

УДК
81'23

ОСОБЕННОСТИ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ПРИ ВЕДЕНИИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Т.Г. Родионова

Тверской государственной университет, Тверь

В статье рассматриваются некоторые средства невербальной коммуникации, на которые следует обращать внимание при ведении деловых переговоров, анализируются примеры с точки зрения кинесики. Кроме того, приводятся примеры исследований, проводимых в данной области.

Ключевые слова: невербальные средства коммуникации, проксемика, понимание, кинесика, FAST методика, коммуникационные жесты.

В предыдущей работе [4] мы достаточно подробно рассматривали некоторые особенности невербального общения на примерах жестового поведения, мимики, движения рук и тела и других способах и средствах, относящихся к кинесике; в данной статье речь пойдет о некоторых других способах невербальной коммуникации.

При ведении деловых переговоров следует обращать внимание не только на то, о чем говорит ваш партнер, но и на то, как он себя ведет. Иногда поведение и жесты говорят больше, чем слова.

В том случае, когда собеседник явно хочет быстрее закончить беседу, он незаметно (и порой неосознанно) передвигается или поворачивается в сторону двери, при этом его ноги обращаются к выходу. Показателем такого желания является также жест, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону. В этой ситуации следует чем-то заинтересовать собеседника либо дать ему возможность уйти. Если вы будете продолжать разговор в том же ключе, то вряд ли добьетесь желаемого результата. Жесты, свидетельствующие о желании преднамеренно затянуть время, обычно связаны с очками. Для того чтобы затянуть время с целью обдумать окончательное решение, собеседник делает следующие жесты: постоянно снимает и надевает очки, а также протирает линзы. Если вы наблюдаете один из этих жестов сразу же после того, как спросили человека о его решении, то лучше всего будет помолчать в ожидании. Если партнер вновь надевает очки, то это означает, что он хочет еще раз «взглянуть на факты». Жест «расхаживание» [5:56] служит знаком того, что не следует спешить. Многие собеседники прибегают к этому жесту, пытаясь «протянуть время», чтобы разрешить сложную проблему или принять трудное решение. Это очень позитивный жест. Но с тем, кто расхаживает, разговаривать не следует. Это может нарушить ход его мыслей и помешать принятию им решения.

Жесты уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими: к ним относится жест «закладывание рук за спину с захватом запястья» [5: 57]. От этого жеста следует отличать жест «руки за спиной в замок». Он говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки. Интересно, что чем

больше сердит человек, тем выше передвигается его рука по спине. Именно от этого жеста пошло выражение «возьми себя в руки». Это плохой жест, который используется для того, чтобы скрыть свою нервозность, и наблюдательный партнер по переговорам наверняка почувствует это. Жестом уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими является и жест «закладывание рук за голову». Многие собеседники раздражаются, когда кто-нибудь демонстрирует его перед ними. Существуют несколько способов взаимодействия с собеседником, который использовал этот жест. Если вы хотите выяснить причину, по которой собеседник ведет себя с чувством превосходства, наклонитесь вперед с вытянутыми ладонями и скажите: «Я вижу, что это вам известно. Не могли бы вы уточнить некоторые детали?» Затем откиньтесь на спинку стула, ладони оставьте в поле зрения и ждите ответа.

Другой способ заключается в том, чтобы заставить такого высокомерного собеседника сменить свою позу, что, в свою очередь, изменит его отношение. Для этого можно взять какой-нибудь предмет и, отставив его на большое от него расстояние, спросить: «Вы не видели это?», заставив его наклониться вперед.

Хорошим способом взаимодействия является копирование жеста собеседника. Если вы хотите показать, что согласны с собеседником, то вам нужно повторить его позу. Однако, в случае если собеседник в позе «руки за голову» делает вам замечание, то копировать его жест не следует, чтобы не разозлить его. Жесты несогласия можно назвать жестами вытеснения, поскольку они проявляются вследствие сдерживания своего мнения. Собирающие ворсинки с костюма является одним из таких жестов. Собеседник, собирающий ворсинки, обычно сидит, отвернувшись от других, и смотрит в пол. Это наиболее популярный жест неодобрения. Когда собеседник постоянно собирает ворсинки с одежды, это является признаком того, что ему не нравится все, что здесь говорится, даже если на словах он со всеми согласен. Жесты готовности сигнализируют о желании закончить разговор или встречу и выражаются в подаче корпуса вперед, при этом обе руки лежат на коленях или держатся за боковые края стула. Если любой из этих жестов появляется во время разговора, то следует брать инициативу в свои руки и первым предложить закончить беседу. Это позволит вам сохранить психологическое преимущество и контролировать ситуацию [1]. Помимо рассмотренных ранее поз и жестов существуют и другие, которые не менее красноречиво передают то или иное внутреннее состояние собеседников. Так, с помощью потирания ладоней передаются позитивные ожидания. Сцепленные пальцы рук обозначают разочарование и желание собеседника скрыть свое негативное отношение к услышанному.

В практике делового взаимодействия очень большое значение имеет мимика. Именно лицо собеседника всегда притягивает наш взгляд. Выражение лица обеспечивает постоянную обратную связь: по нему мы можем судить,

понял нас человек или нет, хочет ли он что-то сказать в ответ. Мимика свидетельствует об эмоциональных реакциях человека.

В специальной литературе встречается более 20 000 описаний выражения лица. Для того чтобы как-то классифицировать их, была предложена методика, получившая название FAST – Facial Action Coding System, введенная Полом Экманом. Принцип ее следующий: лицо делится на три зоны горизонтальными линиями (глаза и лоб; нос и область носа; рот и подбородок). Затем выделяются шесть основных эмоций, наиболее часто выражаемых при помощи мимических средств: радость, гнев, удивление, отвращение, страх и грусть. Фиксация эмоции по зоне позволяет более или менее определенно регистрировать мимические движения. Эта методика получила распространение в медицинской практике. В настоящее время предпринят ряд попыток применить ее в деловом общении. Но эта проблема еще не получила окончательного решения [2,3].

Поскольку лицо является своеобразным перекрестком, на котором проявляются невербальные особенности, мимические аспекты являются наиболее выразительными.

По мнению А. Пиза, проблема с ложью заключается именно в том, что наше подсознание работает автоматически и независимо от нас [6: 175]. Именно поэтому бессознательные жесты и телодвижения могут выдать нас, когда мы пытаемся лгать. Во время обмана наше подсознание выбрасывает пучок нервной энергии, которая проявляется в жестах, противоречащих тому, что мы говорим. Актеры и адвокаты, профессии которых непосредственно связаны с обманом в разных формах его проявления, до такой степени отработали свои жесты, что трудно заметить, когда они говорят неправду. Для этого они, во-первых, отработывают те жесты, которые придают правдоподобность сказанному, во-вторых, почти полностью отказываются от жестикюляции, чтобы не присутствовали ни позитивные, ни негативные жесты. Что же касается других людей, подделка в языке мимики и жестов часто дается им труднее. Психологи считают, что лжеца, как бы он ни старался скрыть свою ложь, все равно можно распознать, потому что его выдает несоответствие между выраженными жестами микросигналами подсознания и сказанными словами. Какие же жесты могут выдать собеседника, если он лжет?

Например, когда мы слышим, что другие говорят неправду или лжем сами, мы делаем попытку закрыть рот, глаза или уши руками. Защита рта рукой – один из немногих жестов, явно свидетельствующий о лжи. В то время как мозг на уровне подсознания посылает сигналы сдерживать произносимые слова, некоторые люди пытаются притворно покашливать, чтобы замаскировать этот жест.

Если подобный жест используется собеседником в момент его речи, то это свидетельствует о том, что он говорит неправду. Однако если он прикрывает рот рукой в тот момент, когда вы говорите, а он слушает, то это означает следующее: он чувствует, что вы лжете.

Понимание языка мимики и жестов позволяет более точно определить позицию собеседника. Читая жесты, вы осуществляете обратную связь, которая играет определяющую роль в целостном процессе делового взаимодействия, а совокупность жестов является важной составной частью такой связи. Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какое впечатление произвело на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить вас о том, следует ли изменить свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата. Все это позволяет сделать вывод о том, что если вы желаете достигнуть определенных результатов во взаимоотношениях с партнерами, собеседниками или просто коллегами, то вам необходимо овладеть хотя бы азами невербального общения.

Результаты таких исследований можно использовать в практике преподавания иностранных языков, языкознания, русского языка, главным образом РКИ, в лексикографическом аспекте, в лингвокультурологическом анализе художественных текстов, в области изучения этикета различных национальных регионов.

Кроме этого, очевидно, что проблема межкультурного соответствия жестов тесно связана с вопросами интерпретации невербального текста одной культуры носителями другой культуры и проблемами переводимости. Существуют случаи межкультурной синонимии и омонимии жестов, а также различного речевого сопровождения одной жестовой формы. Важным для теории межкультурной коммуникации и невербальной типологии является существование нескольких типов возможных отклонений от правильного понимания невербального текста при переходе от одной культуры к другой.

Список литературы

1. *Лавриненко В.Н.* Психология и этика делового общения. М.: Юнити, 2019.: 415 Сс.
2. *Льюис Р.Д.* Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. М.: Институт психологии РАН, 2010.: 448 Сс.
3. *Морозов А.Ф.* Деловая психология. Курс лекций. СПб: Изд-во Союз, 2008.: 576 Сс.
4. *Пиз А.* Язык телодвижений. М. Эксмо. 2003.: 157 Сс.
5. *Родионова Т.Г., Федоренко С.Е.* Некоторые особенности и типология невербального общения. Языковой дискурс в социальной практике. Тверь,: Тверской государственный университет. 2015.: С. 241–247.
6. *Ягер Дж.* Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М.: АОЗТ "Джон Уайтли энд санз», 2008,: 284 с.

PECULIARITIES OF NON-VERBAL COMMUNICATION IN BUSINESS NEGOTIATIONS

T.G. Rodionova

Tver State University, Tver

In the article some ways and types of non-verbal communication in the situation of business negotiations are analysed, examples are examined from the point of view of kinesics. The examples of different scientific investigations in this field are being described.

Key words: *non-verbal means of communication, proximity, comprehension, kinesics, FAST methodology, communication gestures.*

Об авторе:

РОДИОНОВА Татьяна Геннадьевна – кандидат филологических наук, доцент кафедры иностранных языков гуманитарных факультетов Тверского государственного университета; *e-mail:* tager15@mail.ru