

ЯЗЫК ТЕЛА И ЖЕСТОВ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Юшкова С.С.,

научный руководитель Малимонов И.В.

Сибирский федеральный университет

Деловое общение - это самый массовый вид социального общения. Оно представляет собой сферу коммерческих и административно-правовых, экономико-правовых и дипломатических отношений.

Возможно, большинству из нас, посчастливится бывать на деловых переговорах в разных ролях: «Заказчика», «Исполнителя», «Партнера». И каждый раз, отправляясь на переговоры, мы будем настраивать себя на получение определенных «уступок» от оппонента и выбирать стратегию поведения, оптимальную для себя. Именно поэтому нам просто необходимо быть достаточно образованными и просветленными в сфере владения языком тела и жестов, чтобы в любой ситуации, а также в любой роли выглядеть наиболее выигрышно и достичь желаемой цели.

Как мы знаем, человеческое общение происходит посредством вербальных и невербальных каналов коммуникации. Часто жест или взгляд человека могут сказать больше, чем произнесенная им фраза. Именно контроль невербального поведения во время деловых переговоров способствует повышению их эффективности.

Любое деловое общение начинается с установления контакта. Рукопожатие, поза, улыбка составляют основу первого впечатления, изменить которое бывает очень сложно. Доброжелательная улыбка способствует уверенному и спокойному общению. Она выражает расположение и готовность к сотрудничеству. Язык позы позволяет не только прогнозировать действия соперника, но и влиять на восприятие слушателей.

Рукопожатие - первый жест, определяющий настроение всей последующей встречи...

Предположим, что вы впервые встретились с человеком, приветствуете друг друга обычным рукопожатием. Через рукопожатие передается один из трех типов возможных взаимоотношений. Превосходство, покорность или же равенство. Эта информация передается неосознанно, однако при определенной тренировке и целенаправленном применении того или иного рукопожатия можно оказать непосредственное влияние на исход вашей встречи с другими людьми.

Во время властного рукопожатия ваша рука захватывает руку другого человека так образом, что ваша ладонь развернута вниз. Необязательно, чтобы ваша рука была развернута горизонтально, важно, чтобы она была повернута вниз относительно руки оппонента. Так вы сообщаете ему, что хотите главенствовать в процессе общения.

Когда рукопожатием обмениваются два властных человека, между ними происходит символическая борьба, во время которой каждый пытается подчинить себе руку другого. В результате получается рукопожатие, при котором обе руки остаются в вертикальном положении, а оба человека испытывают друг к другу чувство уважения.

Но также, существует простой способ "разоружения" властного партнера - это вторжение в его личную зону. Чтобы научиться этому способу обезоруживания необходимо оттренировать следующие движения: когда вы берете руку, сделайте шаг вперед левой ногой. Эта тактика позволяет вам выровнять положение рук или развернуть руку другого человека к уступчивому типу рукопожатия.

Можно и обхватить руку человека сверху за запястье и затем встряхнуть ее. При таком способе вы становитесь хозяином положения, т.к. берете верх над рукой другого человека. Но рекомендуется использовать это рукопожатие с определенными мерами предосторожности, так как это может сбить с толку вашего оппонента. Крепкое рукопожатие вплоть до хруста пальцев является отличительной чертой жесткого

человека. Главное назначение рукопожатия несогнутой, прямой рукой в том, чтобы сохранить дистанцию и не допустить человека в свою интимную зону. В тоже время, пожатие только кончиков пальцев напоминает пожатие прямой несогнутой рукой, невыполненное до конца. Даже если и инициатор приветствия дружелюбно настроен по отношению к реципиенту, фактически он не уверен в себе. Цель этого рукопожатия заключается в том, чтобы держать партнера на удобном для себя расстоянии.

Рукопожатие, при котором инициатор тянет руку реципиента на себя, может означать одно из двух: или это неуверенный в себе человек, чувствующий себя в безопасности только внутри своей собственной личной зоны, или же он принадлежит к нации, для которой характерна более узкая интимная зона.

Пожатие с применением обеих рук сразу выражает искренность, доверие или глубину чувств по отношению к реципиенту.

Теперь, рассмотрев основные типы рукопожатий, вы можете с легкостью определить намерения вашего оппонента, а также выбрать нужную и желаемую тактику приветствия для себя.

После ритуала приветствия...

Обменявшись традиционным жестом приветствия, следует более полное установление контакта, обоюдное наблюдение за собеседником и анализ его поведения.

Для начала, самый лучший способ узнать, откровенен и честен ли с тобой в данный момент собеседник - это понаблюдать за положением его рук, а конкретней - ладоней. Испокон веков открытая ладонь ассоциировалась с искренностью, честностью, преданностью и доверчивостью. Руки, лежащие на столе, являются проявлением готовности вступить в социальный контакт. Руки, находящиеся под столом, свидетельствуют об опасении кистями рук выдать чувство неуверенности или нервозности. Рука, охватывающая запястье, говорит о неоправданных ожиданиях и попытке самоконтроля. Дотрагивание до предмета, расположенного вблизи руки, показывает стремление к достижению безопасности. Скрещивание рук на груди воспринимается как бессознательное желание изоляции от внешнего мира. Если человек подпирает бока руками, то это воспринимается, как желание произвести впечатление более значительной силы и власти.

На следующем этапе, обратим внимание на позу нашего собеседника. При деловых встречах не следует принимать позу, характеризующую закрытость в общении и агрессивность: насупленные брови, чуть наклоненная вперед голова, широко расставленные на столе локти, зажатые кулаки. Сильный наклон сидящего вперед верхней части туловища и усиление напряженности свидетельствуют о гневе и желании перейти в атаку. Но эта же поза, только с другой мимикой лица, говорит о внезапной заинтересованности чем-то или кем-то. О стремлении к доминированию свидетельствует такая поза, как наклон на спинку стула и небрежно положенная нога на ногу. А вот если же одна из ног человека зацеплена за ножку стула, ноги скрещены или прижаты друг к другу это характеризует бессознательное подчинение другому, желание оказаться в безопасности. Заметим, что при желании подчеркнуть согласие с партнером можно наблюдать своеобразное копирование его жестов.

Наконец, проанализируем жесты оппонента, которые иллюстрируют прикосновения рук к различным частям лица. Стоит отметить, что при деловых переговорах не следует использовать такие жесты, как поглаживание подбородка, прикрывание рта рукой, потирание щеки, поглаживание волос, потягивание за мочку уха и почесывание бровей. Психологи утверждают, что подобные жесты часто встречаются у лжецов. Касание рукой носа указывает о недоверии к говорящему и характеризует неуверенных в себе людей. Почесывание шеи – показывает сомнение и неуверенность, а потирание тыльной стороны шеи - это сигнал неоправданных ожиданий. Поглаживание подбородка означает сомнение или задумчивость в принятии решения. Недопустимо прикрывать рукой глаза, поскольку жест говорит о лукавстве и

утаении чего-то важного. Если кисть руки сбоку прикасается ко лбу или обрамляет лоб козырьком, то это означает, что человек отгораживается от нежелательных раздражителей и старается сконцентрироваться на чем-то.

Рассмотренные нами жесты были классифицированы специалистами на несколько групп

Жесты-символы в большей степени ограничиваются рамками культуры. Например, болгары кивают головой когда говорят «нет».

Жесты-иллюстраторы используются для пояснения сказанного. С помощью таких жестов усиливаются важные моменты сообщения.

Жесты-регуляторы позволяют регулировать ход беседы. Частые кивки головой «Я с вами согласен, продолжайте».

Жесты-адапторы сопровождают чувства и эмоции. Они становятся первыми признаками волнения. Иллюстрируют привычки человека, связанные с движением рук.

Жесты открытости указывают на искренность собеседника, готовность к общению.

Жесты закрытости - это те жесты, с помощью которых мы всячески отгораживаемся от собеседника, перекрываем посторонними предметами или руками своё тело.

Жесты скрытости сигнализируют о неискренности или обмане вашего оппонента или нежелании обсуждать данный вопрос.

Жесты уверенности демонстрируют собеседнику безоговорочную уверенность в словах или поступках. Пример: руки соединены за спиной и подбородок поднят вверх.

Жесты нервозности – выражают внутреннее беспокойство, наличие внутренних конфликтов или тревожности.

Жесты скуки передают пассивность партнёра, его незаинтересованность в общении с вами, падение тонуса.

Разделение жестов и манер ведения деловой беседы по гендерному признаку

По употреблению в речевом общении преимущественно лицами женского или мужского пола все жесты можно разделить на женские, мужские и смешанные.

Наиболее ярки следующие отличия. Женщины чаще и дольше смотрят во время общения на партнера, чаще улыбаются собеседнику, мужчины же чаще избегают прямого взгляда. Женщины в процессе общения стараются садиться напротив партнера, мужчины - справа или слева от него. Направление жестикуляций у женщин к себе, у мужчин - от себя. В деловой обстановке женщины склонны больше "играть" лицом, согласно кивать, мужчины, выражением лица не "посылают" никаких эмоций. Мужское общение, как и весь стиль жизни, скорее предметно и инструментально, чем экспрессивно. Женщины чаще говорят от первого лица ("Я"), мужчины чаще говорят в безличной форме.

Немного слов о разделении жестов по возрастному признаку

Употребление различных видов жестов, безусловно связано и с возрастом деловых партнёров. Зрелые люди стараются более открыто показать своё превосходство, опирающееся на многолетний опыт и огромные знания. Молодые оппоненты, осторожны в своих движениях, чаще уступают старшим партнёрам, демонстрируя уважение и признание их величия. Тем самым располагают к себе собеседника и позволяют переговорам быть более успешными и выгодными.

Жесты нельзя рассматривать изолированно

Знание языка жестов и умение рассматривать жестикуляцию в контексте происходящего позволяет трезво оценивать успех переговоров и при необходимости направлять общение в нужное русло.

Но ведь жесты нельзя рассматривать изолированно, их необходимо соотносить с мимикой, произнесенными словами и другими жестами и телодвижениями. Жесты могут соответствовать или не соответствовать словам. При соответствии жесты усиливают слова, если же есть несоответствие, то ориентироваться нужно на жесты. Поскольку информативность жестикуляций в 5 раз выше, чем слов.

Помимо соответствия между словами и телодвижениями важно принимать во внимание:

- ситуацию (Позы уставшего или негативно настроенного оппонента одинаковы);
- состояние здоровья (Чувствующий недомогание, будет вести себя пассивно);
- род деятельности (Пианист будет избегать крепкого рукопожатия);
- особенности одежды (Тесный костюм может сковывать свободу движений).

Полезно знать...

Для того, чтобы более правильно, подобрать соответствующую манеру поведения и более точно понять природу происхождения и значения жестов представителей различных стран и национальностей, нужно знать, особенности ведения переговоров, принятых в других странах. Давайте познакомимся с некоторыми, наиболее яркими примерами.

Русский стиль ведения переговоров

Отражает национальные черты русского народа. В первую очередь это преданность национальным интересам и отсутствие дискриминации по национальному признаку. Это также и твердость в отстаивании своей позиции в сочетании с терпимостью к точке зрения партнера. Это и простота в общении, выдержка и доброжелательность, убедительность аргументации, рассудительная манера переговоров, умение найти общий язык с оппонентом, наличие чувства юмора.

Китайский стиль ведения переговоров

Стремятся к установлению добрых отношений. Никогда не высказывают свою точку зрения первыми. На уступки идут только в конце переговоров. Китайцы будут расспрашивать не только о вашей деятельности, но и о семье и увлечениях. На деловых встречах предпочитают держаться официально, хотя одеваются просто. К старшему следует постоянно проявлять большое уважение и внимание. Переговоры ведут медленно, монотонно, стараются избежать конфликта. Преобладает дух коллективизма.

Американский стиль ведения переговоров

Отличает профессионализм, энергичность, не слишком официальная атмосфера. Хотя отмечается и излишняя напористость и даже агрессивность. Они с осторожностью относятся к моментам тишины и не любят перерывов в обсуждении проблем. Не педантичны и не мелочны. К переговорам готовятся тщательно. В общении стараются подчеркнуть дружелюбие и открытость, но сохраняют уверенность в своем превосходстве. В деловых связях стремятся получить выгоду как можно скорее.

Французский стиль ведения переговоров

Французы ведут переговоры достаточно жестко, обычно не имея запасной позиции. Они галантны, скептически, расчетливы, хитроумны и находчивы на переговорах. На деловую встречу приходят официально одетые, используют официальное представление, рассаживаются в соответствии со статусом. Не любят обращения по имени и снятия пиджаков. Впечатлительны, восприимчивы, осторожны. Любят интересные разговоры и не жалеют на них времени. Не любят говорить на иностранных языках, особенно на английском. Плохо работают в команде.

Подведём итог...

В заключение хочется сказать, что теперь, когда мы познакомились с основными правилами ведения деловых переговоров, разобрались в сущности и огромном потенциале языка тела и жестов, мы можем с легкостью пользоваться безграничным простором знаний и умений в этой сфере, оттачивать свои навыки в процессе общения с другими людьми, приобретать мастерство, и в любой ситуации, а также в любой роли, непременно, осуществлять поставленные задачи, достигать желаемых целей и занимать достойное главенствующее положение.