**Введение**

В настоящее время в процессе общения и взаимопонимания людей не последнее место отводится так называемому «невербальному общению» - языку жестов и телодвижений.

Мы очень часто обращаемся к этому способу передачи информации, общаясь с друзьями, родственниками, деловыми партнерами, сослуживцами и с теми, с кем лишь на мгновение сталкиваемся нас повседневная жизнь. Он во многом определяет как реакцию на окружающих, так и их отношение к нам. Стоит только сознательно отнестись к этим безмолвным сигналам, которые мы одновременно и подаем, и принимаем, как мы тут же откроем для себя возможность более эффективного и действительного их использования.

Ученые до сих пор спорят о том, в какой степени способность к языку жестов является врожденной, как быстро она развивается в тот период, когда человек учится говорить, и какою роль в ее развитии играет подражание окружающим.

Самые современные представления позволяют думать, что способность читать чужие мысли свойственна всем людям. Проще говоря, самые разные внешние признаки, такие как выражение лица или направление взгляда, помогают нам догадаться о чувствах других людей и об их намерениях по отношению к вам.

С тех пор как ученые впервые заинтересовались невербальной коммуникацией, было выявлено множество поразительных вещей. Пожалуй, самое удивительное - это то крайне незначительное количество слов, являющихся значимыми в разговоре лицом к лицу, по сравнению с огромным количеством сигналов, передаваемых с помощью жестов и связанных с ними символов.

По мнению экспертов, до двух третей сообщений, полученных каким - либо участником беседы, поступает по невербальным каналам связи. Наряду с речевым восприятием, между людьми, постоянно курсируют сообщения, которые они принимают и на которые они реагируют, прежде чем сознание подвергнет их рациональному анализу.

**1. Невербальное общение**

Общение без слов - общение самое емкое и достоверное.

Общаясь, мы слушаем не только словесную информацию, но и смотрим в глаза друг другу, воспринимаем тембр голоса, интонацию, мимику, жесты (см. схему 1). Слова передают нам логическую информацию, а жесты, мимика, голос эту информацию дополняют.

Невербальное общение - общение без помощи слов часто возникает бессознательно. Оно может либо дополнять и усиливать словесное общение, либо ему противоречить и ослаблять. Хотя невербальное общение и является часто бессознательным процессом, в настоящее время оно достаточно хорошо изучено и для достижения нужного эффекта с успехом может контролироваться.

Невербальное общение - наиболее древняя и базисная форма коммуникации. Наши предки общались между собой при помощи наклона тела, мимики, тембра и интонации голоса, частоты дыхания, взгляда. Мы и сейчас часто понимаем друг друга без слов[1-3].

Невербальный язык настолько мощный и общий, что часто мы без труда понимаем собаку, что она хочет. Собака же предугадывает многие наши поступки, например, заранее знает, когда мы идем с ней гулять, а когда отправляемся на улицу без нее.

Некоторые животные живут в одиночку, например, медведи. Поэтому у них неразвит невербальный язык (например, мимика, положение ушей, оскал морды). В результате добродушный с виду медведь может отвесить оплеуху дрессировщику. При дрессировке животных со слаборазвитым невербальным языком следует быть особенно осторожными.

Невербальное общение - не так сильно структурировано, как вербальное. Не существуют общепринятые словари и правила компоновки (грамматика) жестов, мимики, интонации, при помощи которых мы в состоянии однозначно передать свои чувства.

Такая передача зависит от очень многих факторов и часто происходит неоднозначно. Намеренная передача - творческий процесс, которым профессионально занимаются артисты кино и театра. При этом каждый артист передает одну и ту же роль по-разному. Мы не раз видели одни и те же роли в исполнении разных артистов, одни и те же фильмы, снятые разными режиссерами.

Преднамеренная передача чувств, которых у нас нет - трудный, если вообще возможный процесс. Именно поэтому артисты во время съемок пытаются вжиться в образ и испытывать те же самые чувства, которые они пытаются передать. Часто мы такую неудачную игру замечаем и говорим, что фильм - неудачный: актеры играют неестественно, например, переигрывают. И все-таки при помощи невербального языка мы выражаем свои чувства: любви и ненависти, превосходства и зависимости, уважения и презрения.

Часть невербального языка универсальна: все младенцы одинаково плачут и смеются. Другая часть, например жесты, различается от культуры к культуре. Невербальное общение обычно возникает спонтанно. Мы обычно формулируем свои мысли в виде слов, наши же поза, мимика и жесты возникают непроизвольно, помимо нашего сознания.

**2. Роль невербального общения**

Можно обмануть словами, но нельзя обмануть голосом.

Слова хорошо подходят для передачи логической информации. В то же время чувства лучше передаются не вербально (см. схему 2). Согласно оценкам ученых 93% информации, передающейся при эмоциональном общении, проходит по невербальным каналам коммуникации[4].

Невербальное общение трудно контролируется даже профессиональными артистами. Им для этого необходимо входить в образ, что является сложным творческим процессом, не всегда получается и требует репетиций. Поэтому невербальное общение является существенно более надежным, чем вербальное. Мы можем контролировать часть параметров невербального общения. Но мы никогда не будем в состоянии контролировать все параметры, так как человек может держать в голове одновременно не более 5-7 факторов [5].

Невербальное общение, как правило, спонтанно и непреднамеренно. Его нам подарила природа как продукт многих тысячелетий естественного отбора. Поэтому невербальное общение - очень емко и компактно. Овладевая языком невербального общения, мы приобретаем эффективный и экономичный язык. Моргнув глазом, кивнув головой, помахав рукой, мы передаем свои чувства быстрее и лучше, чем сделали бы это при помощи слов.

Свои чувства и эмоции мы можем передавать без слов. Невербальный язык используется и при словесном общении. При его помощи мы:

• подтверждаем, поясняем или опровергаем передаваемую словесным путем информацию;

• передаем информацию сознательно или бессознательно;

• выражаем свои эмоции и чувства;

• регулируем ход разговора;

• контролируем и воздействуем на других лиц;

• восполняем недостаток слов, например, при обучении езде на велосипеде.

Разговаривая с партнером, мы видим его мимику, жесты, которые нам говорят, что действительно думает и чувствует наш собеседник. Так, сидящий собеседник, подавшись вперед, сообщает нам, что хочет говорить сам. Отклонившись же назад, он уже сам хочет нас слушать. Наклоненный вперед подбородок свидетельствует о волевом напоре, желании жестко отслеживать свои интересы. Если же подбородок приподнят, а голова прямая, то партнер считает себя в позиции силы.

Управляя своим невербальным языком, мы можем вызывать желаемый для нас образ. Выступая перед аудиторией в качестве эксперта, нам следует вызвать образ компетентного, уверенного в себе специалиста. В противном случае нашему мнению никто не поверит. Более того, свое впечатление о нас аудитория составит в первые несколько секунд нашего выступления.

Если мы выйдем на трибуну с сутулой спиной, голос будет звучать вяло, а слова окажутся скомканными, то нам вряд ли удастся убедить присутствующих принять наши предложения, если только аудитория не будет нас считать заранее первоклассным специалистом и непререкаемым авторитетом.

Невербальный язык помогает нам составить более четкое и адекватное мнение о партнере. Постукивание пальцами по рукоятке кресла свидетельствуем о нервном напряжении. Сжатые в замок руки - о закрытости. Преобладание согласных в речи - о преобладании логики над чувствами: собеседник, скорее, «физик», чем «лирик».

**3. Этикет невербального общения**

Большая часть информации передается невербальными средствами общения.

Мимика, жесты играют большую роль в оценке окружающими уровня воспитанности того или иного человека (собеседника). Например, некоторые люди не знают, что делать со своими руками. Незанятые руки держат спокойно. Если есть привычки теребить что-нибудь, стучать пальцами по столу, щелкать большими пальцами, чесать затылок или за ухом, массировать руками щеки или пальцем переносицу, демонстрировано рассматривать свои ногти и т.д., то от них нужно отучиться. Неприлично указывать пальцем. Не отставляют мизинец во время еды, курения.

Во время разговора рот рукой не прикрывают, не хлопают собеседника по плечу, не теребят пуговицу его пиджака, не толкают его локтем, на стряхивают с его или со своей одежды пылинки (чтобы снять нитку или волос с одежды собеседника, спрашивают у него разрешение). При разговоре жестикуляцию сводят до минимума. Только некоторые слова и фразы, такие как «Садитесь, пожалуйста», «Познакомьтесь, пожалуйста», «Можно вам представить?» и т. Д. сопровождаются соответствующим жестом.

Жесты должны быть скупы, неразмашистые, определенные: легкий кивок головы (утверждение), нерезкий взмах кисти (а не всей руки) в дополнение к сказанному, нерезкий поворот головы при обращении к кому-то или в ответ на обращение к вам. При посещении других стран особенно внимательно следят за своими жестами. Так, жест «все о' кэй» (все хорошо), хорошо известный во всех англоязычных странах, а также в Европе и Азии, в других странах имеет совершенно другое происхождение и значение. Во Франции он означает «ноль» или «ничего». В Японии - «деньги», а в некоторых странах Средиземноморского бассейна этот жест используется для обозначения гомосексуальности мужчины.

Поднятый вверх большой палец в Америке, Австралии, Англии и Новой Зеландии имеет два значения: Попытка поймать полную машину («останови») и «Всё в порядке».

Если поднимают место большого средний палец, то это имеет оскорбительное значение - «сядь на это». В Греции жест с поднятием большого пальца означает «заткнись». У итальянцев это обозначает цифру «1».

Говоря о себе, европеец покажет рукой на грудь, а японец - на нос.

Когда француз или итальянец стучит себе по голове, это значит, что он считает какую-либо идею глупой. Если британец или испанец шлепнет себя ладонью по лбу, то тем самым он покажет окружающим, что доволен собой. Тем же самым жестом немец выражает свое крайнее возмущение по отношению к кому-либо. Голландец, стуча по лбу и при этом вытягивая указательный палец, сообщает, что идея ему понравилась, но он считает её слегка сумасшедшей.

Там же, в Голландии, поворот указательного пальца у виска означает, что кто-то сказал остроумную фразу.

Поднятые брови в Германии означают восхищение; в Англии - выражение скептицизма.

Итальянец выражает недоверие, когда постукивает указательным пальцем по носу. Этот же жест в Голландии означает, что говорящий или о ком говорят находится в состоянии алкогольного опьянения.

Когда Француз чем-то восхищён, он соединяет кончики трёх пальцев, подносит их к губам и, высоко подняв подбородок, посылает в воздух нежный поцелуй. Если он протирает указательным пальцем основание носа, то эта означает, что он не доверяет тому, о ком говорят.

В некоторых африканских странах смех означает изумление или замешательство.

В Алжире или Египте арабский жест подзывания схож с российским жестом прощания.

Многие жесты не фиксируются сознанием, но в полной мере передают настроение и мысли человека. Если есть желание прослыть внимательным и интересным собеседником, то нужно разбираться в жестах и мимике. Итак,

если пальцы рук сцеплены. Возможно три варианта: скрещенные пальцы рук на уровне лица, лежат на столе, лежат на коленях. Этот жест означает разочарование желание собеседника скрыть своё отрицательное отношение;

защита рта рукой (это могут быть только несколько пальцев или кулак). Данный жест означает, что слушающий чувствует, как вы лжете;

почесывание и потирание уха. Этот жест говорит о том, что человек наслушался вдоволь и хочет выказаться;

почесывание и потирание шеи. Данный жест говорит о сомнении и неуверенности человека;

пальцы во рту. Этот жест говорит о внутренней потребности в одобрение и поддержке;

собеседник потирает лоб, виски, подбородок, прикрывает лицо руками - это свидетельствует о том, что он не настроен разговаривать в данный момент с кем-либо;

человек отводит глаза - это является самым ярким показателем того, что он что-то скрывает;

скрещивание рук на груди собеседника сигнализирует о том, что лучше разговор закончить или перейти на другую тему.

Необходимо как можно скорее закончить разговор. Если собеседник при скрещивание рук обхватывает плечи, то это означает, что он уже готов перейти врукопашную;

жест «пощипывание переносицы», поза «мыслителя», когда подпирают щёку - это жесты размышления и оценки;

обиженный человек чаще всего принимает следующую позу. Он приподнимает плечи и опускает голову. Если собеседник принял именно эту позу, то тему разговора следует поменять;

если ваш собеседник ходит по комнате, это значит, что разговор интересует его, но ему нужно подумать, прежде чем принять решение;

Человек самодовольный и высокомерный складывает кисти рук вместе.

Уверенного в себе человека, который хочет показать своё превосходство над другими, можно распознать по жестам «закидывание рук за спину с захватом запястья» и «закидыванием рук за голову».

С таким человеком общение затруднительно. Поэтому если хотят расположить его к себе, то наклоняются немного вперёд с протянутыми ладонями и просят объяснить что-либо. Другой способ заключается в копировании жеста.

Человек, который во время разговора держится руками за боковые края стула или его руки лежат на коленях, хочет прекратить разговор. В таком случае беседу сразу прекращают.

По тому, как слушающий выпускает дым сигареты, можно определить его отношение к собеседнику и к разговору. Если он выпускает дым постоянно вверх, это означает, что он настроен положительно и разговор ему нравится. Если дым направлен вниз, то человек, наоборот, настроен негативно, причём чем быстрее он выпускает дым, тем больше разговор ему неприятен.

Походка также является важным определяющим фактором в сиюминутном состоянии человека. Если руки находятся в карманах или он ими размахивает, если он смотрит под ноги, находится в угнетённом состоянии. Человек, у которого руки сцеплены за спиной, а голова опущена, чем-то озабочен.

Опущенные плечи и поднята голова - настроен на успех, контролирует ситуацию. Склоненная набок голова - собеседник заинтересован. Потирание века - собеседник говорит неправду. Поднятые плечи означают, что собеседник напряжен и чувствует опасность, исходящую от вас.

Для того, чтобы достичь желаемой цели в беседе, мало быть внимательным человеком, необходимо самому использовать во время беседы жесты открытости, которые помогут расположить к себе собеседника, вызывать его на откровенный разговор и оставить о себе самое благоприятное.

**Заключение**

**невербальный общение беседа жест**

Общение включает в себя вербальные и невербальные каналы передачи информации. При этом информация, поступающая по невербальным каналам, может, как подкреплять, так и противоречить сообщению, передаваемому при помощи слов. Невербальный язык менее контролируем сознанием, чем вербальный, а потому и более достоверен. Если информацию, поступающая по невербальному каналу, противоречит информации, полученной по вербальному, то верить следует невербальной.

Понимание тонкостей языка жестов может улучшить и упростить ваши отношения с окружающими людьми. При любом взаимодействии с другим человеком цель состоит в общении, однако слишком часто наши жесты при этом неясны в лучшем случае и противоречивы в худшем. Как бы хорошо вы ни знали кого-то, никто из нас не может читать мысли другого, так что все, что улучшило бы общение, представляется ценным. Однако перед тем как применить ваше новое знание в повседневной жизни, подумайте о том, чего вы хотите достичь.

Можно использовать язык жестов, для того чтобы вводить людей в заблуждение и манипулировать ими. Бывают случаи, когда это вам и необходимо.

**Список использованной литературы**

. Дерябо С, Ясвин В. Гроссмейстер общения. М.: Смысл, 2000.

. Панасюк А.Ю. А что у него в подсознании? - М.: Дело, 1997.

. Тренев Н.Н. Управление конфликтами. М.: ПРИОР, 1999.

. Mark L., Hickson III and Don W. Stacks. Nonverbal communications: studies and applications. (Dubuque, Iowa: Brown, 1984).

. Ларичев О.И. Наука и искусство принятия решений. М.: Наука, 1979.

. Малая энциклопедия этикета.- М.: «РИПОЛ КЛАССИК»,2000

**Приложение**



Схема 1. Виды общения



Схема 2. Невербальное общение