у вас будут проблемы общения с этим человеком. Необходимо сделать что-либо, что могло бы повысить заинтересованность собеседника, стать более внимательным.

«Кивки головой - очень хороший способ показать клиенту, что вы его слушаете. Наблюдая за работой профессионалов, убеждаешься в том, насколько эффективным оказывается простое кивание головой, в сочетании с хорошим визуальным контактом и реакциями типа “Угу” и “Я понимаю”. Пожалуй, не превзойдённым мастером в этом “простом” деле был Карл Роджерс. К сожалению, на собственном опыте убеждаешься в том, насколько это сложно. Кивки головой являются для клиента непосредственным подтверждением того, что вы следуете за ним, шаг за шагом понимая сказанное. Это простейшее умение, если его последовательно использовать, начинает выполнять функцию обратной связи. Отсутствие кивков сообщает клиенту о недостатке понимания и необходимости прояснения, а их появление - о том, что смысл, который пытается выразить клиент, ухвачен. В заключение хочется заметить, что кивки головой как ничто другое требуют меры, так как при их чрезмерном использовании они скорее раздражают и сбивают с толку, чем способствуют диалогу».

.4 Жесты, связанные с прикосновением рук к различным частям лица

«Как узнать, что человек лжет? Распознавание невербальных жестов, сигнализирующих об обмане, является одним из наиболее важных для общения умений, которым можно обучиться в процессе наблюдения за поведением человека. Какие же жесты могут выдать человека, если он лжет? Это жесты, связанные с прикосновением рук к лицу.

Этот жест имеет корни в раннем детстве. Если маленький ребенок обманывает, он будет прикрывать рот в попытке остановить лживые слова, выходящие из его рта».

Защита рта рукой является одним из немногих жестов взрослого человека и имеет тот же смысл, что и детский жест. Если этот жест используется человеком в момент речи, это свидетельствует о том, что он говорит неправду. Однако если он прикрывает рот рукой в тот момент, когда говорите вы, а он слушает, это означает, что он чувствует, как вы лжете.

Прикосновение к носу, в сущности, является замаскированным вариантом предыдущего жеста. Другим объяснением может быть то, что во время лжи появляются щекотливые позывы на нервных окончаниях носа и очень хочется таким образом избавиться от них.

Почесывание и потирание уха. Фактически, этот жест вызван желанием отгородиться от слов, положив руку около или сверху уха. Другими вариантами прикосновения к уху является потирание ушной раковины, сверление в ухе (кончиком пальца), потягивание мочки уха или сгибание уха в попытке прикрыть им слуховое отверстие. Это говорит о том, что человек наслушался вдоволь и, возможно, хочет высказаться.

По Моррису, человек кладет пальцы в рот в состоянии сильного угнетения. Это бессознательная попытка человека вернуться к тому безопасному, безоблачному времени в грудном возрасте, когда ребенок сосал грудь своей матери. Маленький ребенок сосет палец, а что касается взрослого, то кроме пальца он засовывает себе в рот такие предметы, как сигареты, ручки, и.д. Пальцы во рту говорят о внутренней потребности в одобрении и поддержке. Поэтому, когда появляется этот жест, необходимо поддержать человека.

Жест «поглаживание подбородка» означает, что человек пытается принять решение. Менеджер поступит неразумно, если прервет покупателя в момент, когда он начинает поглаживать подбородок в ответ на просьбу сообщить свое решение. Его лучшей линией поведения будет внимательное наблюдение за последующими жестами покупателя. Следующие сигналы укажут на то, будет ли решение положительным или отрицательным. Моментально следует еще раз перечислить все достоинства сделки до того, как покупатель выразил на словах свой отрицательный ответ, и это может спасти переговоры.

.5 Жесты ног

Подобно защитным барьерам, сформированным с помощью рук, перекрещивание ног является признаком негативного или оборонительного отношения человека. Осторожно нужно подходить к интерпретации этого жеста у женщин, поскольку в детстве их учили так сидеть, потому что так «сидели леди».

«Существует две основные позы со скрещенными ногами в сидячем положении - стандартное (классическое) заложение ноги на ногу и поза, когда закинутая нога напоминает цифру «4».

Европейский способ закидывания ноги на ногу. Одна нога аккуратно лежит на другой - это нормальное положение скрещенных ног, используемое европейцами, и может использоваться для выражения взволнованного состояния, сдержанной или защитной позиции. Эта поза очень популярна у женщин во всем мире, особенно если они хотят выразить свое недовольство мужем или другом. Предупреждение: Люди могут использовать этот жест во время лекций, долгого сидения на неудобных стульях или в холодную погоду.

Закидывание ноги на ногу с образованием угла. Этот способ закидывания ноги на ногу свидетельствует о том, что здесь присутствует дух соперничества и противоречия. Для менеджера было бы глупо заканчивать переговоры, если собеседник принял такую позу. Ему следует откровенно обратиться к собеседнику: «Я вижу у вас есть какие-то идеи по этому поводу. Мне было бы интересно узнать ваше мнение». Это дает собеседнику возможность выразить свое мнение.

Практика общения с людьми во время бизнес-переговоров показала, что когда ваш собеседник прижимает свои лодыжки, это равнозначно его «закусыванию губы». С помощью этого жеста сдерживается негативное отношение, неприятные эмоции, страх или взволнованность. Интересно заметить, что разговор о внутренних переживаниях человека на помогает расслабить его лодыжки, а, соответственно, и мысли. Но если проводящий собеседование подойдет к столу посетителя и сядет рядом с ним так, чтобы их не разделял стол, ноги тут же расслабятся, и беседа примет откровенный, более личный характер.

Фиксирование ступни одной голени на голени другой. Этот жест используется исключительно только женщинами. Ступня одной ноги обвивается вокруг другой, чтобы усилить оборонную позицию. Когда появляется этот жест, можно быть уверенным, что женщина внутренне сжалась и ушла в себя, как черепаха под панцирь. Требуется нежный дружеский и теплый подход, если необходимо раскрыть этот зажим».

Так становится более понятным, что жесты играют значительную роль в повседневной жизни. Умение понимать популярные жесты позволит лучше разбираться в людях.

Глава 2. Позы

Доктор Бердвистел, профессор антропологии в Университете Темпл, который инициировал большую часть фундаментальных работ по созданию системы обозначений для нарождающейся кинесики, предупреждает, что «ни положение тела, ни движение само по себе не имеют точного смысла». Другими словами, мы не всегда можем сказать, что скрещенные руки означают «Я не впущу вас», что потирание носа пальцами означает неодобрение или отрицание, что поглаживание по волосам означает одобрение, а поднятие пальца вверх - превосходство. Иногда такие интерпретации оказываются правильными, а иногда нет, но о правильности можно говорить только в контексте целостной модели поведения личности. Из-за огромной изменчивости движений индивидуумов зачастую трудно связать конкретное движение с конкретным сообщением, и все же достаточно правильным остается утверждение, которое, если перефразировать Маршалла Маклогана, гласит: «Движение есть информация»

Поза может служить не только средством расставления акцентов в разговоре, но также и выражением своего отношения к окружающим. Доктор Щефлен выделил три класса поз, принимаемых людьми, когда они находятся в компании с другими:

Включение - невключение;

ориентация тел параллельно или друг против друга (визави);

Согласованность-несогласованность.

«Включенность» или «невключенность» описывает то, как группа соотносится с присутствующими в компании. Члены группы осуществляют это соотнесение посредством расположения своих тел, рук или ног в определенных позициях. На вечеринке группа людей может образовывать маленький кружок, исключая всех остальных. Если три члена группы сидят на диване, то двое по бокам иногда образуют подобие створок книги и окружают сидящего в центре, исключая остальных. Таким путем они достигают своей «включенности». Чтобы «запереть» находящегося в центре человека или людей, они могут также скрестить ноги.

Руки и ноги членов группы часто бессознательно используются для защиты группы от «вторжения». Если бы понаблюдаете за группами, занятыми любым делом, на свадьбах, вечеринках, встречах или просто дома, вы заметите множество интересных способов, которыми члены группы «защищают» группу. Человек, находясь в обществе, может расположить свою ногу так, чтобы блокировать от посторонних стол, на котором сервирован кофе. Иногда признаком, по которому члены группы «проводят исключение», является пол.

В качестве примера мне хотелось бы описать наблюдаемую мной ситуацию: при подготовке к какому-то празднику, все женщины собрали «посиделки» на кухне, чтобы «помочь» хозяйке. В этот момент на кухню зашел мужчина и сел на стул с одного конца стола. Сначала женщины косились на него, но после все развернулись верхней частью туловища и даже коленями к другому концу стола и продолжали начатый разговор. В конце концов, одна из женщин поставила перед мужчиной большую кастрюлю, как бы закрывая его от себя. Таким образом, члены группы - женщины «выключили» из своего общения «лишнего» по полу человека - мужчину.

Характеристика второго класса поз была названа доктором Шефленом «параллельной ориентацией тел» или «визави». Это подразумевает, что два человека могут выразить отношение друг к другу позами - либо находясь лицом друг к другу, либо сидя рядом бок о бок параллельно, возможно, ориентируясь на третье лицо. Если участвуют три человека, двое всегда будут располагаться параллельно, а один обращен к ним лицом. В группах из четырех человек две параллельные пары будут обращены друг к другу лицами. Если обстоятельства не позволяют людям принять эти позиции тела полностью, они будут ориентировать свои головы, руки и ноги.

«Согласованность» или «несогласованность» описывает способность членов группы имитировать друг друга. Если группа находится в «согласованном» состоянии, позиции их тел будут копировать друг друга, являясь в некоторых случаях зеркальным отображением.

Интересно заметить: когда один из членов «согласованной» группы сдвигается, вместе с ним сдвигаются и другие члены группы. В общем случае согласованность позиций группы указывает, что все члены находятся в согласии. Если в группе имеются две точки зрения, приверженцы каждой точки зрения займут разные позиции. Каждая подгруппа внутри себя будет согласованной, а по отношению к другой подгруппе - несогласованной.

Старые друзья, если они спорят или обсуждают что-либо, будут принимать согласованные позиции, чтобы показать, что, несмотря на дискуссию, они по-прежнему друзья. Если люди находятся в отношениях «доктор-пациент», «родитель-ребенок», «педагог-студент», позы будут несогласованными, демонстрируя разные «весовые категории» членов пары. Намеренно занимая на деловой встрече необычную позицию, человек пытается указать на свой более высокий статус.

Я знаю директора одного агентства, который во время совещаний принимает весьма интересную позу: он сидит расслабленно, сильно откинувшись назад, закинув колено на ногу. Он как бы внешне изображает силу превосходства над другими. Это сразу отделяет его от остальных и указывает на его статус. Это делает его выше других людей, присутствующих на совещании. Причем некоторые его подчиненные, присутствующие на совещании, время от времени пытались перенять его позу. Как мне кажется, это свидетельствует о том, что они пытались уравнять свой статус с начальником. Или же пытались сообщить ему на языке тела, что они разделяют его точку зрения, находятся на его стороне.

При желании и доле наблюдательности можно научиться «читать» по позе, по жестам движения души человека, тем более, что жизнь дает множество наглядных пособий для интересующихся этой проблемой.

Открытая поза. Серьёзно упрощая положение дел, традиционно выделяют открытую и закрытую позы. Открытая поза свидетельствует об открытости консультанта и его восприимчивости к тому, что скажет клиент. Закрытая же поза, явными маркерами которой считаются скрещивания ног или рук, свидетельствует о меньшей вовлеченности в беседу.

Консультанту полезно периодически спрашивать себя: “В какой степени моя поза передает клиенту мою открытость и доступность?” Идеальным вариантом здесь можно считать ситуацию, когда принятие открытой позы является для консультанта естественным, аутентичным поведением. Типичным же является выбор между открытой, но при этом в той или иной степени неудобной, неестественной позой и комфортной, закрытой позой. В такой ситуации нужно как минимум отслеживать перипетии смен открытых и закрытых поз и использовать результаты наблюдения как информацию об особенностях вашего взаимодействия с клиентом. Это возможно, если периодически задаваться вопросом: “Что именно в поведении, реакциях клиента вызывает у меня желание сменить позу?” В ситуации же выбора, например, когда консультант непреклонно сохраняет открытую позу, но при этом всё его внимание сосредотачивается на злости на себя и клиента, пожалуй, лучше занять закрытую, но естественную позу и сконцентрироваться на природе взаимодействия и скрытых в вашей позе посланиях.

Открытая поза не предполагает, что, заняв её, консультант отсидит в ней весь сеанс без изменений. Открытая поза только тогда произведёт должное впечатление, когда она будет не напряженной и естественной. Невербальная естественность включает в себя свободное и спокойное использование вашего тела в качестве средства коммуникации. Активная жестикуляция часто отражает положительные эмоции и воспринимается как проявления заинтересованности и дружелюбия, а плавная смена поз и естественное использование жестов свидетельствует о спокойствии консультанта и включенности в контакт и порой напоминает танец.

«Поза покорности» сопровождается или взглядом снизу вверх, или тем, что собеседник вообще прячет глаза. И то и другое мы чувствуем, но вот вопрос: как мы к этому относимся? Некоторые любят эту покорность (в других), другие чувствуют себя при разговоре с таким партнером весьма неуютно. Стыдно сознаться, но иногда, если хочешь чего-то добиться от начальника, чувствуешь, как непроизвольно принимаешь эту позу покорности...

Скука. Когда слушатель начинает подставлять руку для того, чтобы опереть на нее голову, это верный знак того, что ему стало скучно, и он подпирает голову рукой для того, чтобы не заснуть. Постукивание пальцами по столу и топот ног по полу неправильно интерпретируется как признаки скуки в аудитории, на самом деле они свидетельствуют о нетерпении. Если вы заметите эти сигналы, нужно проделать стратегический ход, чтобы отвлечь нетерпеливого человека и увлечь его лекцией, чтобы он не заражал присутствующих. Если вся аудитория проявляет признаки скуки, то стоит заканчивать свою речь.

Человек принимает оценочную позу, если он подпирает щеку сжатыми в кулак пальцами, а указательный палец упирается в висок. Если человек теряет интерес, но из вежливости хочет выглядеть заинтересованным, его поза слегка изменится так, что голова будет опираться на основание ладони. Когда указательный палец направлен вертикально к виску, а большой палец поддерживает подбородок, это указывает на то, что слушатель негативно или критически относится к говорящему. Часто указательный палец может потирать или натягивать веко по мере того, как негативные мысли сгущаются. Способ выхода из данной ситуации заключается в том, чтобы дать слушателю что-то поддержать и тем самым изменить его позу.

Манера сидеть верхом на стуле с широко расставленными ногами. Много веков назад мужчины пользовались щитами, чтобы защититься от врагов, и сегодня цивилизованный мужчина использует все, в качестве такого символического щита. В том числе, спинка стула может служить защитным средством, а может превратить его в агрессивного, атакующего война. Большинство любителей сидеть на стуле верхом являются людьми доминирующего типа, которые пытаются управлять людьми и господствовать над ними, если им надоедает тема разговора, а спинка стула служит хорошей защитой от любого нападения. Самый простой способ разоружить «седока»- встать или сесть за ним, от чего он почувствует уязвимость тылов и сменит позу, став менее агрессивным. Но как вы будите действовать в ситуации, когда человек сидит на вращающемся стуле? Бесполезно пытаться урезонить его, особенно если он крутиться, как на карусели, на своем стуле? Здесь лучше всего использовать невербальные средства нападения: ведите беседу, стоя сверху над ним, и смотрите на него сверху вниз, наступая на личную территорию. Это настолько выбьет его из колеи, что он может свалиться со стула, пытаясь противостоять попытке изменить его позу. невербальная коммуникация жест поза

Собирание несуществующих ворсинок. Когда человек не согласен с мнением или отношением других людей, но не решается высказать свою точку зрения. Человек, ощипывающий ворсинки, обычно сидит, отвернувшись от других, и смотрит в пол, а в это время занимается своим несущественным делом. Это наиболее популярный жест неодобрения. Повернув к нему свои ладони, скажите: «Я вижу, что у вас имеются какие-то соображения по этому поводу. Поделитесь, пожалуйста». Если человек скажет, что он с вами согласен, но продолжит ощипывать ворсинки, вы можете спросить его прямо о возражении, которое он не решается высказать.

Стартовая поза. Жесты готовности, сигнализирующие о желании закончить разговор или встречу, выражаются подачей корпуса вперед, при этом обе руки лежат на коленях или обе руки держатся за боковые края стула. Если любой из этих жестов появляется во время разговора, было бы разумно первым предложить закончить беседу. Это позволит вам контролировать ситуацию.

Сексуальная агрессивная поза выражается следующим жестом - большие пальцы рук затыкаются за пояс или за прорези карманов. Мужчины используют этот жест, чтобы отметить свою территорию или показать другим мужчинам, что он их не боится. Когда жест используется в присутствии женщин, он может истолковываться так: «Я мужчина. Я над тобой властвую». Эти жесты всегда считались чисто мужскими, но когда женщины стали носить джинсы брюки, они тоже стали его использовать».

Глава 3. Невербальная коммуникация в поведении человека

.1 О том, как мы стоим

Первое, на что стоит обратить наше внимание, это распределение веса. Ровно ли стоит человек (конечно, не как аршин проглотил) или его вес распределен со смещением вперед или назад? В случае сомнения мысленно прочертите линию от центра таза вверх, при прямой позе (как и при немного сутулой спине) примерно на этой линии будет находиться ухо.

Народная мудрость подметила: чем прямее выглядит человек внешне, тем ровнее он и внутренне. Такой человек не кажется ни неуверенным (наклон вперед), ни заносчивым (прогиб назад). Несмотря на это, нужно быть осторожным при интерпретации: большинство очень высоких людей привыкают к позе, подавшейся вперед, так как они не хотят казаться посматривающими «сверху вниз». Точно так же некоторые очень низкие люди стараются прогибаться назад, чтобы им не приходилось постоянно задирать голову вверх. Прямую осанку мы называем открытой: она выявляет не только открытость человека по отношению к окружающему, но и внутреннюю позицию, которая позволяет действовать так, как того требуют обстоятельства. Таким образом, это еще и гибкая позиция!

«Стоит также обратить внимание и на то, насколько свободно стоит человек. Бывают люди, которым непременно нужно на что-то облокотиться. Другие, наоборот, не пользуются этим, даже если предоставляется такая возможность. Подобные «наблюдения» можно провести, к примеру, в каком-либо кафе или баре, где посетители не сидят, а стоят. Человек, который висит на своем скелете (Феденкрайс), покоится в своем «центре земли» (Дюркгейм) или обладает уверенностью, так как крепко стоит на ногах (Лоуен), отнюдь не постоянно, но иногда все же чувствует потребность прислониться» Это особенно часто можно наблюдать у учителей или ораторов. Некоторые выступающие цепляются за трибуну, другие выглядят так, словно находятся на эшафоте, третьи же в целом чувствуют себя свободно. Если это их обычная поза, то можно предположить, что она отражает их внутреннюю позицию.

.2 О том, как мы ходим

Почти все, что было сказано о том, как мы стоим, справедливо и в отношении того, как мы ходим. Но о движущемся теле дополнительно можно узнать, как оно движется. Идет ли человек целеустремленно? Его движения плавны, гибки, подвижны, а может быть, скованны или судорожны?

Есть авторы, которые считают, что направление взгляда идущего человека очень многое говорит о нем самом. Так, экстраверт смотрит вперед: и на дорогу, по которой идет, и на все интересное, что встречается вокруг. В то же время интроверт (ориентированный внутрь) смотрит больше в себя. Он опускает голову и часто не замечает ни дороги, ни препятствий, а заодно и других людей.

В качестве сигнала, по которому можно оценивать человека, может служить также и то, как он ставит ногу. Кто-то выглядит так, словно он идет на ходулях: он выставляет коленки «впереди всего тела». Такого рода походке сопутствует повышенная осмотрительность или неуверенность. Точно так же шел бы солдат по минному полю или человек, когда он боится натолкнуться на что-нибудь в темноте.

В противоположность этому можно идти так, чтобы у ног всегда впереди были пальцы. При этом человек шагает жестко с пятки, в то время как при «ходьбе на ходулях» ногу ставят полной ступней.

«Следующий тип походки - хождение на цыпочках; она более стремительна - идущий как бы вбирает в себя пространство. Так ходит тот, кто не боится причинить себе боль. Тот, кто имеет перед глазами ясную цель, тот, кто всегда спешит.

В общем можно утверждать, что люди, которые ходят быстро, размахивая руками, имеют ясную цель и готовые ее немедленно ее реализовать. Говорят, так ходил Петр Первый - воплощение целеустремленности и энергичности. Те, кто обычно держит руки в карманах, даже в теплую погоду, скоре критичны и скрытны. Находясь в угнетенном состоянии, человек также ходит, держа руки в карманах, волоча ноги и редко глядя вверх или в том направлении, куда он идет. Нередко можно увидеть человека в таком состоянии идущим вдоль бордюра и как бы рассматривающим, что на нем лежит.

Человек, шагающий держа руки на бедрах, хочет достичь своих целей кратчайшим путем и за наименьшее время. Его внезапные вспышки энергии сменяются периодами неподвижности, когда он планирует очередной решающий ход. Типичный образ - Уинстон Черчиль.

Люди, занятые решением каких-либо проблем, часто ходят в медитативной позе: голова опущена, руки сцеплены за спиной. Их походка очень медленна, они часто останавливаются, чтобы пнуть камешек или даже поднять обрывок бумаги, рассмотреть его и выбросить снова. Так они как бы говорят себе: «Давай посмотрим на это со всех сторон».

Самодовольные, несколько помпезные личности идут «походкой Бенито Муссолини». Их подбородок задран, руки двигаются, подчеркнуто интенсивно, ноги, словно, деревянные. Вся походка принужденная, с расчетом произвести впечатление. Такое «вышагивание» подобает лидеру, подчиненные которого идут на шаг сзади. Это простое наблюдение позволит вам определить, кто есть кто в любой организации.

Звучная ходьба, подчеркнутый стук обуви обнаруживает несдержанный характера, бесцеремонность. Часто при этом повышенный тон как бы компенсирует отсутствие реальной уверенности в себе.

Короткие или мелкие шажки, которые чаще наблюдаются у женщин, чем у мужчин, говорят, вероятнее всего, об интровертированности. Человек с такой походкой как бы «держит себя в руках», демонстрируя осмотрительность и расчетливость. В основе такой походки лежит бессознательная готовность при необходимости быстро изменить направление. Если в такой походке не выражен четкий ритм, то создается впечатление боязливого и нервного человека, готового при малейшем риске сразу же уклониться, свернуть в сторону».

Если вы отправляетесь куда-то, не будучи уверенны в успехе своих начинаний, и душу гложут сомнения и тревоги, - расправьте плечи, поднимите голову, ступайте упруго и ритмично. И вы почувствуйте, как вас начинает наполнять жизненная энергия. Шире шаг!

Заключение

Невербальная коммуникация - это обмен и интерпретация людьми невербальных сообщений, то есть сообщений, закодированных и передаваемых особым образом, а именно: посредством выразительных движений тела; звукового оформления речи; определенным образом организованной микросреды, окружающей человека; использования материальных предметов, имеющих символическое значение. От вербальных сообщений, невербальные отличает большая многозначность, ситуативность, синтетичность, спонтанность.

Невербальное поведение в общении полифункционально. Оно регулирует пространственно-временные параметры общения; поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися; указывает на актуальные психические состояния личности; позволяет экономить речевые сообщения; усиливает
эмоциональную насыщенность сказанного.

В основу выделения подструктур невербального поведения положены как характеристики невербальных средств, так и системы их отражения и восприятия: оптическая, акустическая, тактильная. Среди способов кодирования невербальной информации выделяют внешность и ее оформление, мимику, взгляды, позы, жесты, прикосновения, невербальные аспекты речи, поведение человека в окружающем его пространстве, запахи и др. Все эти виды невербальных сообщений не
существуют изолированно. Они находятся во взаимодействии, иногда дополняя друг друга, иногда противореча друг другу.

Интерпретируя невербальные послания, необходимо учитывать следующие моменты: уникальность невербального языка; неизбежность противоречий между невербальным выражением и его психологическим содержанием; изменчивость способов невербального выражения; зависимость успешности кодирования от умения человека адекватно выражать свои переживания, от уровня сформированности у него навыков кодирования невербальных сообщений.

Интерпретация невербального поведения - творческий процесс, который требует от его участников наблюдательности, интереса и внимания к людям, социального интеллекта, то есть того, что называют коммуникативной компетентностью.

Список используемой литературы

Ермолаев В.А. Как читать человека словно книгу. - Свердловск: М/п «ПИПП» при изд-ве Урал. Ун-та, 1990. - 24с.

Айслер-Мертц К. Язык жестов. - пер. с нем. К. Давыдовой. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2002. - 160с.: ил. - (Грандиозный мир).

Степанов С. Язык внешности. - М.: Изд-во Эксмо, 2003.- 416с. (Серия «Психологический бестселлер»).

Пиз А. Язык телодвижений.- пер. с англ. Н.Е. Котляр. - Ниж. Новгород: «Ай Кью», 1992.- 258с.

Фаст Дж. Язык тела. СПб: Библиолис, 1993. - 304 с.

Страховое дело, 2001, №1, 64с.

Воловик В.А. Настольная книга тинейджера. М.: Астраль: АСТ, 2000. - 234с.

Экман П. Психология лжи./ пер.с англ. Н. Исуповой. СПб: Питер, 2000. - 189с.

Григорьева Т.Г., Линская Л.В., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения. Методическое пособие для преподавателей. - Новосибирск: изд-во Новосиб. Ун-та; М.: Совершенство, 1997. - 171с.

Журнал практической психологии и психоанализа. 2000, июнь №2. «Невербальная коммуникация в консультировании». Дж.Хансен, Р.Стевик, Р.Уорнер

Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. М.: Астраль, 1997. - 418 с.