

Тема 4. Применение знаний о невербальных средствах и конгруэнтности

1. Понятие и теоретические предпосылки становления визуальной психодиагностики.

Визуальная (описательная, визуальная) психодиагностика представляет собой самостоятельное научно-практическое направление психодиагностики, имеющее свой предмет, задачи, содержание, структуру и методы. Под визуальной психодиагностикой понимается планомерное, целенаправленное и обусловленное диагностической ситуацией восприятие и оценка внешне проявляемых качеств личности без использования стандартизированных психодиагностических методик. Изучение визуальной психодиагностики, как науки и практики познания людей по их внешним признакам, профессионально необходимо юристскому психологу, так как не всегда в практике решения поставленных перед ним диагностических задач возможно применение стандартизированных методов психодиагностики.

Визуальная психодиагностика имеет аналоги в области юридической науки. Так, в современной криминалистике учение о внешнем облике человека (габитоскопия) рассматривает закономерности и основанные на них средства и методы сбора, изучения и использования данных о внешнем облике человека в целях предупреждения, расследования и раскрытия преступлений. Одно из важных направлений этого учения — систематизированное, научно обоснованное описание внешнего облика человека при помощи стандартизированной терминологии названо «словесный портрет». Особенностью такого подхода является интегрированный характер диагностических суждений, получаемых на основе применения идеографических техник, метода наблюдения (включенного наблюдения), метода экспертных оценок (обобщения независимых характеристик), методов проективной диагностики, ассоциативного эксперимента, графологического анализа.

Теоретические основания визуальной психодиагностики тесно связаны с дифференциальной психологией, биоритмологией, функциональной психологией М. Люшера, проективной психологией (в определении Л.Ф. Бурлачука), психологией графологического и фоносемантического анализа как раздела юридической психологии. Визуальная психодиагностика в рамках конкретных практических приложений решает задачи составления психологического портрета личности на основе ее биоритмических характеристик (в определении Волковой Л.В.), анализа результатов фото-, видеосъемки, включенного наблюдения, аудиозаписи беседы либо ауторазговора, на основе анализа продуктов деятельности личности. Истоками возникновения и основаниями дальнейшего развития визуальной психодиагностики явились целый ряд теорий личности:

- антропологическая теория Ч. Ломброзо, возникшая в Италии в 70-х гг.

XIX в.;

- диспозиционная теория личности Г.У. Олпорта;
- конституциональные теории личности Гиппократ, Л. Ростана, Г. Виолы, Кречмера, Шелдона, К.Конрада;
- факторные теории личности Кеттелла, Айзенка, Дж.П. Гилфорда;
- функциональная теория М.Люшера;
- биоритмическая теория личности Н.А. Аминова и другие.

При всей своей внешней простоте, визуальная психодиагностика является одной из наиболее трудных областей познания. Оценка личности, осуществляемая в процессе применения методов визуальной психодиагностики, таит в себе массу сложностей ввиду того, что напрямую зависит от опыта социально-перцептивной диагностики, имеющегося у психолога, от умения психодиагноста интегрировано применять различные идеографические, проективные, биоритмологические и т.д. методы и техники. Во многом качество интерпретации психодиагностом результатов визуальной психодиагностики зависит от развитости и профессиональной направленности таких качеств личности психодиагноста, как эмпатия, рефлексия, идентификация, наблюдательность, а также профессиональной направленности операций мышления (анализ, синтез, абстрагирование, обобщение, сравнение, систематизация).

Методологическое обоснование визуальной психодиагностики исходит из схемы восприятия личности по внешним признакам. В этой связи, в визуальной психодиагностике существуют различные схемы и классификации внешних признаков личности. Русский физиолог И.М. Сеченов так говорил о внешних признаках личности: «Психологическая деятельность человека выражается, как известно, внешними признаками, и обыкновенно все люди, и простые, и ученые, и натуралисты, и люди, занимающиеся духом, судят о первой по последним, то есть по внешним признакам».

В рамках визуальной психодиагностики многочисленные и разнообразные внешние признаки личности, называемые дескриптивными, подразделяются на две основные группы: собственные и сопутствующие. Собственные дескриптивные признаки личности неотъемлемо принадлежат конкретному человеку, а сопутствующие только дополнительно характеризуют его личность. Собственные дескриптивные признаки личности подразделяются на:

- общефизические (возраст, биоритмические и фоноритмические признаки, признаки перенесенных заболеваний);
- антропологические (половые различия, национальная и этническая группа, результаты экспертных оценок);
- морфологические (конституция тела, форма лица, строение и форма частей тела и лица, глаза (взгляд), волосы, осанка);
- функциональные, обусловленные спецификой проявления жизненно важных функций человеческого организма (походка, жестикуляция,

мимика, пантомимика (паттерны тела), артикуляция, голос, речь, манера общения, индивидуальные и групповые паттерны поведения, характеристика продуктов деятельности, привычки).

Сопутствующие дескриптивные признаки личности характеризуют имидж личности (мода, стиль, статус) и отражаются через одежду, обувь, головной убор (прическу), макияж, татуировку, предметы личного обихода, украшения, аксессуары, вещественное окружение личности, интересы и увлечения. Кроме того, все дескриптивные признаки личности дополнительно подразделяются на группы для более точного и всестороннего ее описания:

- общие - наиболее значимые, крупные, заметные;
- частные - детали общих признаков;
- постоянные - присущи человеку со дня рождения и в течение всей его жизни;
- временные;
- необходимые - обязательно присущи людям определенной группы;
- случайные;
- естественные - присущи человеку от рождения или появляются с возрастом;
- искусственные;
- патологические - вызванные вследствие заболевания.

Интересны результаты исследований в психологии общения вопросов восприятия человеком человека, которые показали, например, что если за 100% принять общее число всех дескриптивных признаков личности, то на отражение общефизических, антропологических и морфологических признаков придется 82,5% описания личности, на отражение функциональных признаков - 14 %, а на отражение сопутствующих дескриптивных признаков личности - 3,5 %. Несмотря на значимость общефизических, антропологических и морфологических дескриптивных признаков, в некоторых случаях наиболее важное и существенное значение имеют функциональные дескриптивные признаки личности, выступающие, по мнению М. Люшера, сигналами личности. Следует заметить, что объективность, валидность и надежность дескриптивных психодиагностических средств и получаемых в процессе диагностики результатов заслуженно подвергаются сомнению.

В то же время, как показывают результаты последних научных исследований В.П. Прилепина, Л.В. Волковой и других, результаты дескриптивной психодиагностики имеют достаточно высокие интертестовые корреляции в рамках стандартизированных психодиагностических средств и могут рассматриваться в качестве оценок предварительной диагностики личностных черт. При решении некоторых диагностических задач такие результаты могут оказаться единственно возможными. Именно поэтому визуальная психодиагностика требует пристального внимания со стороны ученых-психодиагностов, а ее методики дальнейшего научного осмысления и

совершенствования.

Визуальная психодиагностика - единственное направление в психодиагностике, где в полной мере должны учитываться в процессе диагностического эксперимента социально-обусловленные феномены личностного восприятия:

- первое впечатление;
- активное предвосхищение личностью результатов восприятия;
- субъективность восприятия и другие.

Причины ошибок визуальной психодиагностики связаны, во-первых, с особенностями личности обследуемого, во-вторых, с непреднамеренным или преднамеренным воздействием обследуемого на психодиагноста (например, преднамеренные действия обследуемого с целью предвосхищения своей оценки и обмана психодиагноста) и, в-третьих, с особенностями личности самого психодиагноста. С.Л. Рубинштейн в 1959 г. писал: «В повседневной жизни, общаясь с людьми, мы ориентируемся в их поведении, поскольку мы как бы «читаем» их, то есть расшифровываем значение их внешних данных и раскрываем смысл получающегося таким образом текста в контексте, имеющем свой внутренний психологический план. Это «чтение» проистекает бегло, поскольку в процессе общения с окружающими у нас вырабатывается определенный, более или менее автоматически функционирующий подтекст к их поведению».

Проведенные исследования показывают, что точность полученных с помощью визуальной психодиагностики оценок личности вполне сопоставима с результатами проверок на полиграфе. Однако, к сожалению, приходится констатировать, что большинство психологов не знает глубоко методов визуальной психодиагностики, а те, кто ознакомлен с ними, не стремятся применять их в психодиагностической практике. При этом ими осознается необходимость и полезность овладения приемами и способами визуальной психодиагностики личностных черт.

Классификация дескриптивного психодиагностического инструментария соответствует изучаемым дескриптивным признакам личности и выделяет общефизические, антропологические, морфологические и функциональные методы и средства.

2. Информативность невербальных средств общения в психодиагностике.

Как правило, лучше это удастся людям с хорошо развитой интуицией или, если говорить с помощью научных терминов, - с доминирующим правым полушарием, которое позволяет отслеживать жесты, мимические коды другого человека и сравнивать их с тем, что говорит наш собеседник. Соответствие вербальной речи и жестов дает информацию об искренности партнера, а их несоответствие показывает обратное.

Так, например, основатель психоанализа Зигмунд Фрейд однажды заметил в разговоре с собеседницей, что она все время пыталась убедить его в том, что очень счастлива в своем замужестве, и в то же самое время

бессознательно снимала и надевала на палец свое обручальное кольцо. Фрейд обратил внимание на этот бессознательный жест и был несколько не удивлен, когда оказалось, что замужество не такое уж и удачное.

Наблюдения за действиями собеседника и их соответствие словам являются ключом к правильной интерпретации состояния и поведения партнера по коммуникации.

4.2. ВИЗУАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Жесты.

Жесты при общении крайне информативны. Для более точного распознавания тайных замыслов собеседника и нивелирования своих каналов доступа к информации жесты можно условно разделить на группы:

1. *Жесты-иллюстраторы* — это жесты сообщения:

указатели, образные картины изображения («вот такого размера и конфигурации»); движения телом; жесты - «отмашки»; своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе.

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

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

4. *Жесты-адаптеры* - это специфические привычки человека, связанные с движениями рук. Это могут быть:

а) чесывания, подергивания отдельных частей тела;

б) касания, похлопывания партнера; в) поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т.п.).

5. *Жесты-афффекторы* - жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции.

6. **Жесты оценки** - чесывание подбородка; вытягивание указательного пальца вдоль щеки, а большой палец поддерживает подбородок - негативная или критическая оценка собеседника, или того, о чем тот говорит. Если при этом указательный палец потирает глаз, то это говорит о том, что негативные мысли продолжаются; вставание и прохаживание (человек оценивает информацию).

7. *Жесты уверенности* - соединение пальцев в пирамиды куполом вверх.

8. *Жесты нервозности и неуверенности* - переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть. «Почесывание шеи» (примерно пять таких движений); удаление с одежды воображаемых нитей.

9. *Жесты самоконтроля* - руки сведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в

подлокотник.

10. *Жесты ожидания* - потирание ладоней; медленное вытирание влажных ладоней о ткань.

11. *Жесты отрицания* - сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус; скрещенные руки; дотрагивание до кончика носа.

12. *Жесты расположения (открытости, честности)* - прикладывание руки к груди; прерывистое прикосновение к собеседнику, движение рук ладонями вверх. Например, когда человек хочет быть полностью откровенным или честным, то он показывает одну или обе ладони другому человеку и говорит какую-нибудь фразу типа «разреши мне быть полностью откровенным».

13. *Жесты доминирования* - жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз, движение рук ладонями вниз, а также когда все пальцы собраны в кулак, и указательный палец представляет собой как бы пику, с помощью которой говорящий, образно говоря, заставляет, принуждает своего слушателя делать какие-либо действия. Такой указывающий перст является одним из самых раздражающих жестов, которые использует человек во время разговора, особенно если этим пальцем еще и стучат, как бы отбивая ритм.

14. *Жесты агрессии и готовности* — человек стоит, положив руки на бедра. Мужчины часто используют этот жест в присутствии женщин для того, чтобы показать агрессивную доминирующую силу самца. А.Пиз сравнивает подобную стойку мужчины с птицей, распушившей свои перья, чтобы казаться больше, чем есть на самом деле, когда готовится к сражению или же ухаживанию. Мужчины используют жест «руки на бедрах» для такой же цели. Причем, если у мужчины расстегнут пиджак и полы откинуты назад - то это непосредственно агрессивная поза, так как человек открыто демонстрирует свое сердце и горло, что является невербальным доказательством бесстрашия. Если же пиджак застегнут, когда человек стоит в агрессивной позе, - это агрессивная фрустрация.

15. *Жесты, неискренности* - жест «прикрытие рукой рта», «прикосновение к носу», как более утонченная форма прикрытия рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд», «потирание глаза» как бы говорит «ничего не вижу». Мужчины обычно, проделывая этот прием, смотрят в пол, а женщины - потирают глаза легкими прикосновениями и трут область под глазом. Как правило, они стремятся избежать прямого взгляда в лицо собеседнику. «Потирание уха» - попытка показать, что он ничего не слышит. «Оттягивание воротника», поглаживание или почесывание шеи - компенсаторная реакция на успокоение. «Палец во рту» - бессознательная попытка человека вернуться в безопасное состояние, то есть в состояние ребенка, сосущего материнскую грудь. Палец может быть заменен сигаретой, трубкой, карандашом и подобной вещью.

16. *Жесты скуки* - жесты около щеки и подбородка, когда рука

используется в качестве поддержки для головы. Полное отсутствие интереса демонстрируется, когда голова полностью лежит в ладонях.

17. *Жесты при курении* - как один из способов снятия напряжения через переключение внимания от проблемы на сам процесс курения. Человек, который испытывает положительные чувства, превосходство или уверенность, обычно выпускает дым вверх. Соответственно, человек, испытывающий отрицательные эмоции, будет выпускать дым вниз. Если человек выпускает дым вниз и через уголок рта, это говорит о его более сильном отрицательном отношении к ситуации и скрытом характере. При этом также нужно учитывать ситуацию - человек может выпускать дым через уголок рта для того, чтобы не обидеть окружающих. В таком случае это не будет говорить о каких-либо особых чертах его характера.

Чем быстрее дым выдувается вверх, тем более уверенно чувствует себя человек, а чем быстрее дым выпускается вниз, тем более отрицательные чувства он испытывает.

Если при курении человек выпускает дым из ноздрей, это является жестом, говорящим о его чувстве превосходства над вами. При этом дым опускается вниз, но это происходит из-за физического расположения ноздрей. Человек часто откидывает голову вверх, как бы смотря свысока. Если же во время курения человек опускает голову вниз и при этом выпускает дым из ноздрей, то это значит, что он рассержен и пытается выглядеть разъяренным, подобно быку.

Большинство курильщиков выкуривает сигарету до определенного места, а затем тушат в пепельнице. Если же курильщик зажигает сигарету и неожиданно тушит ее в пепельнице, то это является сигналом о его решении закончить разговор. Если вы заметили это, то можете взять под контроль ситуацию и закончить разговор первым. Таким образом, будет казаться, что это ваша идея.

18. *Жесты с очками*. Если человек постоянно снимает очки и протирает стекла, то можно сказать, что он пытается выиграть время для принятия решения. Если человек начинает делать этот жест немедленно после того, как его попросили принять решение, то лучше подождать и не торопить его. Если человек вновь надевает очки, очень часто это значит, что он хочет пересмотреть факты заново. В то же время, если он складывает очки и откладывает их в сторону, то это является сигналом окончания разговора.

19. *Зеркальные жесты* способствуют лучшему установлению контакта и являются средством, с помощью которого один человек говорит другому, что он полностью согласен с идеями своего собеседника и его отношением к ситуации.

Ноги и ступни в положении стоя

1. *Стойка на обеих ногах* (расстояние не больше, чем на две ширины ладони друг от друга), с равномерно распределенным весом тела, твердой и одновременно гибкой стойкой при хорошей компенсированности

напряжения: сильный, уравновешенный, спокойный, твердый, но могущий приспособиться к обстоятельствам, устойчивый; «самостоятельность», внутренняя свобода, благоразумие. О таких говорят: «Стоит обеими ногами в жизни, на земле». Только тот, кто находится в согласии с самим собой, может спокойно и твердо стоять на ногах, особенно на пятках!

2. *Неподвижная, застывшая стойка при сильной напряженности:* твердость, упрямство, плохая приспособляемость, негибкое самоутверждение.

3. *Вес тела - на одной ноге, другая лишь в качестве подпорки, нечастая смена поз, вместе с некоторой расслабленностью:* бдительность, подвижность, гибкость реакции, приспособляемость, непринужденность; но уже и определенная подспудная нехватка устойчивости, которая становится заметной при более сильных нагрузках.

4. *Изменчивая стойка при недостатке напряжения, частая смена основной опорной ноги в позиции ступней:*

нет твердой точки опоры, недостаток твердости и дисциплинированности, воли, слабость, мягкость, стремление к удобству, ненадежный, боязливый, внушаемый.

5. *Покачивание, приподнимание на носки; постоянное резкое поднимание корпуса* - или подготовка активного движения вперед - «готовность к борьбе» или агрессивная установка, или (вероятно, еще чаще) заносчивость. В любом случае здесь не хватает настоящей «устойчивости».

6. *Стойка - широко расставив ноги:* потребность в самоутверждении, чрезмерная потребность в высокой самооценке часто как сверхкомпенсация чувства неполноценности и агрессии.

7. *Заметно повернутые наружу носки, ног:* «ходит павлином», при прочих признаках - самомнение, самодовольство, самоуверенность, тщеславие. Часто при этом выпячивание живота и отклонение назад верхней части тела: ходьба вразвалку. Причиной в этом случае может быть и абсолютная наивность.

8. *Носки ног «смотрят» вовнутрь',* действия всегда примитивны, известная внутренняя слабость, относительный недостаток напряжения, встает вопрос об уверенности в себе.

Походка

Важная информативная деталь при деловой встрече - ***походка***. Важно уметь передать через походку ваше отношение к собеседнику, встрече, а также уверенность в себе, спокойствие и доброжелательность. Походка характеризуется ритмичностью, скоростью, величиной шага, степенью напряжения тела, формой протекания движений.

Ритмичная походка (напряжение и расслабление сменяются ритмично, движения плавно перетекают друг в друга): расслабленная форма приподнятого, но уравновешенного настроения, существование напряжения в смысле особого внимания, критичности или готовности к действиям. При веселом настроении легко, без какого-либо особого повода, сменяется на ускоренную походку (ее противоположностью в определенной степени

является целеустремленность). Высокомерно-беззаботные часто ходят для своего удовольствия ритмично покачивающейся походкой.

Равномерная походка (преобладание напряжения, прямолинейный, напряженный тип движений): волевая деятельность или стремление к цели, которой хотят овладеть, применяя силу воли; чем это желание выраженной, тем более равномерна походка, шире шаги, прямолинейнее линия движения, тем больше верхняя часть тела наклонена вперед.

Нарушения в ритмичности (запинающиеся, прерванные на половине движения, спотыкания, заминки): человек не чувствует себя «в своей тарелке», какому-либо побуждению противостоят некоторые силы, отсюда известная раздвоенность и отсутствие уверенности, надежности:

замешательство, задумчивость, направленность в себя, нехватка внутренней свободы, робость - нечто, что встречает внутреннее противодействие.

Широкие шаги (чаще у мужчин, чем у женщин): часто экстраверсия (направленность на собеседника, внешняя эмоциональность), целеустремленность, рвение, предприимчивость до сплошной занятости, деловитость, выход из себя, непринужденность, свободно разворачивающееся самоощущение. Скорее всего, направленное на далекие цели, абстрагирующееся мышление.

Короткие, маленькие шаги (чаще у женщин, чем у мужчин): скорее интроверсия (направленность внутрь себя, своих ощущений), осторожность, расчет, приспособляемость, быстрое мышление и реакции, сдержанность, самочувствие проявляется лишь ограниченно.

Тип мышления скорее конкретный, связанный с чувственными впечатлениями. Нужно принимать эти указания лишь как рабочую основу для дальнейшей точной перепроверки.

Подчеркнуто широкая и медленная походка - обычное известное желание выставиться напоказ, действия с пафосом. Через сильные и тяжелые движения - демонстрация окружающим силы и значения личности. Они естественны у атлетов. В других случаях они часто неуклюжи.

Заметно мелкие и при этом быстрые шаги, нарушенные ритмически: взволнованность, боязливость всех оттенков, осознанная или неосознанная. (Бессознательная цель: уклониться, уступить дорогу любой опасности)

Напряженность или расслабленность походки: за выражено расслабленной походкой может стоять отсутствие интереса, безразличие, отвращение к принуждению и ответственности, или у многих молодых людей незрелость, недостаток самодисциплины или снобизм.

Раскачивание верхней части корпуса, а именно, при каждом шаге поворот то одного, то другого плеча; подчеркнуто демонстративный характер каждого шага: часто у людей, которые совсем не настолько мышечно сильны, как хотят показать.

Ритмически-сильная походка, немного раскачивающаяся вперед-назад (с усиленными движениями бедер), притязание на некоторое пространство наивно инстинктивные самоуверенные натуры, которые живут безоблачно в

смысле своих сильных побуждений и это без стеснения демонстрируют. Раскачивание плеч в резонанс: в основном аффективные, самовлюбленные создания.

Раскачивание бедер, часто у девушек и у молодых женщин: от эффектности до безобидности, переходящей к кокетливости.

Походка с несгибающимися ногами, особенно большими шагами: способ действия подчеркнуто мужской, сильный, энергичный (часто осознанно или нет перенимается некоторыми женщинами).

Слегка раскачивающаяся походка, никакого напряжения, силы или даже веса на первом плане, а расслабленные свободные движения и соответственно легкое покачивание бедер - отчетливо женская походка, чувствительность, эротическое воздействие на мужчин.

Шаркающая «провисающая» походка, несколько тяжелые, расплывающиеся движения: отказ от волевых усилий и стремлений, вялость, медлительность, ленность.

Типичная походка, то есть совершенно свободная постановка ног, спокойные, полные достоинства, сильные и упругие движения при выпрямленном корпусе, надежном равновесии, не быстрые и не медленные, не напряженные и не расслабленно-неуправляемые, не слишком большие и не слишком маленькие шаги: спокойная, уверенная в себе, истинная личность, которая знает, чего она хочет и не нуждается в рекламировании своей ценности форсированными движениями.

Тяжеловесная «гордая» походка, в которой есть что-то театральное, так сказать, желаемое, но не уместное, например, когда при медленной ходьбе шаги относительно или слишком малы (противоречие!), когда верхняя часть тела держится подчеркнуто и слишком прямо, при отсутствующем или нарушенном ритме: переоценка самого себя, высокомерие, самовлюбленность.

Твердая, угловатая, ходульная, деревянная походка (неестественная напряженность в ногах, тело не может естественно раскачиваться): зажатость, робость, неспособность к свободному проявлению эмоций, отсюда сверхкомпенсация в направлении излишней твердости, перенапряжения, судорожности. Или из-за недостатка силы побуждений, то есть внутренней слабости.

Неестественно порывистая походка, подчеркнуто большие и быстрые шаги, сразу заметное размахивание руками вперед-назад: реальная и демонстрируемая активность - часто лишь бессодержательная занятость и старания по поводу реализации своих желаний.

Постоянное приподнимание вверх (на напряженных носках ног) - стремление вверх, ведомый идеалом, сильной потребностью, чувством превосходства, особенно интеллектуального превосходства.

Форма протекания движения

Движения по прямой при среднем равновесии напряжения (компенсации напряжения) и с одинаковой скоростью: господствует воля (без которой движение по прямой невозможно), концентрирующаяся на

достижении цели при относительно малом эмоциональном содержании. Такое движение всегда будет неистинным, если демонстрируется эмоциональная реакция, например, при высказывании сострадания, которое идет не от сердца.

Резкое, как у удара, начало, высокая степень напряжения, быстрый темп: направленная нервозность.

Господствующая прямолинейность отдельных движений ведет к *угловатой форме протекания движений в целом*: господствуют рассудочные и волевые моменты побуждений (отсюда ритмичность движений), внутренняя дисциплина, высокая концентрированность, а также осторожность, недоверие, замедленность деятельности, тенденция к упрощению, надежности. Переходы между движениями несут в себе что-то неловко-угловатое.

Переходы между движениями:

- точно-закономерные: волевой человек, дисциплина, владение собой;
- неупорядоченно-резкие: возбужденность, раздражимость, нервозность;
- твердые, «одервеневшие»: заторможенность, закрытость, раздвоенность.

Закругленное протекание движения вырастает из богатой эмоциями, настроенности внутренней установки, при которой компонент побуждения развивается не очень сильно, например, когда люди, симпатизирующие друг другу, приветствуют друг друга пожатием рук или веселой, любезной улыбкой.

Соответственно округленная форма протекания движений: относительно сильно выраженное участие (сострадающий человек), безоблачно-беззаботное отношение к миру, естественно-приспосабливающийся тип.

Скудные, абсолютно отрегулированные движения характерны для деловых людей нашего времени, с их чувством превосходства и осознанной волей. Чем целостней такая натура, тем раскованнее и свободнее его движения:

его эмоциональные силы несравненно сильнее и полнее участвуют во всем.

Пантомимика

Пантомимика - позы, осанка, посадка головы.

Ноги и различные способы посадки.

Закрытая посадка (ноги и ступни сомкнуты): боязнь контактов, восприимчивость и педантичная корректность из-за недостатка внутренней уверенности в себе.

Беззаботно-открытая посадка (ноги широко расставлены): крайняя беззаботность или стремление к уюту, недостаток дисциплины, лень, невоспитанность, равнодушно-примитивная бесцеремонность.

Ноги, положенные одна на другую, - стремление устроиться поудобнее. Сильная самоуверенность, нет чувства подчиненности. В общем

благодарное настроение, нет готовности к деятельности или защите. Часто также проявляются в виде сверхкомпенсации, чтобы побороть чувство неполноценности, обрести внутреннюю уверенность, преодолеть признак зажатости, во всяком случае - некоторый симптом напряжения.

Ступни зацепляются за ножки стула или поза - одна нога на другой, верхняя зацепляется за нижнюю - то же, что и в предыдущем случае, только в усиленной форме, то есть либо располагается с полным удобством, либо интенсивно бессознательное желание обрести внутреннюю уверенность.

Широкая удобная посадка, на всю поверхность сиденья, в равной степени широко, тяжело, удобно, с расслабленной мускулатурой, максимально удобной позицией ног и ступней (чтобы встать, нужно будет сначала изменить их положение), удобно откинувшись на спинку; часто ноги вяло лежат одна на другой: позитивное настроение, внутренний покой, доверительная установка, защищенность.. Наивность, бесхитрость в фальшиво-доверительной установке. Пассивность («мне все равно, лишь бы меня оставили в покое»). В основе может быть внутренняя слабость из-за истощения. Несколько поверхностное безразличие и беззаботность, считающие, что игры с риском и опасностями закончены.

Посадка на кончике стула, с выпрямленной спиной и полной обращенностью к партнеру: высокая степень заинтересованности в предмете, существующая на основе сильной концентрации воли в течение долгого времени. Чаще наблюдается во время переговоров, когда речь идет об остроактуальных или горячих проблемах, при активном руководителе переговоров или при концентрации на партнере, который находится в таком же состоянии.

Посадка при постоянной готовности к действиям характеризуется напряженностью во всем теле, верхняя часть тела прямая или немного наклонена вперед (нет удобного отклонения назад), позиция ног и ступней такова, чтобы было возможно немедленно встать (нет расслабленного вытягивания ног вперед или забрасывания ноги на ногу), например, одна ступня под сиденьем стоит полностью, другая позади нее на носке - чтобы можно было моментально подняться. Эта поза типична для неуверенно боязливых натур (скорее пассивные реакции) или злобно-недоверчивых (скорее активность).

Осанка

Хорошая непринужденная осанка: в основе лежит высокая восприимчивость и открытость окружающему миру, способность к немедленному использованию внутренних сил, свобода от какого-либо ограничивающего принуждения, следовательно, естественное доверие к себе и чувство безопасности.

Неподвижность или напряженность тела: реакция самозащиты, когда чувствуют себя не в «своей тарелке» и хотят отстраниться. Большая или меньшая стесненность, избегание контактов, закрытость, обращенное на себя состояние духа. Часто чувствительность, впечатлительность, стеснительность, самоизоляция, чувство, что тебя неправильно понимают,

скованность по отношению к внешнему миру со сверхкомпенсацией действительной или мнимой неполноценности (часто проявляется при неловком старании быть корректным).

Постоянная натянутость и внешняя жестокость при известной холодности проявлений в способах защиты, отличающихся заостренностью: очень чувствительные натуры, которые пытаются скрыться за видимостью твердости и уверенности (часто вполне успешно). Выраженные индивидуалисты чаще всего показывают такой защищенный панцирь. При сильной потребности в оценке все стремления объединяются в неистинной, но от этого не менее слабой активности, в которой разум и воля по-своему переигрывают эмоциональную окраску всего, с чем приходится иметь дело. Например, безоглядное стремление к успеху через самоистощение и злоупотребление властью, с помощью чего скрывается ложная самооценка.

Плохая, вялая осанка: «Повесить нос». Сутулая спина: смирение, покорность, угодничество.

Часто принимаемые позы *конвенционального рода* (например, одна или две руки в карманах, руки заложены за спину или скрещены на груди): недостаток самостоятельности, потребность в незаметном включении себя в общий порядок. Часто наблюдается, когда несколько человек собираются в группу, особенно при отсутствии начальства.

Плечевой пояс и верхняя часть тела.

Комбинация: *высоко поднятые плечи со слегка сутулой спиной и более-менее втянутым подбородком*, (склоненная голова, «втянутая в плечи»): чувство угрозы и следующее из этого защитное поведение: беспомощность, чувство «огцетиненности», хронический страх, нервозность как следствие неуверенности, боязливость.

Плечи, выступающие вперед, - чувство слабости и подавленности, покорности, комплекс неполноценности.

Сжимание плеч - при сильном страхе, ужасе. *Свободное опускание плеч* - наступившее чувство уверенности, внутренней свободы, владения ситуацией.

Отжимание плеч назад - чувство силы, собственных возможностей, активности, предприимчивости, решимости действовать, нередко переоценка себя.

Попеременное поднимание и опускание плеч - сомнение, раздумья, скепсис.

Выпяченная грудная клетка (интенсивные вдохи и выдохи, постоянный большой остаток воздуха в легких):

как положительный признак - осознание силы, своей личности, активность, предприимчивость, потребность в социальных контактах;

как отрицательный - чванство, переоценка себя и своих возможностей.

Впалая грудная клетка (более интенсивное выдыхание, чем вдыхание, постоянно в легких лишь минимальное количество воздуха) - во многом идентично с положением, когда плечи выступают вперед:

как положительный признак - внутренний покой, равнодушие, замкнутость, но все это в рамках позитивного, так как проистекает из слабости побуждений;

как негативный - слабое самочувствие, недостаток напора и жизненной силы, пассивность, покорность, угнетенность (особенно при общем упадке сил).

Руки упираются в бедра: потребность в усилении и упрочении. Демонстрация другим своей твердости, уверенности, стабильности и превосходства: притязания на большое пространство, острые локти торчат в стороны, как оружие. Вызов, бравада - от наивной до злобной формы. Часто сверхкомпенсация скрываемого чувства слабости или смущения. Действие усиливается при широко расставленных ногах и оттянутой назад или приподнятой голове. Руки поддерживают верхнюю часть туловища, опираясь обо что-либо, например, о стол, спинку стула, низкую трибуну: непосредственно - это поддерживающее верхнюю часть тела движение для того, кто слабо стоит на ногах, опосредованно - стремление к духовной опоре при внутренней неуверенности.

Полностью поднятая (выпрямленная) голова: уверенность в себе, самосознание, внутренняя свобода. Полная открытость и внимание к окружающему миру. Готовность к действию, склонность к активному вмешательству и открытому, уверенному взаимодействию с миром.

Подчеркнуто, слишком высоко поднятая голова: взгляд сверху дает критическую дистанцию, критическую бдительность. Также личностное дистанцирование, отсутствие близости, самопревознесение или высокомерие, «высоко задирает нос».

Запрокидывание головы назад: активная готовность или желание деятельности, вызов по отношению к другим. Соответственно смелый, импульсивный, вспыльчивый, мужественный, неколеблющийся или ищущий господства из-за самопревознесения, «высоко метит»!

Прежде прямо державшаяся голова медленно скользит назад, в расслабленную позу и остается там: перевешивает инертная, пассивная установка, стремление к покою, мечтательному отношению к жизни, полной наслаждения, самоотдачи впечатлениям.

Склоненная набок (направо или налево) голова (расслабленные мышцы шеи): отказ от собственной активности, полная открытость собеседнику, внутреннее участие, стремление идти навстречу, вплоть до покорности. Часто наблюдается при флирте, при сопереживании, в деловой беседе при одинаковости позиций.

Качание головой из стороны в сторону: на всем протяжении - без напряжения - нерешительность, в основе - скепсис и осторожность, часто бывает при слегка приподнятых плечах и опущенных уголках рта.

Расслабленно свисающая вниз голова: тотальная нехватка готовности к напряжению, безволие (типично при состоянии апатии). Отсутствие подъема, надежды.

Наклоненная голова с направленным вниз взглядом: при общей

слабости напряжения отдача собственной активности, подчинение, покорность. (Кивок головой как жест согласия.)

Выражение лица (мимика), выражение глаз

Чаще всего основным объектом исследования выступает лицо человека. Изучение основных эмоциональных состояний, таких как радость,, гнев, страх, отвращение, удивление, страдание, выработало единицу анализа лицевого выражения - мимический признак. Совокупность таких признаков образует структуру различных лицевых экспрессии. Рассмотрим наиболее типичные эмоциональные состояния.

Таблица 4

Части и элементы лица	Эмоциональное состояние					
	Гнев	Презре- ние	С трада	страх	Удивле ние	Радость
Полож ение рта	Рот Отк	Рот закрыт		Рот закрыт		Рот обычно
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Гла за рас- крыты,	Глаза сужены		Глаза широко раскрыты		Глаза прищурены или раскрыты
Яркость	Глаза блестят			Блеск глаз не		Глаза
Полож ение бровей	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты вверх		
Уголки бровей	Внешние уголки бровей приподняты		Внутренние уголки бровей приподняты вверх			
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу		
Подви жность лица и его частей	Лицо динамичное		Лицо застывшее		Лицо динамичное	

Первые и нередко главные впечатления о человеке можно составить из наблюдения гримас его лица.

Наслаждение - возникает при смаковании вкусовых впечатлений. Наиболее ярко выраженной мимика бывает у тех людей, у которых развиты кинестетические способности восприятия.

Гримаса испытующая (губы вытянуты вперед, могут быть приоткрыты или неплотно закрыты) возникает при оценивании, экспертизе.

Протест (уголки рта чуть приподняты, рот может быть слегка приоткрыт) часто сопровождается широко открытыми глазами.

Удивление — рот открыт максимально. Если эта гримаса сопровождается широко открытыми глазами, бровями, поднятыми вверх, горизонтальными складками на лбу, она выражает высшую степень удивления - ошеломление.

Озабоченность (губы вытянуты в «трубочку») часто сопровождается

оценивающим взглядом, уставленным в пустоту.

Открытый рот («отвисшая» челюсть) означает не только удивление, но и неспособность в данный момент принять решение, неспособность к волевым усилиям. Эта гримаса может выражать и расслабление, пассивность.

Подчеркнуто закрытый рот (напряженный) свидетельствует о твердости характера, часто об отсутствии желания продолжить разговор, об отрицании возможности компромисса.

Сжатый рот (часто побелевшие губы втянуты, полоска рта узкая) означает отказ, отрицание, упорство и даже жестокость, упрямство и досаду.

«Вытянутое» лицо возникает при расслаблении свисающих уголков губ. Такое расслабление говорит о разочаровании, грусти, тоске, нехватке оптимизма. Степень расслабленности, дополняемая тусклыми глазами, приоткрытым ртом, вертикальными складками на лбу, говорит о глубине подобного эмоционального состояния, вплоть до страдания. Опущенные уголки губ при напряженном рте (замкнута щель между губами) характеризуют активно-негативную позицию, злость, пренебрежение, отвращение, досаду, насмешку, издевку.

Направление взгляда, визуальные контакты

Во все времена люди интересовались глазами и их влиянием на человеческое поведение. Мы очень часто используем такие фразы: «Она пронзила его взглядом», «у нее глаза, как у ребенка», «у него глаза бегают», «многообещающий взгляд», «а у него глаза странно поблескивают», или «он меня сглазил». Когда мы произносим эти фразы, то невольно говорим о размере зрачка и о том, как человек смотрит. В своей книге «Говорящие глаза» Гесс пишет, что глаза наиболее честно и точно говорят об отношении человека, потому что они являются как бы центром тела, и зрачки работают независимо.

По зрачкам можно судить об отношении собеседника к вам и обсуждаемой проблеме. При волнении зрачки увеличиваются в четыре раза по сравнению с нормальным размером. С другой стороны, если человек сердится или его отношение к ситуации негативно, то зрачки сокращаются. Обычно мы называем такие глаза «глаза-бусинки» или же говорим, что у человека взгляд, как у змеи.

Когда вы смотрите другому человеку *прямо в глаза*, то этим самым вы как бы устанавливаете связь с ним. Когда человек пытается скрыть какую-нибудь информацию или лжет, то его глаза встречаются с глазами партнера по переговорам менее одной трети всего времени их разговора. Когда человек смотрит на вас более двух третей всего времени разговора, то это значит одно из двух: или ваш собеседник находит вас весьма интересным и привлекательным, и в этом случае его зрачки увеличены, или же чувствует враждебность к вам и невербально бросает вам вызов. В этом случае его зрачки сокращены. Для того чтобы установить хорошие отношения с другим человеком, вы должны смотреть на него от 60 до 70 % времени всего разговора. Неудивительно, что нервным и застенчивым людям, которые смотрят в глаза менее одной трети времени разговора, очень редко доверяют.

Во время переговоров старайтесь избегать темных очков, так как партнер может подумать, что вы разглядываете его исподтишка.

Важен и еще один фактор - как долго ваш собеседник смотрит на вас. Этот фактор зависит от того, где воспитывался человек. Например, японцы практически никогда не смотрят в глаза, но они предпочитают во время разговора смотреть на шею. Для того чтобы принять правильное решение об отношении собеседника к вам, надо учитывать и культурную среду, в которой он вырос.

Важным является не только промежуток времени, в течение которого смотрит на вас, но также и направление взгляда, та область лица и тела, на которую он устремлен.

Деловой взгляд. Направление взгляда - в район лба собеседника - создает довольно серьезную атмосферу на переговорах, и собеседник чувствует, что вы действительно хотите говорить с ним о бизнесе.

Светский взгляд. Взгляд ниже уровня глаз собеседника способствует созданию атмосферы непринужденного общения. Исследования, проведенные в этой области, показали, что во время различных вечеров и приемов собеседники чаще всего смотрят друг на друга. При этом они обращают внимание на треугольник, который расположен между глазами и ртом человека.

Интимный взгляд. Направление взгляда заключается между грудью и глазами. Если Вы смотрите на человека издалека, то, как правило, этот треугольник между глазами и нижней половиной тела. Мужчины и женщины используют такой взгляд, чтобы показать свою заинтересованность друг в друге, и тот человек, который воспринимает этот взгляд, как правило, смотрит таким же взглядом в ответ.

Взгляд поверх очков. Человек, на которого смотрят подобным образом, может подумать, что к нему относятся весьма критически и пытаются каким-то образом оценить. Взгляд поверх очков может быть весьма сильной ошибкой, так как слушатель при этом немедленно отвечает следующими жестами: он скрещивает на груди руки, закладывает одну ногу на другую и идет целая серия жестов, говорящих о негативном отношении. Люди, которые носят очки, должны снимать их, когда говорят, и надевать снова, когда слушают. Это не только смягчает собеседника, но и позволяет человеку, который носит очки, держать разговор под контролем.

Взгляд искоса говорит или об интересе, или о враждебности. Когда он соединяется со слегка поднятыми бровями или улыбкой, то это говорит об интересе и очень часто используется как сигнал ухаживания. Если же он соединяется с опущенными, нахмуренными бровями, или же уголки рта опущены, то это говорит о подозрительном или критическом отношении.

«Пустой» взгляд, уставленный при этом в какую-то определенную точку: смущение, стеснение, стыд, недостаток знаний, уверенности. При этом часто «собачий», с признанием вины, взгляд снизу вверх. При твердом ведении взгляда в игру проявляется скрытность, коварство, незаметное подглядывание снизу.

Быстрые, короткие, повторяющиеся взгляды - сигнал к установлению контакта. Стремление избежать взгляда - один из признаков затруднений и барьеров в общении. Пристальный, неподвижный взгляд тоже может характеризовать возникшие трудности.

Взгляд человека почти не поддается тренировке и поэтому наиболее адекватно выражает эмоционально-психическое состояние партнера. Человек может скрыть на словах что угодно (горе, страдание, радость, гнев), но чтобы скрыть это во взгляде, требуется либо огромная сила воли, либо специальная тренировка.

Рассмотрим **особенности «языка» глаз.**

«Вытаращенные» (широко раскрытые глаза) встречаются при озабоченности, неожиданном удивлении, неожиданной встрече. Это может быть сигналом внезапной радости и внезапного испуга, большого любопытства и беспомощности (растерянности), неспособности понять и полной наивности.

Полностью открытые глаза свидетельствуют о высокой восприимчивости чувств и выражают мечтательность, «сон с открытыми глазами», гипнотический транс, беспредельное доверие. Такой прием могут использовать люди, стремящиеся создать впечатление простачка, наивного человека.

Прикрытые, «занавешенные» глаза, когда верхнее веко прикрывает верхнюю часть глаз, выражают равнодушие, покорность, инертность и даже тупость. Чаще всего это неподдельное отсутствие интереса, утомление, скука. Порою это может быть выражением надутости, высокомерия, чванства, высокого самомнения.

Суженный или прищуренный взгляд (круговая мышца лица сокращается так, что остается лишь щелочка для зрения, при этом зрительные оси пересекаются в точке, на которую направлен взгляд) чаще всего, означает пристальное наблюдение, напряженное внимание. А если это взгляд сбоку, то еще хитрость и коварство. Для большинства людей такой взгляд выражает высокую степень душевной концентрации. Вкупе с другими признаками в этом взгляде можно увидеть чрезмерную критичность, черствость и недоброжелательность.

Сверкание глазами (резкое, повторяющееся, усиленное мигание) может быть сигналом неуверенности, затруднений, нервозности, нервной возбудимости.

Сужение или расширение зрачка может свидетельствовать как об усиливающемся, так и об ослабевающем внимании и интересе. При эмоциональном возбуждении, при страхе, боли, душевном напряжении зрачок увеличивается, расширяется. Расслабление, состояние покоя, релаксации, тихой радости ведет к сокращению зрачка.

Прямой взгляд, с лицом, полностью обращенным к партнеру, означает интерес, уважение и самоуважение, открытую позицию, уверенность, готовность к контакту.

Взгляд, направленный вдаль, чаще всего говорит о задумчивости,

сосредоточенности, сомнениях и колебании.

Взгляд, направленный «сквозь» партнера, означает подчеркнутое неуважение, возможную агрессивную реакцию.

Взгляд, направленный мимо партнера, говорит об эгоцентризме, направленности и нацеленности на себя.

Взгляд сбоку (контакт с глазами партнера углами глаз) выражает скепсис, цинизм, незаметное, тайное наблюдение, скрываемый интерес, дистанцию, недоверие, озабоченность.

Взгляд снизу (при наклонной голове) означает при малой напряженности и согнутой спине подчиненность, покорность, услужливость. При более сильном напряжении и легких вертикальных складках на лбу - расчетливую самоотдачу после скрытого наблюдения, согласие. При сильном напряжении может выражать сдержанность, мобилизацию, доходящую до готовности к борьбе.

Взгляд сверху вниз выражает чувство превосходства, гордость, высокомерие, презрение.

«Небесный взгляд» (голова держится прямо, глаза смотрят вверх) означает при отсутствии напряжения в лице и соответствующих условиях глубокие размышления, восхищение, очарованность, высокие мысли. Бывает и так, что напряженность в лице просто связана с желанием изобразить видимость высоких мыслей.

Очень многое можно определить по **движению глаз**. Твердый, фиксированный взгляд характеризует устремленность к цели, уверенность в себе.

Попеременный контакт глазами говорит о подтверждении внимания, уважении к партнеру, полном к нему доверии.

Жесткий (слишком фиксированный) взгляд, сопровождающийся сужением сектора обзора, означает бесцеремонность, недоверие, иногда - проницательность, догадку, чаще всего скрытость, агрессивность.

Оценивающе-блуждающий взгляд при движении снизу вверх и в стороны говорит о восхищении и даже почитании. При движении сверху вниз и в стороны - означает критическое рассмотрение, а подчас и пренебрежение.

Спокойный взгляд выражает удовлетворенность восприятия, вдумчивость, рассудительность. Спокойный вялый взгляд говорит о заторможенности, «стопорах» реакций, оцепенении.

Беспокойный взгляд свидетельствует о возбудимости, непостоянстве, замешательстве, отвлекающих факторах, отсутствии определенной направленности на восприятие слов партнера по общению.

Быстрые, торопливые движения глаз указывают на болезненно развитую чувствительность, возбудимость. «Вращение» глазами как особая форма контакта с партнером, с которым уже установлена связь в общении, выражает потерю интереса на этом этапе коммуникации, скуку, разочарование.

Расположение в пространстве

Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении.

Это понятие ввел американский антрополог Эдвард Холл в начале шестидесятых годов. Слово «проксимик» (от английского слова «proximity») означает близость. Его исследования в этой области привели к новому освещению отношений между людьми.

Каждый человек имеет свою собственную личную территорию, которая включает в себя территорию, ограждающую его владения, например, квартира, дом - это участок, огороженный забором; сюда входит его машина, его собственная спальня или его личный стул, а также, как обнаружил доктор Холл, определенное воздушное пространство вокруг его тела.

Выделяют следующие зоны в человеческом контакте:

- *интимная зона (0 - 50 см)*, в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди. Для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина, прилив крови к голове. Преждевременное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;

- *личная или персональная зона (50 - 120 см)* для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;

- *социальная зона (120 - 400 см)* обычно соблюдается во время социальных встреч в кабинетах, холлах и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают;

- *публичная зона (свыше 400 см)* подразумевает общение с большой группой людей - в лекционной аудитории, на митинге.

Общаясь с собеседниками, необходимо обращать внимание на ваше пространственное размещение, которое несет определенную смысловую нагрузку. Рассмотрим технику включения и исключения партнера из разговора.

Когда третий человек желает присоединиться к двум другим, которые образуют закрытую формацию, он будет желанным гостем в том случае, если другие два собеседника развернут свои тела по отношению к нему и образуют третью точку для треугольника. Если третий человек не является желанным гостем, то два собеседника, образующие закрытую формацию, только повернут свои головы по направлению к нему или к ней, говоря о том, что они его видят. Но направление их торсов показывает, что он нежелателен в этой беседе.

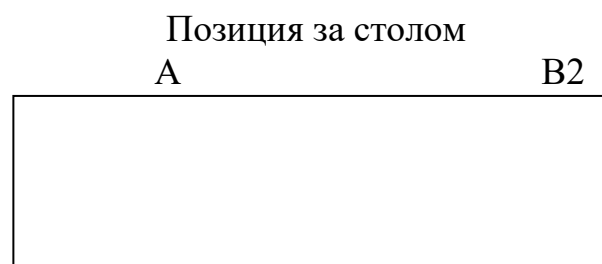
Часто разговор между тремя людьми может начаться в открытом треугольнике, но постепенно два человека могут образовать закрытую формацию, чтобы исключить третьего собеседника. Такое образование является четким сигналом третьему человеку, что он должен уйти из группы, чтобы не испытывать смущения.

Подтверждением сказанного являются направление носков обуви. Ступни не только указывают направление, в котором человек хотел бы передвигаться, но также указывают на людей, в которых человек заинтересован или находит привлекательными. Представьте, что вы находитесь на приеме и замечаете группу из трех мужчин и одной весьма привлекательной женщины. Кажется, что разговор ведут мужчины, а женщина только слушает. Затем вы замечаете, что все мужчины одной ногой как бы указывают в направлении женщины. Таким очень простым невербальным намеком все мужчины говорят женщине, что они в ней заинтересованы. Подсознательно женщина видит эти жесты и весьма вероятно, что она останется с группой так долго, пока будет видеть эти знаки внимания.

Если вы хотите завязать какие-либо отношения с человеком, то используйте положение треугольника. Когда вы хотите невербально оказать на него давление, то встаньте непосредственно перед ним. Положение «угол 90 градусов» позволяет другому человеку думать и действовать независимо, не испытывая невербального давления с вашей стороны.

Отмечено также, что очень часто в переговорах, когда один человек решил закончить разговор или хочет уйти, он разворачивает свое тело или же поворачивает ноги в направлении ближайшего выхода. Если вы увидите такой сигнал во время общения, то лучшее, что вы можете сделать, это заинтересовать человека и попытаться вовлечь собеседника в разговор или же еще лучше закончить беседу первым для того, чтобы все-таки установить какой-то контроль над ситуацией.

В ваших ежедневных встречах с другими людьми развороты тела, а также развороты ног и позитивное сочетание жестов, таких как открытые руки, видимые ладони, наклоны вперед, наклоны головы и улыбка, могут облегчить ваше общение с другими людьми и заставить их чувствовать к вам расположенность, что является весьма важным.



«В» может занять четыре основных позиции по отношению к «А»:

В1 - непринужденного общения;

В2 - сотрудничества;

В3 - соревновательно-оборонительная;

В4 - независимая.

(В1) *Позиция непринужденного общения* обычно используется людьми, которые находятся в дружеских отношениях и ведут непринужденную беседу. Эта позиция позволяет видеть не только глаза, но также и жесты

другого человека. Угол стола представляет собой частичный барьер в случае, если один из собеседников начинает чувствовать угрозу, и при этом нет территориального деления на крышке стола.

(В2) *Позиция сотрудничества* - собеседники совместно работают над одним проектом, стремление к взаимопониманию и эффективному взаимодействию.

(В3) *Соревновательно-оборонительная позиция*: если В хочет убедить в чем-либо А, то соревновательно-оборонительная позиция сокращает шансы В на успешное проведение переговоров. Но может оказаться, что А является менеджером, который должен серьезно поговорить с сотрудником В, и соревновательная позиция может усилить такие упреки. С другой стороны, может оказаться так, что для В необходимо, чтобы А чувствовал свое превосходство, поэтому В умышленно выбирает позицию напротив А.

Когда люди сидят непосредственно друг напротив друга, они бессознательно делят стол на две равные части. Каждый осознает, что эта половина стола является его территорией, и будет возражать, если собеседник вторгнется на его территорию. А. Пиз привел интересный пример, подтверждающий этот вывод. Вот, что он пишет: «Недавно я взял одного коммивояжера в ресторан для того, чтобы отобедать с ним и предложить ему заключить контракт с нашей компанией. Мы сели за маленький четырехугольный столик, который был слишком мал для того, чтобы я сел на угол, поэтому мне пришлось сесть напротив коммивояжера, тем самым, заняв соревновательно-оборонительную позицию.

На столе стояли обычные принадлежности: пепельница, соль, перец, салфетки и меню. Я взял меню, прочитал его и затем положил на территорию своего собеседника. Взял меню и он, прочитал и положил его назад в центр стола справа от себя. Затем я снова взял меню, прочитал его и положил опять на его территорию. В это время я наклонился вперед, и такое неожиданное вторжение заставило его откинуться назад. Пепельница стояла в центре стола, и я, стряхнув пепел с сигареты, пододвинул пепельницу на его территорию. Затем он стряхнул свою сигарету и вернул пепельницу в центр стола. Я снова как бы случайно стряхнул пепел и передвинул пепельницу назад на его территорию. Затем я не спеша подвинул сахарницу с центра стола на его территорию, и он начал явно нервничать. Точно таким же образом я передвинул на его территорию солонку и перечницу. К этому времени он ерзал на стуле и создалось впечатление, будто он сидит на муравьиной куче. На его лбу можно было увидеть тонкую пленочку пота. Когда я передвинул салфетки опять же на его сторону, это было последней каплей, он извинился и пошел в туалет. Когда он вернулся, я также извинился и вышел, а, возвратившись назад, я обнаружил, что все принадлежности - солонка, сахарница и пепельница, стояли на центральной линии».

Эта простая и весьма эффективная игра демонстрирует то сопротивление, которое человек оказывает вторжению на свою территорию. Теперь становится понятным, почему расположение стульев, которое

говорит о соревновательно-оборонительном характере беседы, надо тщательно избегать во время ведения переговоров или в дискуссиях.

(В4) *Независимую позицию* занимают люди, когда они не хотят общаться с другими людьми. Это говорит об отсутствии интереса и даже может быть интерпретировано как враждебная позиция по отношению к другим людям, если вы вторгаетесь в территориальное владение этого человека. Такого положения надо избегать, когда между А и В требуется какой-либо открытый разговор.

Формы столов

Квадратный стол (формальный) устанавливает соревновательные или же оборонительные отношения партнеров на переговорах. Это относится к людям, занимающим равное положение в обществе. Квадратные столы являются идеальными для коротких прямых переговоров или для того, чтобы создать отношение «начальник-подчиненный». При этом больше всех вам будет помогать человек, который сидит рядом. Тот, который сидит справа, будет помогать больше, чем тот, который сидит слева. Наибольшее сопротивление будет оказывать человек, который сидит непосредственно напротив вас.

Круглый стол (неформальный) создает атмосферу неформального отношения и является идеальным столом для ведения дискуссий среди людей, которые занимают одинаковое положение в обществе, так как каждый человек занимает одну и ту же территорию на столе. Если убрать стол и поставить кружком стулья, то это также будет создавать атмосферу расслабленности.

Размер стула и различные аксессуары

Факторы, которые как бы повышают статус человека, следующие: размер стула и его спинки, высота, на которой находится стул от пола, и местоположение стула по отношению к другим людям в кабинете.

Чем выше спинка стула, тем большей властью обладает человек, и тем выше его статус. Многие начальники сидят в кожаных креслах с высокими спинками, в то время как посетителю они предлагают обычные стулья с низкими спинками.

Вращающиеся стулья и стулья на колесиках позволяют обладателю стула иметь некоторую свободу движения, когда он находится в затруднительных обстоятельствах. Обычные стулья не дают такой свободы движений, и отсутствие движения компенсируется различными жестами, которые могут выдать человека и показать его собеседнику, что он думает и что чувствует на самом деле. Кресла с ручками, особенно те, в которых можно откидываться, и которые имеют колесики, лучше по сравнению со стульями, у которых нет таких преимуществ.

4.3. АКУСТИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Паралингвистические (качество голоса, его диапазон, тональность)

— громкость, тембр, ритм, высота звука

Голос как выражение экспрессии тоже соответствует особенностям эмоциональных состояний. Он может меняться на протяжении одного разговора. Сильные изменения голоса характеризуют степень внутреннего волнения.

«Металлически звучащий голос» говорит об энергии, твердости, решительности. *Елейный, приторно-мягкий голос* может свидетельствовать о неискренности. *Монотонный голос* часто означает скованность, зажатость.

В интонации речи сочетаются мелодия, тембр, сила голоса, темп разговора, паузы, ударение. Фактически все элементы интонации могут быть объективно измерены. Психологическая практика говорит о том, что неравномерность в ритме показывает, что основное настроение неустойчивое, зависимое от эмоций, с трудом поддающееся самоконтролю. Слишком строгое, цикличное, «правильное» говорение характеризует волю, самодисциплину, любовь к порядку, педантичность.

Экстралингвистические - речевые паузы, смех, плач, вздохи, кашель, хлопанье

Более подробно остановимся на особенностях смеха и улыбки. *Смех* - это особенно предательская вещь. «По смеху узнают глупца». Есть радостный, веселый, окрыленный, беззаботный, звонкий, предупредительный смех, точно так же, как и грохочущий, блеющий, горький или сладкий, грязный (сальный), ядовитый, ненавидящий, издевательский, злорадный, степенный, уютный, смущенный, скрытый, деланный, жеманный, искусственный, вымученный смех или улыбка.

Открытый смех - собственно смех с широко раскрытым ртом. Полные люди, веселые по натуре, смеются всем телом, женщины - особенно ритмично: при более сильной степени напряжения заметна глубоко врезающаяся длинная носогубная складка:

- в основе - решительность, активность;
- при расслабленном смехе: скорее неопределенность, пассивность.

Смех на -а (ха-ха): совершенно открытый, идущий из сердца смех, облегчающий, полный согласия с окружающим миром, незамутненной радости, неусложненный, беззаботный, наивно-веселый нрав.

Смех на -э (хе-хе): не слишком симпатичный, имеющий что-то блеющее, вызывающее, дерзкое, завистливое, чем более открыта гласная - тем больше злорадства, хамства, презрения.

Смех на -и (хи-хи)': хихиканье, уходящее вглубь себя, это не облегчающий смех изнутри наружу: одновременно скрытный, хитрый, смесь иронии и злорадства, с собственным подтекстом, умыслом.

Смех на -о (хо-хо): звучит хвастливо-угрожающе, с некоторым сомнением, критическим удивлением, протестом, в основе - издевательский и протестующий.

Смех на -у (ху-ху): это не настоящий смех: скрытый страх, боязливость, например, у людей с предрассудками, боящихся привидений.

Расслабленная улыбка - чем меньше напряженная, тем привлекательнее

- первоначально пережитая радость безо всяких отвлекающих помех; безоговорочное признание какой-либо ценности, находящейся вне собственной личности.

Усмешка - закрытые и несколько напряженные губы, то есть некоторое вмешательство воли - некоторая сдержанность, нет безоговорочной отдачи. Повышенное внимание, собственное мнение о переживаемом, но без негативной установки. Часто с лукавством: радость доставляется скрытым наблюдением, которым тихо наслаждаются, оставаясь «в себе».

Смущенная улыбка - нет гладкого, круглого, органического протекания движений, естественного проявления; она внезапно появляется, но точно так же исчезает, граничит с гримасой: отсутствует истинное содержание чувств, сердце в этом не участвует, более или менее исполняется долг; робость, затруднительное положение.

Искаженный, отрицающий смех или улыбка - при подтверждающем характере смеха в опущенных уголках рта скрывается отрицание, обесценивание: ирония, чувство «я-то лучше знаю», злорадство, отречение, надутость.

Сладкая улыбка - мимические проявления как при реакции на сладкое, но губы несколько раздвинуты:

в большей степени ведома своей чувственностью/чувствительностью. Типична для ханжей и сентиментальных, а также закоренелых льстецов, которые отвечают ей на воздействие со стороны того, кому они льстят.

Язвительная ухмылка - больше похожа на гримасу, некоторое родство с реакцией на кислое; значительное напряжение выдает лежащие в основе ее собственные намерения - типична для нахалов, наглецов и хамов. Ее предварительный этап - лицемерно-сделанная, неискренняя улыбка.

Кривая, лишь с одной стороны лица улыбка и смех — нет безусловной решительности или активной энергичности, характерны сдержанность и стремление к отрицанию и обесцениванию, которые осознанно скрываются за деланной веселостью. Исходя из ситуации в целом, такая улыбка выражает осознанную критичность, издевку, сарказм, пренебрежительное превосходство, даже ненавидящее отрицание.

4.4. ТАКТИЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Это *такесика*, включающая прикосновения, объятия, поцелуи, пожатия руки. В практике менеджера чаще приходится сталкиваться с рукопожатиями. Поэтому рассмотрим эти особенности подробнее.

Рукопожатия пришли к нам из глубины времен, когда люди еще жили в пещерах и при встрече показывали друг другу свои ладони, тем самым демонстрируя, что они не прячут никакого оружия. Современная форма этого древнего ритуала приветствия - это замыкание и взаимное пожатие рук, которое в большинстве стран делают при встрече и при расставании.

Доминирующее рукопожатие - ваша ладонь направлена вниз по отношению к руке другого человека. Способ разоружения доминирующего человека - сделать шаг левой ногой вперед, когда собираетесь пожать

другому человеку руку. Затем приставьте правую ногу, проводя ей при этом влево, как бы вторгаясь в личную зону чело века. Ну, а теперь поставьте левую ногу вправо для того, чтобы закончить маневр, и пожмите руку вашему собеседнику. Эта простая тактика поможет укрепить ваше **рукопожатие** или даже перевести руку собеседника в подчиненное положение.

Подчинение - когда ваша ладонь при рукопожатии **направлена вверх**.

Равенство - когда при рукопожатии собеседников обе ладони остаются в вертикальном положении. При этом каждый как бы передает другому чувство уважения к себе.

Рукопожатие «котлетой», когда рука является холодной и вялой, свидетельствует о слабом характере.

Рукопожатие, при котором косточки хрустят или рука инициатора весьма напряжена, является отличительной чертой людей агрессивных и неуступчивых.

Рукопожатие за кончики пальцев является как бы разновидностью рукопожатия напряженной рукой, при этом инициатор как бы по ошибке берет своего собеседника за пальцы. Даже если инициатор может показаться человеком гостеприимным и проявить какие-то радостные чувства по отношению к своему собеседнику, такое рукопожатие показывает, что он несколько неуверен в себе и стремится удержать собеседника на определенном расстоянии.

Рукопожатие двумя руками - показ искренности, отзывчивости или глубины чувств инициатора по отношению к своему собеседнику. При этом если инициатор держит своего собеседника за локоть, то это говорит о более теплых чувствах по сравнению с тем, если бы он держал его за кисть, а если он держит своего собеседника за плечо, то это говорит о более теплых чувствах по сравнению с держанием собеседника за предплечье. Эти рукопожатия возможны только между теми людьми, которые в данный момент по отношению друг к другу испытывают положительные эмоции. В противном случае, такое рукопожатие у собеседника может вызвать подозрение или недоверие к намерению инициатора. Это связано с вторжением в интимную зону собеседника.