

ТЕМА «НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ»

*Можно обмануть словами,
Но нельзя обмануть голосом*

Вопросы к изучению:

1. Природа и типология невербальной коммуникации.
2. Невербальные средства общения и их функции.
3. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении.
4. Проблема интерпретации невербальной информации.

Основные термины и понятия:

Деловой этикет

Интерпретация деловой беседы

Жесты, мимика, интонация – важнейшая часть общения. Порой с помощью этих средств (их называют невербальными в отличие от словесных, вербальных) можно сказать гораздо больше, чем с помощью слов. Австралийский специалист А. Пиз утверждал, что с помощью слов передается 7% информации, звуковых средств – 38%, мимики, жестов, позы – 55%.

Иными словами, не столь значимо, что говорится, а как это делается.

Невербальные сигналы и информация, передаваемая в процессе общения, могут совпадать, а могут и идти вразрез друг с другом.

Конгруэнтность общения – это соответствие вербальных смыслов сообщения и сопровождающих их невербальных сигналов.

Зеркальные нейроны, открытые командой Риззолатти у обезьян, вскоре были обнаружены и у человека. Эти необычные клетки головного мозга ответственны за понимание нами действий и намерений других людей, нашу способность к сопереживанию и эмпатии. Именно они отвечают за невербальный контакт.

Давно замечено, что люди, которые находятся в хорошем контакте друг с другом имеют схожий темп речи, однотипную структуру речевых пауз, один и тот же уровень монотонности-экспрессивности речи... На основе этих наблюдений разработаны принципы тренинга речевой невербальной коммуникации, важнейшей частью которого является выработка умения контролировать свою речь, управлять её невербальными составляющими (темп, паузы, интонирование) во время общения.

В отличие от этого, несоответствие между вербальными и невербальными средствами называется **неконгруэнтностью**.

Если между двумя источниками информации (вербальным и невербальным) возникает противоречие: говорит человек одно, а на лице у него написано совсем другое, то, очевидно, большего доверия заслуживает невербальная информация.

Таким образом, невербальные средства общения – это неречевая форма общения, включающая в себя 3 компонента:

- **фонацию** – тембр голоса, особенности артикуляции, интонационные контуры и пр.;
- **кинесику** – мимика, позы, жесты (ср. **такесика** – жесты-прикосновения);
- **проксемику** – расстояния, разделяющие коммуникантов.

Типы жестов

Существует множество классификаций жестов. Каждый исследователь предлагал свою классификационную схему. Ср. классификацию Экмана и Фризена:

1. Жесты эмблемы/ символы;
2. Жесты-иллюстраторы;
3. Жесты регуляторы.
4. Жесты адаптеры/манипуляторы;
5. Жесты эмоции;

Первый тип жестов – жесты-символы. К ним относится, например, довольно распространенный сегодня во многих странах мира американский символ "ОК", означающий "все хорошо", "все в порядке".

Однако этот жест нельзя считать общепринятым. Например, во Франции он может означать ноль, а в Японии – деньги.

Другие жесты-символы еще в большей степени ограничены рамками той или иной культуры или местности, причем эта специфичность может проявляться двояко.

Во-первых, для обозначения какого-либо понятия в одной культуре может быть определенный символ, в то время как в другой – подобный символ отсутствует вовсе.

Так, в Саудовской Аравии поцелуй в макушку означает извинение.

В Иордании и некоторых других арабских странах проведение по зубам ногтем большого пальца символизирует ограничение финансовых возможностей.

Во-вторых, национальная специфика проявляется в том, что в разных культурах используются разные жесты-символы для обозначения одних и тех же или близких понятий. В частности, для того, чтобы показать самоубийственность того или иного действия, решения и т.п., американцы приставляют один или два пальца к голове, как бы показывая тем самым пистолет.

В аналогичной ситуации жители Папуа и Новой Гвинеи проводят рукой по горлу, а японцы делают энергичное движение рукой, зажатой в кулак.

Второй тип жестов – жесты-иллюстраторы, используются для пояснения сказанного.

С помощью такого жеста усиливаются те или иные моменты сообщения, ключевые моменты беседы подчеркиваются и в результате лучше запоминаются. Наиболее типичным примером может служить указание направления рукой.

Интенсивность жестикуляции зависит от темперамента.

Третью группу составляют жесты-регуляторы.

Они играют очень важную роль в начале и конце беседы. Один из таких жестов-регуляторов – рукопожатие.

Это традиционная и древнейшая форма приветствия.

В деловом мире рукопожатие используется не только при приветствии, но также как символ заключения соглашения, знак доверия и уважения к партнеру.

Жесты-регуляторы позволяют поддержать беседу или указать на ее окончание. Например, частые кивки головой означают необходимость ускорить беседу, не отвлекаться на частности и пояснения, а медленные – показывают заинтересованность в беседе, согласие с партнером; немного приподнятый вверх указательный палец – стремление прервать на данном месте партнера, возразить ему, вернуться к другой теме и т.п.

Четвертую группу составляют жесты-адапторы, сопровождающие обычно наши чувства и эмоции.

Они напоминают детские реакции и проявляются в ситуациях стресса, волнения, становятся первыми признаками переживаний.

Так, если человек, расстроен, он может тереть мочку уха или одежду, а в затруднительных ситуациях – чесывать затылок.

И наконец, пятая группа жесты – эмоции. Это выражения лица или жест, с помощью которого передается та или иная эмоция. Жесты, передающие разнообразные оттенки чувств, называются эмоциональными. Некоторые из них закреплены в устойчивых сочетаниях, поскольку такие жесты стали общезначимыми. Например: бить себя в грудь, стукнуть кулаком по столу, хлопнуть (ударить) себя по лбу, повернуться спиной, пожать плечами, развести руками, указать на дверь. Увидев человека (с любым цветом кожи), который хватается за голову, вы подумаете, что он допустил ошибку, и будете правы. «Что я наделал!» – говорит этот жест.

Все люди, независимо от расовой принадлежности, культуры или пола, выражают гнев, презрение, отвращение, страх, радость, печаль и удивление совершенно одинаковыми способами.

ЗАДАНИЯ

1. Какие утверждения правильные?

1. Невербальные сигналы используются в основном для передачи

информации об отношениях участников коммуникации.

2. Невербальные сигналы используются в основном для передачи информации о мире.
3. Неконгруэнтность – это противоречие между смыслом слов и сопровождающими их жестами.
4. Неконгруэнтность – это несоответствие смысла выступления оратора реальной действительности.
5. Неконгруэнтность – это неправильное поведение оратора в аудитории.
6. Вербальный сигнал несет больше информации, чем невербальный.
7. В официальном общении используются преимущественно стандартные невербальные сигналы.
8. Умеренная жестикуляция – признак воспитанности.
9. Дети и молодежь жестикулируют больше, чем взрослые.
10. Собеседнику надо преимущественно смотреть в глаза.
11. Собеседнику надо преимущественно смотреть в лицо.
12. Улыбчивого человека воспринимают как несерьезного.
13. Улыбчивого человека воспринимают как носителя положительных качеств.

2. Завершите фразы.

1. Сжатые кулаки говорят о...;
2. Опущенный подбородок говорит о том, что...;
3. Руки в боки говорят о...;
4. Скрещенные на груди руки говорят о том, что...;
5. Прикрывание рта ладонью говорит о том, что...;
6. Отведение взгляда в сторону говорит о том, что...;
7. Наклон корпуса говорящего вперед говорит о том, что...;
8. Постукивание пальцами по столу говорит о том, что...;
9. Поднятый вверх подбородок говорит о том, что...;
10. Протянутые вперед руки говорят о том, что...;
11. Откидывание тела назад при сидении говорит о том, что...

3. Выберите один или несколько правильных ответа на вопросы теста.

1. *Открытые глаза, внимательный взгляд и легкий наклон туловища по направлению к собеседнику соответствуют эго-состоянию:*

- а) ребенка;
- б) родителя;
- в) взрослого.

2. *Продолжительный неподвижный взгляд в глаза собеседнику свидетельствуют:*

- а) о пренебрежении;
- б) о желании уйти от контакта;
- в) о стремлении подчинить себе собеседника;
- г) о непонимании сказанного собеседником.

3. *Сигнал «кисти скрещенных рук, впившиеся в бицепсы в сочетании с холодным взглядом» говорит:*

- а) о желании уйти от контакта;
- б) о сильной негативной реакции на сказанное собеседником;
- в) о требовании повторить сказанное;
- г) о стремлении подчинить себе собеседника.

4. *Прикосновение к носу, к волосам во время обсуждения проблемы чаще всего выражает:*

- а) сомнение и смущение;
- б) согласие со сказанным;
- в) неодобрение, несогласие;
- г) уход в себя.

5. *В Японии сжатый кулак, слегка прижатый к животу человека, символизирует:*

- а) агрессию;
- б) злость, раздражение;
- в) самоубийство.

6. *Жест «рука за спиной охватывает запястье другой руки» выражает чаще всего:*

- а) высокую самооценку и негативное отношение к партнёру;
- б) невысокую самооценку, неуверенность в правильности своего поведения;
- в) высокую самооценку и уверенность.

7. *Что из перечисленного не входит в сферу этикета:*

- а) умение слушать;
- б) умение управлять своими эмоциями;
- в) умение грамотно говорить;
- г) умение профессионально выполнять свою работу.

8. *Какое определение этикета является на ваш взгляд верным? Этикет – это:*

- а) правила галантности;
- б) правила хорошего тона;
- в) манера поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе;
- г) правила поведения сотрудников, установленные администрацией организации.

9. *Вы пришли на деловую встречу или в гости. С кем из присутствующих вы должны поздороваться за руку:*

- а) с каждым из присутствующих;
- б) с руководителями, организаторами, хозяевами;
- в) с хозяевами и руководителями;
- г) с руководителями.

10. *Вы представите ваших гостей друг другу в таком порядке:*

- а) младшего – старшему; женщину – мужчине;
- б) младшего – старшему; мужчину – женщине;
- в) старшего – младшему; женщину – мужчине;
- г) старшего – младшему; мужчину – женщине.

11. *Во время беседы с клиентом у вашем кабинете звучит звонок телефона, вы:*

- а) продолжаете беседу, не реагируя на звонок;
- б) поднимаете и тут же кладёте трубку, чтобы звонки не мешали беседе;

- в) извиняетесь перед посетителем, снимаете трубку и говорите по телефону;
- г) извиняетесь перед посетителем, снимаете трубку, сообщаете звонившему, что вы ведете беседу, и договариваетесь о переносе разговора.

12. *Представляясь, деловому человеку свою визитную карточку следует вручать:*

- а) обязательно в любых ситуациях;
- б) в зависимости от ситуации;
- в) необязательно;
- г) только высокопоставленному деловому человеку.

13. *На важную деловую встречу с высокопоставленным руководителем другой фирмы следует явиться:*

- а) в точно назначенное время;
- б) за 5 минут до назначенного времени;
- в) за 10 – 15 минут до встречи;
- г) за 40 минут до встречи.

4. Проанализируйте приведенные в табл. средства невербального общения. Определите, какие из них относятся к кинесическим, просодическим, экстралингвистическим, такесическим и проксемическим, заполнив соответствующий столбец.

Средства невербального общения	Виды
1. Рукопожатие	
2. Плач	
3. Дистанция между общающимися	
4. Поза	
5. Смех	
6. Мимика	
7. Похлопывание по плечу	
8. Паузы	
9. Угол общения партнеров	

10. Интонация	
11. Вздохи	
12. Покашливание	
13. Темп речи	
14. Жесты	
15. Поцелуй	
16. Взгляд	

5. Определите, для какого типа общения характерны приведенные в табл. расстояния между общающимися, и заполните таблицу.

Расстояние между общающимися	Тип общения
1. 50-120 см	
2. Свыше 350 см	
3. 120-350 см	
4. 15-50см	

6. Выразите невербальными средствами следующие значения (ваши коллеги должны объяснить словами значение показанного жеста).

Предоставьте мне слово, подвезите меня; молчите; позвони мне; напиши мне; давай это мне, сюда; заканчивай, закругляйся; пойдём пешком; очень прошу; подумай; деньги нужны; проходите; ненормальный; сыт по горло; мне надо спать; начальство там наверху; который час; привет; до свидания; холодно; клянусь; отлично; вот он! \

7. Ответьте невербально на фразы собеседника.

Я очень хорошо к вам отношусь; я вас понимаю.

8. Взглядом, мимикой лица, жестом передайте следующие стремление и состояния.

Скромность, удивление, стремление уйти от разговора, наивность, недоверие, возмущение, гнев, благодарность, восхищение, дружеское расположение, подозрительность.

9. Прочитайте текст. Чем был разочарован говорящий во время богослужения? Почему быстрота и резкость движений неуместны для священника, в каких еще случаях от них следует отказаться? Какие невербальные средства обнаруживают неопытность священника?

– Кто чист душою, тому хорошо здесь молиться... – думал Кунин. – Как в Риме у св. Петра поражает величие, так здесь трогают эти смирение и простота.

Но молитвенное настроение его рассеялось в дым, когда отец Яков вошел в алтарь и начал обедню. По молодости лет, попав в священники прямо с семинарской скамьи, отец Яков не успел еще усвоить себе определенную манеру служить. Читая, он как будто выбирал, на каком голосе ему остановиться, на высоком теноре или жидком баске; кланялся он неумело, ходил быстро, царские врата открывал и закрывал порывисто. Старый дьячок, очевидно больной и глухой, плохо слышал его возгласы, отчего не обходилось без маленьких недоразумений (А. П. Чехов).

10. Прочитайте текст. Перечислите жесты героя. О чем свидетельствует каждый из жестов?

Дверь распахнулась, вошел Петр, и перед ним склонились низко семь париков. Кивнув, он сел у стола, резко сдвинул в сторону бумаги, опростав для руки место, забарабанил пальцами, и на присутствующих уставились круглые его черные глаза, словно горевшие безумием (Л.Н. Толстой).

11. Прочитайте текст. Какие невербальные средства указывают на резкое изменение состояния тонкого? Объясните значение каждого невербального сигнала, описанного автором.

– Служу, милый мой! Коллежским ассессором уже второй год и Станислава

имею... служил, знаешь, в департаменте, а теперь сюда переведен столоничальником по тому же ведомству... Здесь буду служить. Ну а ты как? Небось уже статский? А?

– Нет, милый мой, поднимай повыше, – сказал толстый, – Я уже до тайного дослужился. Две звезды имею.

Тонкий вдруг побледнел, окаменел, но скоро лицо его искривилось во все стороны широчайшей улыбкой: казалось, что от лица и глаз его посыпались искры. Сам он съежился, сгорбился, сузился... Его чемоданы, узлы и картонки съежились, наморщились... Длинный подбородок жены стал еще длиннее; Нафанаил вытянулся во фронт и застегнул все пуговицы своего мундира.

– Я, ваше превосходительство... Очень приятно-с! Друг, можно сказать, детства и вдруг в такие вельможи-с! Хи-хи-с (А.П. Чехов).

12. Прочитайте текст. Какие невербальные сигналы подает барон Изабелле? Какое значение имеют эти сигналы?

Королева Изабелла перевела взор на Роджера Мортимера, барона Вигморского, своего любовника, на того человека, который благодаря ей, но и благодаря самому себе единовластно правил Англией от имени юного короля, и в ту же самую минуту он поднял на нее глаза и, скрестив руки на своем роскошном одеянии, сурово взглянул на нее из-под нахмуренных бровей.

«Догадался, о чем я думаю, – решила про себя Изабелла. – Но что это за человек, только на миг отвлечешься мыслью от него, и он тут же дает вам понять, что вы совершили чуть ли не преступление» (М. Дрюон).

13. Прокомментируйте использование невербальных знаков общения людьми, изображенными на рисунках.



Рисунок 1

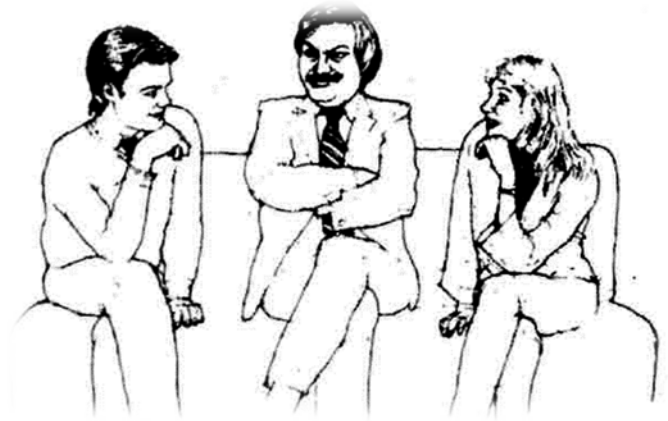


Рисунок 2



Рисунок 3

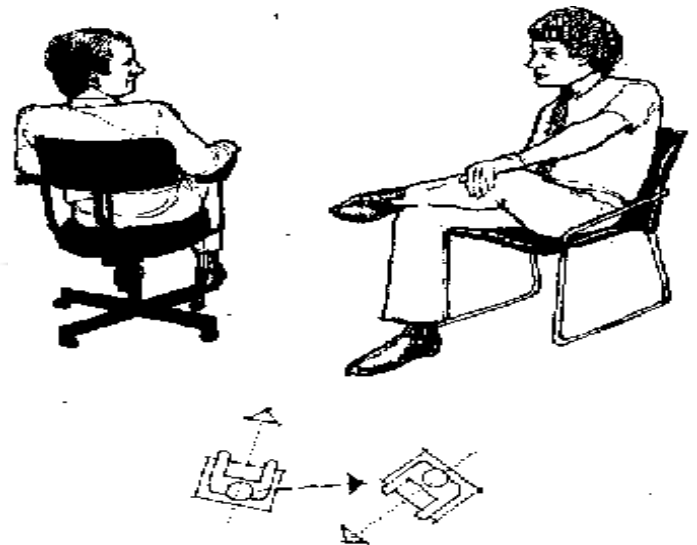


Рисунок 4



Рисунок 5



Рисунок 6