



Невербальные жесты.

- ◎ Большинство информации о собеседниках люди получают не из их слов, а на основе жестов и телодвижений. Поэтому умение их правильно читать является одним из условий успеха менеджера.
- ◎ Жесты нельзя рассматривать изолированно, поскольку у одного и того же жеста существует несколько значений; другой в данный момент может вообще ничего не значить; третий — быть обманным. Поэтому их необходимо читать в системе, где каждый дополняет, уточняет, корректирует другие.
- ◎ Жесты могут *соответствовать или не соответствовать* словам человека, которые сопровождают. Если соответствие имеется, они усиливают вербальную информацию, а если отсутствуют, ориентироваться следует в первую очередь на них, поскольку их информативность примерно в пять раз выше, чем слов.
- ◎ Кроме соответствия между словами и телодвижениями необходимо принимать во внимание **ситуацию** (например, позы замерзшего, уставшего или критически настроенного к собеседнику человека практически одинаковы); состояние здоровья; профессиональные привычки (пианист, оберегая пальцы, будет избегать крепкого рукопожатия); особенности одежды, которая может сковывать свободу движений и позы.
- ◎ Существует *обратная связь между возрастом, социальным положением человека и его жестикуляцией*. При сохранении прежнего смысла с возрастом и ростом статуса больше используются слова, снижается скорость движений, хотя одновременно они становятся более утонченными.

Жестикуляция рукой.



Первое, с чем сталкиваются люди при знакомстве, — рука партнера, протягиваемая для пожатия.

Выделяют **четыре вида руки:**

- ✓ *квадратная*; считается, что ее обладатель консервативен во взглядах, практичен, настойчив и методичен в действиях, энергичен, коммуникабелен;
- ✓ *удлиненная* рука встречается редко; ее обладатели характеризуются гармоничностью духовной и физической жизни, развитым чувством долга, склонностью к умственному труду;
- ✓ *овальная* рука, лишенная угловатостей и сужающаяся к кончикам пальцев, принадлежит обычно импульсивным, непостоянным, впечатлительным людям, ленивым, поверхностным, но стремящимся к новым знаниям, всегда готовым помочь;
- ✓ *узкая* рука свойственна, как считается, холодным, эгоцентричным людям, с узким кругозором, но целеустремленным.

РУКОПОЖАТИЕ.

- Рукопожатия, как одно из средств невербального общения, различаются по способу их совершения, силе и длительности.
- Таким образом, собеседник ясно дает понять, что он намерен взять инициативу в предстоящем разговоре на себя. Изучение пятидесяти четырех рукопожатий крупных руководителей показало, что сорок два из них первыми протягивали руку для рукопожатия и пожимали руку собеседника именно в такой властной манере. (Рис. 1.)
- Если вы протягиваете руку для рукопожатия ладонью вверх, то тем самым предоставляете партнеру возможность доминирования. Это довольно эффективный прием, если вы хотите уступить контроль над ситуацией или создать у собеседника ощущение, что хозяином положения является именно он. (Рис. 2.)
- Однако, хотя подобное рукопожатие и демонстрирует покорность, существуют смягчающие обстоятельства, которые следует принимать во внимание. Например, человек, страдающий артритом, просто вынужден ограничиваться легким пожатием руки. Его руку легко перевести в подчиненное положение. Те, для кого состояние рук играет определяющую роль в их профессии, также очень оберегают свои пальцы и не стремятся к крепким рукопожатиям. (Рис. 3.)



Рис. 1.



Рис. 2.

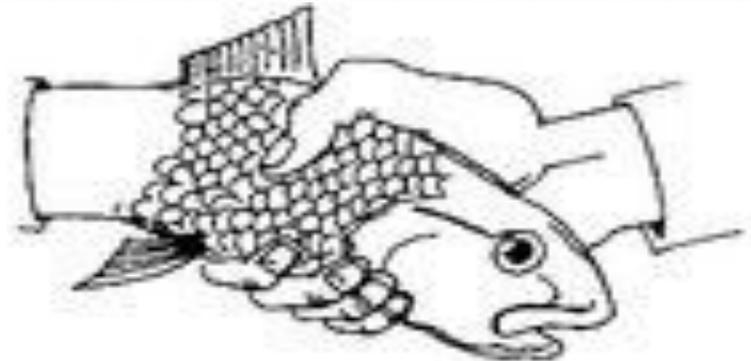


Рис.3.

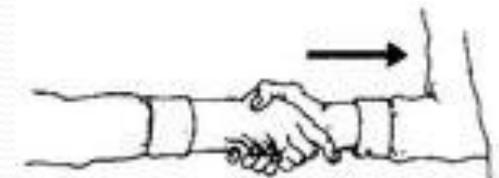
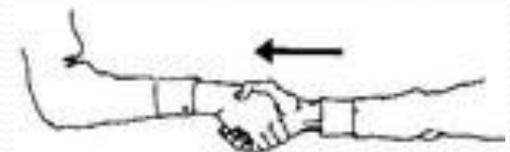
Прочие виды рукопожатий.

□ **«Перчатка»** — используется, в основном, политическими деятелями. Инициатор подобного рукопожатия старается подчеркнуть свою честность, однако не стоит использовать этот жест в повседневности, так как он может произвести прямо противоположный

□ **«Мертвая рыба»**. Некоторые рукопожатия могут быть настолько безэмоциональными и «безжизненными», что создают впечатление прикосновения к мертвой рыбе. Естественно, прикосновения к рыбьему трупу не вызывают никаких положительных эмоций, так что люди с таким видом рукопожатия воспринимаются, как бесхарактерные и неприятные.



- **Рукопожатие с хрустом костей.** Свойственно агрессивным и жестким людям.
- **Пожатие прямой рукой.** Как и прошлый вариант, является признаком агрессивности человека. Главное назначение такого рукопожатия – попытка сохранить дистанцию и не допускать человека в свою интимную зону.
- **Пожатие кончиков пальцев.** Вместо руки, по ошибке, в рукопожатии заключаются только пальцы. Даже если инициатор подобного рукопожатия дружелюбно настроен по отношению к вам, это символизирует его неуверенность в себе и желание держаться на расстоянии.
- **Рукопожатие с притягиванием руки к себе.** Может означать одно из двух. Либо человек крайне неуверен в себе и чувствует себя комфортно только внутри своей собственной личной зоны, либо он принадлежит к нации, которой характерна более узкая интимная зона.



Жесты защиты и нападения.

- Защитные барьеры, создаваемые с помощью рук, могут быть *неполными* (захват висящей руки другой, согнутой в локте, или сцепление обеих рук внизу) или *утонченными* (прикосновение к какому-либо предмету, например сумке, часам, браслету, или удерживание его обеими руками, скажем, бокала или букета цветов). Но в любом случае **рука держится поперек тела.**



Рис. 72. Частичный барьер, образуемый руками.



- Барьеры создаются также с помощью ног, причем их скрещивание характеризует более негативный настрой человека, чем скрещивание рук. Ноги перекрещиваются не только сидя, но и стоя. Если при этом общая поза напряжена, и человек держит скрещенными и руки, он пытается оградить себя от незнакомой компании. Но как только люди начинают чувствовать себя уютнее, сближаются с другими, эта поза сменяется на *открытую*: руки размыкаются, а ноги — развертываются.



- ◎ Помимо рук и ног символами защиты могут быть другие предметы, например спинка стула, на который люди садятся «верхом». Большинство лиц, занимающих такую позу, по натуре доминантны и стремятся «защитить тылы». Чтобы преодолеть защиту, нужно сесть или встать вплотную (сбоку или за данным человеком), по возможности так, чтобы вести разговор, смотря на человека сверху, или посадить его на стул с подлокотниками.

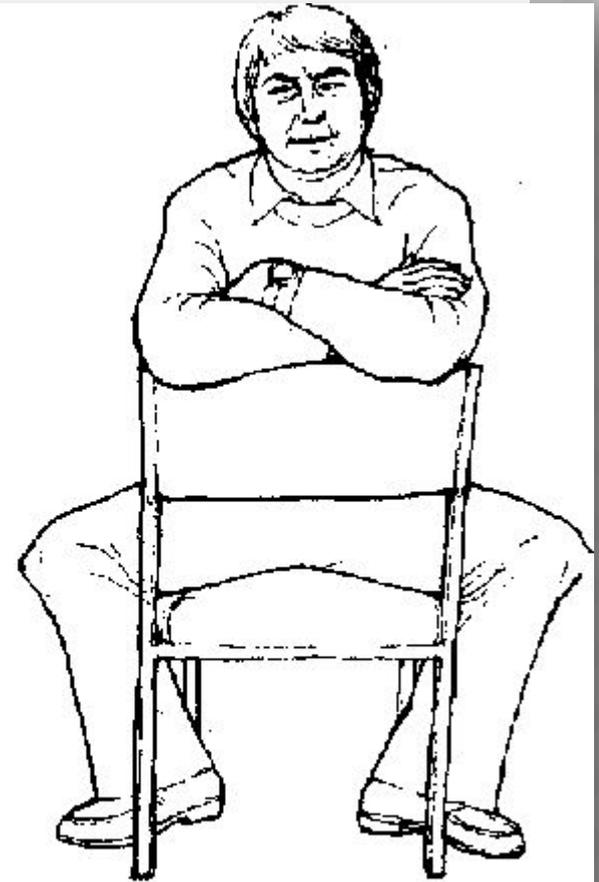


Рис. 88. Любителю сидеть верхом на стуле.

**ЖЕСТЫ И ПОЗЫ,
СВИДЕТЕЛЬСТВУЮЩИЕ О
НЕЖЕЛАНИИ СЛУШАТЬ.**

Скука.

Собеседник подпирает свою голову рукой. Понятно, что он безразличен к происходящему. Если же он сидит в аудитории, можно с уверенностью сказать: излагаемый лектором материал совершенно неинтересен.



□ **Неодобрение.**

Стряхивание с себя несуществующих ворсинок, расправление складок одежды, одергивание юбки в невербальном общении признак несогласия вашего оппонента с излагаемой точкой зрения. Вы быстро поймете необходимость перейти на нейтральные темы. Однако, если к рукаву пиджака действительно прилипла ниточка, помялась одежда, не стоит расценивать подобное как жест неодобрения.

□ **Готовность уйти.**

Можно определить по таким признакам как опускание век (потеря интереса), почесывание уха (отгорожение от потока речи), потягивание мочки уха (не хочет высказываться), поворачивание всем корпусом тела к двери или направление ноги в эту сторону. Жест в виде снятия очков также дает сигнал для окончания беседы.

□ **Раздражение.**

Когда человек говорит явную ложь, и понимает, что вы его раскусили, он будет испытывать раздражение от вашей правоты, которое может проявиться в произвольном ослаблении галстука или воротника. В невербальном общении это может также проявляться в потирании шеи, лишние движения руками, пощипывании сумочки у дамы, машинальном черчении на бумаге.