



для дома, для семьи

как читают человека

**расшифровка
мимики и жестов**

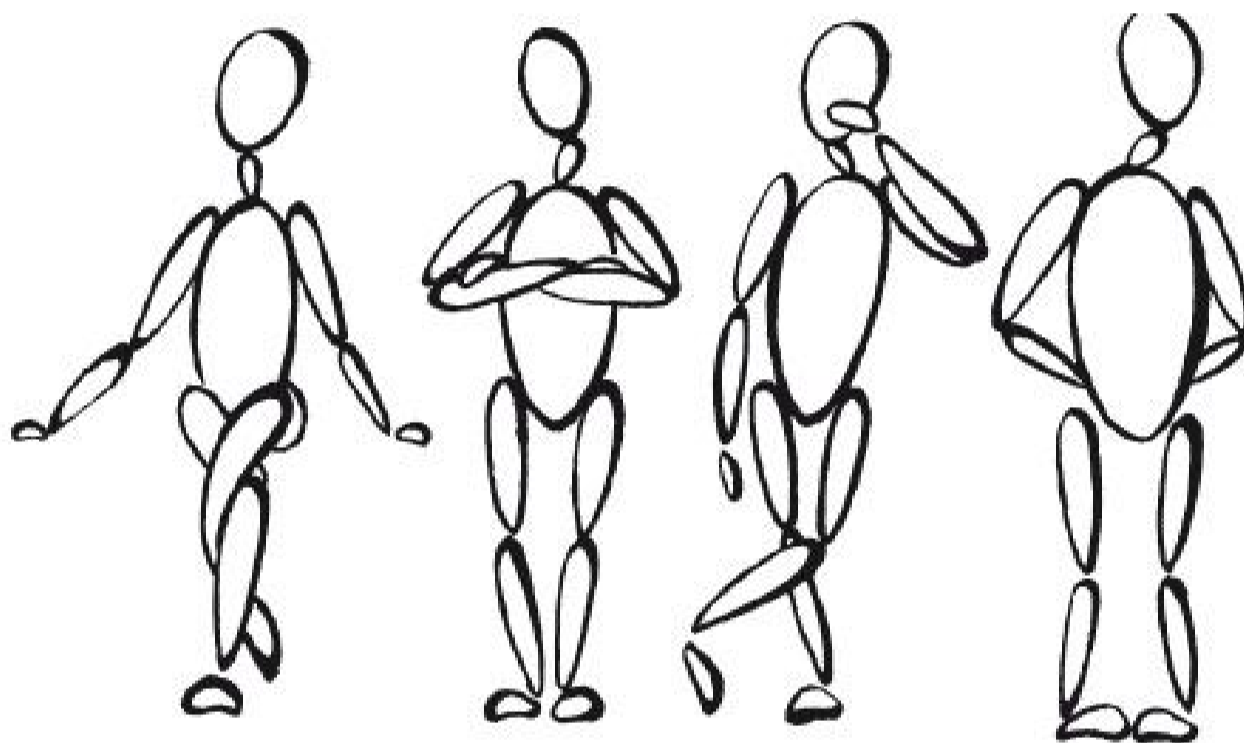


Линиза Жувановна Жалпанова

Как читать человека. Расшифровка мимики и жестов

Введение

В настоящее время языку мимики и жестов придается все более важное значение. Этот способ передачи информации является естественным. Мы часто не обращаем внимания на наши телодвижения, между тем они не только несут в себе информацию, которую воспринимает наш разум, но и способны влиять на другого человека. Именно поэтому язык мимики и жестов получил широкое распространение в мире бизнеса и политики. Он помогает заинтересовывать партнеров своими предложениями, эффективно проводить презентацию товара, добиваться заказов или контрактов, увлекать публику речью и т. п.



Восприятие мимики и жестов окружающих людей в основном определяет нашу реакцию на них, а также их отношение к нам. Стоит научиться понимать подаваемые телесные сигналы и умело применять это знание, используя возможность более эффективного взаимодействия с людьми.

Современные ученые полагают, что способность читать чужие мысли по мимике и жестам свойственна всем людям. Совокупность внешних признаков – от выражения лица и направления взгляда до принятой позы – помогает догадаться о чувствах и намерениях других людей.

Во время общения, помимо произнесения фраз, человек делает массу заметных или едва заметных жестов, которые также выражают его точку зрения. Его собеседник всегда воспринимает их на подсознательном уровне, однако зачастую сознание не подвергает их рациональному анализу. Между тем изучение этого немого языка поможет читать между строк всю скрытую информацию.

Это становится возможным благодаря тому, что независимо от культурного уровня человека слова и сопровождающие их движения совпадают с такой степенью

предсказуемости, что хорошо подготовленный человек может даже по голосу определить, какое движение сделает его собеседник в момент произнесения той или иной фразы.

Умение общаться с другим человеком, понимание его психологии, интересов, намерений и отношения главенствует в любом виде общения, в том числе и в сфере личных взаимоотношений. Человек, способный поставить себя на место других людей и понять ход их мыслей, будет удачлив в жизни.

Данная книга поможет обрести это умение, научит лучше понимать людей и налаживать с ними дружеские отношения.

Однако изучая мимику и жесты, а также другие составляющие невербального общения, нужно помнить, что их интерпретация не всегда бывает однозначной. Многочисленные попытки составить словари жестов и взглядов чаще всего оказывались неудачными. Поэтому для лучшего понимания человека необходимо учитывать общую атмосферу беседы и ее содержание.

1. Невербальное общение

Невербальным общением называют выразительные движения (мимику и пантомимику), жесты (поклон, поворот к собеседнику или от него и др.), использование предметов (дарение женщине букета цветов, поднесение ко рту сигареты и т. п.).

В каждой стране существуют выработанные системы специальных знаков-символов. Например, знаки управления движением транспорта, форменная одежда, знаки отличия, награды и т. п. Использование выразительных и лаконичных средств невербальной коммуникации значительно расширяет возможности общения.

Любой коллектив, формальный или условный, стремится найти адекватную символику для обозначения рода своей деятельности, социального статуса, места дислокации и т. п. Часто в неформальных группах принимается собственная символика, понятная только посвященным, например татуировки, особый покрой одежды, прическа и т. д.

По мере взросления, воспитания и обучения, а позже в профессиональном развитии человек овладевает определенной системой вербальной и невербальной коммуникации, которую он использует в своем общении с окружающими людьми.

По мнению ведущих специалистов по невербальному общению, с помощью слов передается всего лишь 7 % информации, с помощью звуковых средств – 38 %, а с помощью мимики, жестов и поз – 55 %. Таким образом, не так важно, что именно говорит тот или иной человек, более важным является то, как он это делает.

Понимание языка мимики и жестов собеседника позволяет «читать» собеседника, видеть, какое впечатление произвело на него услышанное, узнать его позицию еще до того, как он выскажется по этому поводу. Через невербальное общение осуществляется обратная связь, которая определяет отношение людей друг к другу.

Понимание невербальных знаков поможет вовремя изменить поведение или сделать что-то еще, чтобы добиться нужного результата в общении с людьми.

Национальные особенности невербального общения

Во всем мире основные коммуникационные жесты и мимика лица не очень отличаются друг от друга. Счастливые люди улыбаются, печальные хмурятся, злым также присуща особая мимика. Пожимание плечами является прекрасным примером универсального жеста, используемого повсеместно. Оно означает, что человек не знает или не понимает, о чем идет речь.

В современном мире обязательным элементом любой встречи и прощания является рукопожатие. Оно тоже несет в себе массу информации о чувствах, намерениях и отношениях человека. Эта информация передается, например, через положение рук, а также интенсивность или продолжительность рукопожатия.

Невербальный язык, как и вербальный, может меняться в зависимости от типа культуры, нации, социального слоя и т. п. Так, например, кивание головой во многих странах означает «да» или утверждение, но в Болгарии это жест отрицания или несогласия. В Индии значение «да» передается совсем другим жестом – покачиванием головы в разные стороны, что в России будет означать осуждение, неодобрение.

В основном отличия наблюдаются среди символических жестов. Такие жесты, как правило, связаны с абстракцией, поэтому их содержание может быть понятно только какой-то отдельной нации или группе людей, коллективу. К таким знакам можно отнести приветствие, прощание, призыв к молчанию, предвкушение чего-либо приятного и др. Например, приветствие может быть передано поклоном, протянутой вперед рукой, прикосновением к земле у ног другого человека, прижиманием руки к сердцу или лбу, рукопожатием, складыванием рук в замок и поднятием их над головой и т. д. У студентов или закадычных друзей могут быть свои собственные придуманные формы приветствия.

В произведении И. С. Тургенева «Новь» описываются два разных жеста прощания, характерных для России и Франции: «Нежданов наклонил голову, а Сипягин простился с ним на французский манер, несколько раз сряду быстро поднес руку к собственным губам и носу, и пошел далее, бойко размахивая тростью и посвистывая».

V-образный жест пальцами в разных странах тоже воспринимается по-разному. В большинстве стран Европы этот жест является знаком победы. В Австралии, Новой Зеландии и Великобритании подобная интерпретация характерна только для жеста, в котором ладонь с двумя разведенными пальцами (указательный и средний) повернута от себя. Но если ладонь повернуть к себе, этот жест приобретает оскорбительное значение вроде «Заткнись!» или «А иди ты подальше!». В некоторых странах этот жест также означает цифру «2».

Непонимание подобных тонкостей национальной символики может привести к недоразумениям. Например, англичанин, оставшийся недовольным обслуживанием в ресторане, выразить свое возмущение, показывает бармену-европейцу два пальца с повернутой ладонью к себе, а бармен, по-своему интерпретируя этот жест, наливает две кружки пива.

Другим жестом, который может привести к недоразумению во время зарубежной поездки, является жест, изображающий собой кружок, образуемый указательным и большим пальцами и означающий слово «о'кей!».

Этот жест появился в Америке в начале XIX в. Значение этого жеста во всех англоязычных странах, а также в некоторых странах Европы и Азии – «все в порядке» или «все отлично». Однако во Франции он имеет значение «ноль» или «ничего», в Японии – «деньги», а в некоторых странах Средиземноморского бассейна этот жест используют для обозначения гомосексуальности мужчины. Как видно, довольно легко попасть в неприятное положение из-за неправильно понятого жеста. Поэтому, будучи за границей, следует проявлять осторожность в мимике и жестах.

Еще одним примером, иллюстрирующим изменение смысла в зависимости от культурных особенностей, является поднятый вверх большой палец. В России он имеет одно значение: «отлично», «классно». В Америке, Англии, Австралии и Новой Зеландии, помимо этого значения, имеется еще два: просьба об остановке при голосовании на дороге и нецензурное ругательство, при этом большой палец резко выбрасывается вверх.

Один человек, впервые в жизни погрузившись под воду с аквалангом, был очарован красотой открывшегося мира и в знак восхищения показал инструктору поднятый вверх большой палец. В результате его тут же насильно подняли на поверхность, так как подобный жест на языке подводников означает «срочное всплытие».

В Греции этот же знак означает «Заткнись!». Поэтому голосовать на греческих дорогах на американский манер не только безрезультатно, но и опасно. В Италии этот жест используется как обозначение цифры «1», а американцы и англичане большим пальцем обозначают уже цифру «5».

Поднятие большого пальца вверх в сочетании с другими жестами обычно используется для обозначения власти, превосходства и т. п. Его можно использовать и для обозначения выражения «раздавить пальцем» по отношению к какому-либо человеку.

Когда европеец говорит о себе, он показывает рукой на грудь, а японец – на нос. Постукиванием по собственной голове француз или итальянец дает понять, что он считает какую-либо идею глупой. Британец или испанец, шлепая себя ладонью по лбу, показывает окружающим, что очень доволен собой. Немец этим же жестом будет выражать крайнее возмущение кем-либо. Ну а голландец, стуча по лбу и при этом вытягивая указательный палец, дает понять, что идея ему понравилась, но он считает ее чуть-чуть сумасшедшей.

Поворот указательного пальца у виска во многих странах означает, что у кого-то «не все дома», а в Голландии этим жестом человек показывает, что в разговоре была сказана остроумная фраза.

Поднятие бровей в Германии означает восхищение, а в Англии – скептицизм. Постукиванием указательным пальцем по носу в Италии выражают недоверие к

собеседнику, а в Голландии этот жест говорит о том, что говорящий или тот, о ком говорят, находится в состоянии алкогольного опьянения.

В некоторых африканских странах смех означает не радость, а изумление или замешательство.

Француз выражает свое восхищение чем-либо, соединив кончики трех пальцев, которые он затем подносит к губам и, высоко подняв подбородок, посылает в воздух нежный поцелуй. Недоверие у французов выражается потиранием основания носа указательным пальцем.

Иногда жест изменяется и утрачивает национальную окраску. Например, жест прощания, который раньше на Руси представлял собой махание кистью руки вперед-назад, теперь изменился на движение руки или ее кисти влево-вправо в одной плоскости с ладонью, обращенной к уходящим. Такая форма жеста была заимствована на Западе. Между тем дети до сих пор прощаются так, как это было принято в старину.

Этикет невербального общения

Как уже говорилось выше, невербальные знаки могут очень многое рассказать о человеке. По жестам и мимике можно судить о социальном положении человека, уровне его воспитанности и роде занятий. Поэтому очень важно уметь хорошо себя показать с помощью жестов. Для этого надо научиться делать приемлемые движения, не приводящие к неприятному настрою собеседника, и в то же время отучить себя от многих некрасивых или неприличных движений, вошедших в привычку.

Так, некоторые люди не знают, что делать со своими руками. Надо научиться держать их спокойно. Есть также и такие привычки, как постоянное стремление тереть что-нибудь, стучать пальцами по столу, щелкать большими пальцами, чесать затылок или за ухом, массировать щеки руками и переносицу пальцем, демонстративно рассматривать свои ногти и т. д. От таких привычек обязательно надо избавляться, иначе они могут помешать налаживанию нормальных отношений с людьми. Неприличным является также указывание пальцем.

Во время разговора не следует прикрывать рот рукой, желательно не хлопать собеседника по плечу и не тереть пуговицу его пиджака. Нельзя толкать собеседника локтем, а также стряхивать с его или со своей одежды пылинки. Для того чтобы снять нитку или волос с одежды собеседника, необходимо спросить у него разрешения.

При разговоре желательно как можно меньше жестикулировать. Допускается пользоваться самыми простыми универсальными жестами, например, сопровождающими фразы «садитесь, пожалуйста», «познакомьтесь, пожалуйста», «можно вам представить?» и т. д.

Не следует сильно жестикулировать, движения ни в коем случае не должны быть размашистыми. Например, легкий кивок головы в знак утверждения, нерезкий поворот головы при обращении к кому-то и т. п. Особенно внимательно надо следить за своими жестами при посещении других стран, о чем было сказано выше.

Большинство жестов не является определенными и, как правило, не фиксируются сознанием. Однако такие движения могут во всей полноте передать настроение и мысли человека. Чтобы прослыть внимательным и интересным собеседником, нужно разбираться в жестах и мимике.

Многие специалисты разделяют мнение о том, что вербальный канал используется для передачи информации, в то время как невербальный определяет межличностные отношения, а в некоторых случаях используется вместо словесных сообщений. Например, женщина, выразительно взглянув на мужчину, совершенно четко передает ему свое отношение, даже не раскрыв рта.

Однако для того чтобы достичь определенной цели в общении с человеком, мало быть внимательным к нему, необходимо уметь самому использовать во время беседы жесты, которые помогут расположить к себе собеседника, вызвать его на откровенный разговор и оставить о себе самое благоприятное впечатление.

Знание тонкостей языка жестов может улучшить и упростить отношения с окружающими людьми. В то же время это знание можно использовать и для того, чтобы вводить людей в заблуждение или манипулировать ими. Так поступают, например, политики или коммивояжеры.

Впрочем, подделать невербальный язык довольно трудно, так как он чаще всего является неосознанной тактикой поведения, а подсознательными импульсами.

2. Мимика

Мимика является эффективным методом невербального общения. Однако ее можно научиться контролировать, сохраняя непроницаемое лицо. В связи с этим мимика менее стоит доверия, чем жесты, которые совершаются на подсознательном уровне. Однако мимика более выразительна.

Мимика является главным показателем чувств говорящего. По выражению лица можно прочесть все, что творится в душе. Некоторые называют это чтением мыслей, так как по неуловимым движениям мышц лица можно порой судить о намерениях и желаниях говорящего.

Мимика помогает лучше понимать человека, с которым происходит общение. Очень важна мимика и в отношениях, так как позволяет разобраться, какие чувства испытывают люди по отношению друг к другу. Например, поднятые брови, широко раскрытые глаза, опущенные вниз кончики губ – признаки удивления; опущенные вниз брови, изогнутые морщины на лбу, прищуренные глаза, сомкнутые губы и сжатые зубы свидетельствуют о гневе.

Сведенные брови, потухшие глаза, слегка опущенные уголки губ говорят об испытываемой печали, спокойные глаза и приподнятые внешние уголки губ – о счастье, довольстве.

Для любого участника общения очень важным является умение расшифровывать мимику собеседника. Но в то же время не менее важным является и умение самому владеть

мимикой, делать ее более выразительной, чтобы собеседник лучше понимал намерения и побуждения. Особенно это умение необходимо в практике делового взаимодействия.

«Нигде столько не отражаются чувства души, как в чертах лица и взорах, благороднейшей части нашего тела. Никакая наука не дает огня очам и живого румянца ланитам, если холодная душа дремлет в ораторе... Телодвижения оратора всегда бывают в тайном согласии с чувством души, со стремлением воли, с выражением голоса» (Н. Кошанский «Частная риторика», С. – Петербург, 1840).

Существует мнение, что левая часть лица человека контролируется правым полушарием мозга, поэтому именно эта половина более выразительно передает информацию об эмоциональном состоянии человека. Знающие об этом стараются смотреть так, чтобы видеть именно левую сторону лица собеседника.

Именно лицо собеседника больше всего притягивает взгляд. Выражение лица обеспечивает постоянную обратную связь, ведь по нему можно судить, понял ли человек, что ему говорят, или хочет ли он что-то сказать в ответ. Мимика передает эмоциональные реакции человека на получаемую в разговоре информацию.

Выразительность мимики, возможно, заключается еще и в том, что лицо является своеобразным перекрестком, на котором проявляются невербальные особенности общения. Компоненты мимики общения особенно значимы в первые минуты знакомства.

Чтобы научиться управлять мимикой, следует хорошо изучить свое лицо. Надо отлично знать, что происходит с бровями, губами и лбом. в различных ситуациях. Затем нужно следить за движениями своего лица, не допуская тех, которые несут негативную информацию. Например, человек должен отучиться от привычки хмурить брови или морщить лоб.

Для выработки более выразительной мимики нужно систематически тренироваться перед зеркалом, произнося разнообразные по эмоциональности (печальные, веселые, смешные, трагические, презрительные, доброжелательные и др.) фразы. При этом необходимо замечать, как изменяется мимика и стараться, чтобы она передавала соответствующие эмоции.

По мимике можно узнать, о чем говорит человек, даже если не слышно ни слова из разговора. Чтобы это понять, надо понаблюдать за лицами людей, увлеченно беседующих о чем-то очень важном для них. Затем надо встать так, чтобы видеть только лицо внимательно слушающего человека и постараться повторять его мимику. Однако следует находиться достаточно далеко, чтобы не слышать разговора. На лице слушающего можно будет увидеть смену многочисленных эмоций, и, возможно, понять, о чем идет речь. Один из героев Э. По в рассказе «Похищенное письмо» говорил: «Когда я хочу узнать, насколько умен или глуп, или добр или зол вот этот мальчик и о чем он сейчас думает, я стараюсь придать своему лицу точно такое же выражение, которое вижу на его лице, чтобы узнать, какие мысли или чувства возникнут у меня в соответствии с этим выражением».

У людей очень богатая мимика. Ученые подсчитали, что малейшие оттенки нашего настроения могут быть переданы с помощью нескольких тысяч выражений лица.

Хорошим примером является французский актер Луи де Фюнес. Мимика его лица настолько разнообразна и жива, что, если отключить звук фильма и понаблюдать за удивительной игрой актера, можно заметить, как работает каждый мускул лица. Его мимика способна передавать тончайшие нюансы настроения.

Интересно, что такие возможности есть у каждого человека. И он использует их намного чаще, чем отдает себе в этом отчет.

Мимические сигналы можно назвать универсальными, так как они почти не зависят от культурных традиций и в целом являются всеобщим коммуникационным социальным языком.

Чтобы мимика не выдавала намерений и чувств, люди выработали определенную систему защиты – маски. На Востоке женщины могут использовать для этой же цели паранджу, а в Европе раньше искусно применяли веер, которым закрывали почти все лицо, скрывая смущение, стыд или досаду, а в наши дни носят большие солнцезащитные очки.

Сигналы глаз

Из всех частей лица наибольшей выразительностью обладают глаза. Даже научившись контролировать свое лицо, человек редко бывает способен так же контролировать выражение глаз. Не зря романтики называют их зеркалом души.

Взглядом можно передать много смысловой информации. Об этом можно судить хотя бы по существующим в народе выражениям, характеризующим различные взгляды: «рублем подарить», «испепелить», «смерить», «съесть», «сверкнуть» и т. п. Одним лишь взглядом можно смутить и поблагодарить, поддержать и отвергнуть. Глаза могут выражать удивление, презрение, уверенность, взгляд может быть даже липким.

Для глаз характерна и такая особенность, как расширяющиеся зрачки при страхе или возбуждении. Было замечено, что во время разговора говорящий реже смотрит в глаза собеседнику, чем слушающий. Когда же он смотрит – это значит, что в этот момент его можно прервать ответной репликой. Если человек во время разговора, слушая другого, отводит глаза в сторону, он, скорее всего, скучает или не согласен с тем, что говорится. Когда человек задерживает взгляд на ком-либо чуть дольше положенного культурными или временными традициями, он может смутить своего собеседника.

Многие женщины в магазине моргают, как минимум, в два раза реже, чем обычно.

«По глазам вижу», – говорят родители своим детям, когда уличают их во лжи. И действительно, по глазам можно очень многое узнать о человеке. Вероятно, поэтому многие предпочитают носить очки, причем не обязательно темные. Такая хитрость помогает сделать взгляд неуловимым.

ИЗМЕНЕНИЕ РАЗМЕРА ЗРАЧКОВ

С древних времен люди задумывались о значении взгляда и его влиянии на поведение человека. О некоторых людях, например, говорят: «у нее завлекающий взгляд», «у него бегающие глазки», «у нее глаза-омуты», «он меня сглазил» и т. д. Такие определения основаны на поведении глаз и, в частности, на изменении размера зрачков.

Зрачки не подчиняются контролю со стороны человека. При дневном свете они могут расширяться и снова сужаться в зависимости не только от интенсивности освещения, но и от настроения человека, а также от изменения его отношения от положительного к отрицательному, и наоборот. Так, при возбуждении зрачки могут увеличиться в 4 раза по сравнению с нормальным состоянием. Сужение зрачков происходит, когда человек сердится или у него мрачное настроение. При этом зрачки могут стать такими маленькими, что глаза называют «бусинками» или «змеиными».

В Европе первыми, кто начал использовать глаза в качестве способа влияния на других людей, были иезуиты. Они выработали специальный взгляд, устремленный на точку между бровей собеседника или проходящий сквозь голову, как бы сфокусированный за затылком. Такой взгляд неподвижен и, казалось бы, направлен в лицо собеседнику, но в то же время его никак нельзя поймать. Человек старается уловить этот взгляд и не может. Тогда он начинает суетиться и нервничать. В результате еще до начала спора человек проигрывает его.

Во время ухаживания глаза играют очень большое значение. Поэтому женщины для большей выразительности часто подводят их. Чувство влюбленности вызывает расширение зрачков у женщины при виде любимого мужчины. Возможно, поэтому людям нравится устраивать романтические свидания при тусклом свете свечей или лунном сиянии, когда зрачки естественно расширяются из-за недостатка освещения, а мужчине и женщине кажется, что их соединяет любовь.

Влюбленные обычно смотрят прямо в глаза друг другу, не понимая того, что они подсознательно ожидают расширения зрачков. Расширяющиеся зрачки приводят в возбуждение обоих влюбленных, хотя они не понимают причины этого чувства.

У маленьких детей зрачки шире, чем у взрослых. Мало того, в присутствии взрослых зрачки у детей постоянно расширяются, так как они стремятся завоевать внимание и поэтому стараются выглядеть более привлекательно.

Во время игры в карты при выпадении хороших карт зрачки у игрока расширяются, что подсознательно отмечается его соперниками, и они понимают, когда можно поднимать ставку, а когда нет. Поэтому чтобы успешно участвовать в игре, некоторые надевают темные очки, которые скрывают сигналы, бессознательно подаваемые зрачками.

Итак, во время разговора рекомендуется смотреть в глаза собеседнику, а точнее, в зрачки, которые расскажут правду о человеке.

ДВИЖЕНИЯ ГЛАЗ

Наиболее тесные взаимоотношения складываются между людьми, когда они общаются с глазу на глаз. При этом в обществе одних людей человек чувствует себя комфортно, а в обществе других – нет. Это чувство зависит от того, как собеседник смотрит, насколько длителен его взгляд и как долго он может выдерживать взгляд.

Нечестный или не до конца откровенный человек не очень любит встречаться взглядом с собеседником. На взгляды в глаза другого у него уходит 30 % времени длительности разговора. Если человек решается смотреть в глаза собеседнику на протяжении более 65 % времени длительности разговора, а его зрачки при этом расширяются, это говорит о том, что ему интересен или просто нравится собеседник. Если человек примерно столько же времени смотрит в глаза оппоненту, но при этом его зрачки сужаются, это является признаком враждебности и негативного отношения к собеседнику.

Итак, чтобы после разговора установились хорошие отношения, необходимо встречаться взглядом с собеседником не менее 60–70 % всего времени общения с ним. Такая мимика может повлиять на отношение человека, сделав его более благожелательно настроенным к собеседнику, симпатизировать ему, даже полюбить. И наоборот, человек, который проявляет чрезмерную скромность и боится часто встречаться взглядом с тем, с кем общается, вызывает в основном недоверие.

Особенности взгляда часто связана с культурой того или иного народа. Так, у жителей южной Европы очень высокая частота взгляда, что является оскорбительным для жителей других стран.

Во время деловых переговоров не рекомендуется надевать темные очки, иначе у партнера появится неприятное ощущение, что его разглядывают в упор.

В Японии принято во время разговора смотреть не на лицо, а на шею собеседника, что в других странах вызовет только раздражение и недоверие. Поэтому, прежде чем судить о человеке по взгляду и его продолжительности или частоте, следует делать небольшую скидку на национальные особенности.

Важным во взгляде является также то место на лице, куда он в основном устремляется. Например, можно поочередно смотреть на глаза и на лоб, переводя взгляд по воображаемому треугольнику. Такой взгляд называется деловым. Когда взгляд опускается ниже уровня глаз другого человека, но не ниже линии рта, такой взгляд называют социальным, так как он создает атмосферу социального общения. Если взгляд от глаз перемещается намного ниже линии рта и подбородка, переходя на другие части тела, такой взгляд называется интимным. При более тесном общении он опускается от глаз до груди, а при менее тесном – от глаз до живота. С помощью этого взгляда мужчины и женщины подсознательно выражают свою заинтересованность человеком.

Иногда в общении употребляется взгляд искоса. Он может выражать как интерес к собеседнику, так и враждебность к нему. Заинтересованный взгляд обычно

сопровождается чуть приподнятыми бровями или улыбкой, а враждебный – опущенными вниз бровями, нахмуренным лбом и опущенными уголками рта.

Иногда некоторые люди во время разговора прикрывают веки. Такая мимика обычно вызывает только раздражение. На самом деле это движение является подсознательным и выражает желание человека убрать из поля зрения своего собеседника, так как тот ему надоел или наскучил. Кроме того, опуская веки, – человек может выражать свое превосходство над собеседником. При этом он может откинуть голову назад и продолжительно смотреть как бы свысока.

При моргании у такого человека веки закрываются на большее время, как будто он хочет стереть из памяти либо человека, с которым общается. Заметив подобный взгляд у собеседника, нужно что-то изменить в разговоре, чтобы вызвать у него большее расположение.

3. Жесты и позы

Телодвижения характеризуют человека, с которым происходит общение, и могут многое о нем рассказать. Например, жесты и позы раскрывают эмоциональное состояние организма и непосредственные реакции на те или иные слова или действия. Таким образом, по жестикуляции можно судить о темпераменте человека (сильные или слабые у него реакции, быстрые или замедленные, инертные или подвижные).

В движениях тела человека выражаются многие черты его характера, а также степень уверенности в себе, его настрой на общение, отношение к разговору и т. п. В позах и жестах отражаются культурные нормы и условности, свойственные для той или иной местности.

Наконец, жесты могут нести чисто символическое значение, с помощью которого передается информация, дополняющая слова.

Ритмические жесты

Такие жесты связаны с ритмом речи. Например, человек во время разговора определенным образом размахивает рукой. Он может таким образом подчеркивать логическое ударение в предложении, выделять замедление или ускорение речи, обозначать паузы и т. п. С помощью ритмических жестов человек как бы передает интонацию.

Например, если произносятся пословицу «Говорит, что воду цедит», и сопровождая ее ритмическими жестами, человек будет делать слегка замедленное движение рукой в правую сторону, при этом его речь будет немного растянутой.

Во время произнесения поговорки «Строчит, как из пулемета» человек будет производить частые вертикальные движения ребром ладони правой руки, что напоминает рубку капусты.

Эмоциональные жесты

Речь человека обычно окрашена эмоционально. Чувства, наполняющие сердце человека, передаются не только через слова, но и через жесты. Например, волнение, радость, восторг, ненависть, огорчение, досада, недоумение, растерянность, замешательство проявляются в телодвижениях. Жесты, передающие разнообразные оттенки чувств, называются эмоциональными.

Некоторые из таких жестов стали общезначимыми и закрепились в устойчивых сочетаниях, например поворот спиной к кому-либо, удар кулаком по столу, пожатие плечами, разведение рук и т. п.

Указательные жесты

Так называют жесты, с помощью которых указывается направление действия. Например, указание «эту книгу не бери, возьми вон ту», не может не сопровождаться жестом. Здесь требуется пояснение в виде указания.

С помощью указательных жестов говорящий выделяет какой-то предмет из ряда однородных, показывает положение (рядом, наверху, над нами, там), подчеркивает порядок следования (по очереди, через одного) и т. д.

В качестве указания можно использовать взгляд, кивок головы, движение руки, пальца (указательного, большого), ноги, поворот тела.

Иногда указательные жесты имеют условный характер. Так, показывая на свою грудь слева, где сердце, и говоря при этом: «У него тут ничего нет», – человек пытается сообщить о бессердечности или бесчувственности другого человека, а не об отсутствии у него конкретного органа.

Порой указательные жесты можно расшифровать только исходя из ситуации. Например, во время лекции один из слушателей ловит взгляд другого человека и показывает ему пальцем место на руке, где носят часы. Таким образом он хочет узнать, который час.

В другой ситуации ассистент делает лектору тот же знак, однако этот жест имеет уже другое значение: «Время истекло. Пора заканчивать лекцию». В третьей ситуации этот же жест может означать: «Поторопись! Настало время уходить».

Указательные жесты используются не очень часто, как правило, в тех случаях, когда есть предмет (или наглядное пособие), на который необходимо указать.

Изобразительные жесты

Такие жесты используются в качестве дополнения к описанию какого-нибудь предмета. Например, объясняя, что такое винтовая лестница или что такое рябь на воде, человек говорит: «Это вот такая лестница...», – и делает вращательное движение правой рукой по вертикали. Или отвечает: «Рябь – это...», – и делает волнообразное движение рукой по горизонтали.

Можно провести эксперимент, задав эти вопросы разным людям. Получаемый ответ практически всегда будет сопровождаться жестом. Без него трудно ответить на вопрос, хотя не так уж сложно дать словарное определение винтовой лестницы как лестницы

идущей спиралью, винтообразно, и ряби как незначительного колебания водной поверхности или легких волн от такого колебания. Однако жест помогает более наглядно ответить на вопрос. Он как бы изображает предмет, показывает его. Поэтому человек неосознанно отдает предпочтение жесту. Такие жесты называются изобразительными.

Джон Д. Рокфеллер говорил: «Умение общаться с людьми – это товар, и я заплачу за него больше, чем за что-либо другое на свете».

Изобразительные жесты могут появляться в следующих случаях:

– при нехватке слов, способных полностью передать представление человека о чем-либо;

– когда одних слов недостаточно по каким-либо причинам (повышенная эмоциональность, несобранность, нервозность говорящего, неуверенность в том, что собеседник все понимает и т. п.);

– при необходимости усиления впечатления и желании воздействовать на слушателя дополнительно и наглядно.

Однако, используя изобразительные жесты, надо помнить, что ими нельзя полностью заменить язык слов.

Символические жесты

К этой группе относятся движения, которые несут конкретное значение, понятное другим людям, например махание рукой при прощании или поклон в знак благодарности. Артист после выступления широко разводит руки, как бы заключая в свои объятия сидящих в зале, или низко кланяется, прижимая руку (руки) к груди, что символизирует сердечное отношение, любовь актера к зрителям.

Другим примером являются поклоны или кивок головы человека, которого представляют как члена жюри и т. п. При этом он встает. Вместо поклона представляемый человек может поднять обе руки вверх, соединив ладони и покачивая руками или просто приветливо помахать рукой.

Учеными было подсчитано, что итальянцы в течение часа обращаются к жестам в среднем около 80 раз, французы – около 20 раз, а финны – только 1–2 раза. Более частая жестикуляция жителей Финляндии считается признаком несдержанности.

Подобные жесты являются условными и называются символическими. Как правило, они имеют вполне определенное значение. Например, при защите человек скрещивает руки, а при непокорности – упирает руки в бока. Чтобы показать свое превосходство, человек заводит руки за голову, а когда он обхватывает руками голову, это говорит о неприятности или беде. Некоторые символические жесты характерны для отдельных ситуаций. Например, резкая отмашка кистью правой руки показывает категоричность собеседника. Такой жест обычно сопровождает фразы типа «никогда не соглашусь», «никто не знает», «нигде вы не найдете», «это совершенно ясно», «абсолютно не об этом» и др.

Другим примером является рука, сжимающаяся в кулак. Данный жест используется при таких выражениях, как «он очень упорный», «какой он упрямый», «в ней чувствуется такая собранность, активность», «он страшно честолюбив». Это жест интенсивности. Он выражает силу, инерцию человека, о котором говорят.

Еще один символический жест – отталкивающие движения рукой или двумя руками ладонями вперед. Это жест отказа или отрицания. Он обычно сопровождается выражениями типа «нет, нет, нет!», «не надо, не надо, прошу вас», «никогда, никогда не буду этого делать!» и т. п.

Символические жесты, как и слова, могут быть очень экспрессивными, придавая речи порой грубоватый, фамильярный характер. Например, щелканье пальцем по шее с правой стороны, что означает «выпить бы», кручение пальцем около виска («из ума выжил, разума лишился») и т. п.

ЖЕСТ ПРОТИВОПОСТАВЛЕНИЯ

Кисть руки выполняет движение в воздухе «там» и «здесь». Такие движения производят при фразах «ходить туда-сюда», «одно на север, другое на юг», «большие и маленькие» и др.

ЖЕСТ РАЗЪЕДИНЕНИЯ, ИЛИ РАСПОДОБЛЕНИЯ

Он применяется, когда понятия должны быть различаемы или разъединены, например при таких фразах, как «это совершенно разные вещи», «это надо различать», «мы это разъединили», «они должны разойтись», «братья разъехались». Эти слова обычно сопровождаются характерным жестом: ладони раскрываются, как бы разъезжаются в разные стороны.

ЖЕСТ ОБЪЕДИНЕНИЯ, СЛОЖЕНИЯ, СУММИРОВАНИЯ

Этот жест употребляется для описания схожих понятий, подходящих предметов и т. п. Его можно увидеть как иллюстрацию фраз «они хорошо сработались», «они очень подходят друг к другу», «мы с вами нашли общий язык», «а если сделать это вместе» «давайте объединим усилия», «только вместе, мы сможем победить». Жест, сопровождающий такие слова, представляет собой сложенные в щепоть пальцы или соединяющиеся ладони рук.

ПОТИРАНИЕ ЛАДОНЕЙ

Таким жестом человек сообщает о своих положительных ожиданиях, например, предвкушая интересную поездку в выходные или удачную сделку на работе. Человек, играющий в нарды, потирает кубик, ожидая, что тот принесет ему удачу. Если в конце вечера к столику в кафе подходит официант и потирает ладони, это означает, что он ожидает хороших чаевых.

Имеет свое значение и скорость выполнения жеста. Например, если покупатель спрашивает о нужной для него вещи, а продавец, быстро потирая ладони, говорит, что у него как раз есть то, что нужно!», – тем самым он сигнализирует, что сделка будет выгодна для покупателя. Если же он будет медленно потирать ладони друг о друга, то

может вызвать недоверие к своим словам и подозрение в нечестности. У покупателя
непроизвольно возникнет ощущение, что покупка будет выгодна не для него, а скорее для
продавца.

Не следует путать условный жест «потирание ладоней» с естественными движениями
человека, пытающегося согреть замерзшие руки в морозный день.

ПОТИРАНИЕ БОЛЬШОГО ПАЛЬЦА ОБ УКАЗАТЕЛЬНЫЙ

Этот жест хорошо знаком. Человек потирает большой палец об указательный или кончики
других пальцев для обозначения денег или выражения ожидания их поступления. В
разговоре двух приятелей этот жест используется во время просьбы одолжить деньги или
при обсуждении вопроса о возвращении долга.

ХЛОПОК ПО ЛБУ

С помощью этого жеста человек дает понять, что он что-то забыл и поэтому не успел
выполнить поручение к требуемому времени. Хлопок по лбу также говорит о том, что
человек, проявивший забывчивость, не напуган этим. Он не боится наказания за свой
проступок.

Жесты открытости

Такие жесты выражают искренность собеседника и желание говорить откровенно.
Основными жестами этой группы являются «раскрытые руки» и «расстегивание
пиджака».

РАСКРЫТЫЕ РУКИ

Человек протягивает в сторону собеседника свои руки ладонями вверх. Тем самым он
показывает, что готов пойти навстречу и желает установить контакт.

Человек полностью или частично открывает свои ладони перед собеседником, когда он
начинает откровенничать. Этот жест, как правило, бессознательный. Можно положиться
на него, как на признак того, что человек в данный момент говорит правду. Так, например,
ребенок, когда говорит ложь или не до конца откровенен, бессознательно прячет ладони
за спину. У взрослых это может выражаться иначе – они будут прятать руки в карманах
или держать их скрещенными.

РАССТЕГИВАНИЕ ПИДЖАКА

Если внимательно понаблюдать, можно заметить, что открытые и дружески
расположенные к собеседнику люди часто расстегивают и даже снимают пиджак во
время общения. Опыт делового общения показывает, что соглашение между
собеседниками в расстегнутых пиджаках достигается чаще, чем между теми, кто
оставался на деловой встрече в застегнутых пиджаках. Расстегивание пиджака
автоматически происходит у того, кто меняет свое решение в благоприятную сторону.
При этом он также разжимает свои руки.

Очень часто после того, как становится ясно, что в ходе переговоров возможно
соглашение или благоприятное решение по поводу обсуждаемого вопроса, или просто
создается позитивное впечатление от совместной работы, партнеры, сидящие напротив,

расстегивают пиджаки, выпрямляют ноги и передвигаются на край стула, ближе к столу, который их разделяет.

Жесты подозрительности и скрытности

К этой группе относятся жесты, говорящие о недоверии к собеседнику или о сомнении в его правоте, а также о желании что-то скрыть или утаить. В такой ситуации человек начинает машинально потирать лоб.

В этих случаях собеседник потирает лоб, виски, подбородок, старается прикрыть лицо руками. Такой человек, как правило, старается не смотреть на собеседника и постоянно отводит взгляд в сторону.

Еще одним признаком скрытности человека является общая несогласованность жестов. Например, желая скрыть свою враждебность или страх по отношению к собеседнику, человек начинает улыбаться ему. Эта искусственная улыбка выдает его неискренность.

СЦЕПЛЕННЫЕ ПАЛЬЦЫ РУК

Такой жест часто вводит в заблуждение. Человеку кажется, что его собеседник доверительно относится к нему. Такое впечатление возникает из-за того, что люди, прибегающие к этому жесту, обычно улыбаются.

Между тем сцепленные пальцы рук означают разочарование человека в собеседнике и его желание скрыть свое отрицательное отношение.

Этот жест может быть трех видов:

- сцепленные пальцы рук подняты на уровне лица;
- руки лежат на столе, пальцы сцеплены;
- руки лежат на коленях (при сидячем положении) или находятся внизу перед туловищем (в положении стоя).

Чтобы ослабить негативность жеста сцепленных пальцев рук, надо постараться заставить человека вытянуть руки вперед и обнажить ладони.

Различное положение рук со сцепленными пальцами отражает силу негативного чувства, которое испытывает человек. Чем выше подняты руки, тем более недоверчиво и враждебно он настроен и, соответственно, тем тяжелее с ним договориться.

ПОЧЕСЫВАНИЕ ШЕИ

Этот жест выражается в том, что человек указательным пальцем правой руки начинает почесывать место под мочкой уха или боковую часть шеи. Такое движение говорит о том, что человек неуверен или сомневается. Если при этом человек говорит о том, что он прекрасно понимает собеседника, в глаза будет особенно бросаться несогласованность этих слов с почесыванием шеи. По сути, это означает, что человек пребывает в сомнениях.

ПОЧЕСЫВАНИЕ ИЛИ ПОТИРАНИЕ УХА

Этот жест проявляется в том, что человек помещает руку около или сверху уха. Такое неосознанное движение говорит, что человек не хочет слушать, что ему говорят. Он как бы невольно старается отгородиться от собеседника.

У маленьких детей подобное отношение к собеседнику выражается в затыкании ушей, например, когда им не хочется выслушивать наставления родителей.

Потирание или почесывание уха может выражаться в других формах, например в потирании самой ушной раковины, сверлении в ухе (кончиком пальца или карандашом), потягивании мочки уха или сгибании уха как бы в попытке прикрыть им слуховое отверстие. Последнее движение ярко выражает то, что человек уже вдоволь наслушался собеседника и желает сам что-нибудь сказать.

СОБИРАНИЕ НЕСУЩЕСТВУЮЩИХ ВОРСИНОК

Этот жест характерен для людей, которые не согласны с мнением или отношением других людей, но не решаются высказать им собственную точку зрения. Собираением несуществующих ворсинок они как бы прикрывают свою сдержанность или заменяют ее этим действием.

Если человек говорит о своем согласии, но продолжает собирать несуществующие ворсинки, его следует прямо спросить о возражении, которое он не решается высказать вслух. Например, его можно спросить: «Как вы считаете?» или «Я вижу, у вас имеются кое-какие мысли по этому поводу. Может, вы с нами поделитесь?».

При совершении этого жеста человек, как правило, сидит отвернувшись от других и смотрит в пол, непринужденно выполняя описанный жест. Если слушатель то и дело ощипывает со своей одежды ворсинки, это говорит о его полном неодобрении того, о чем говорится, хотя на словах он и выражает согласие.

Жесты честности

Жесты честности предназначены для того, чтобы поощрить собеседника быть доверчивым и откровенным в разговоре. Выработав в себе привычку совершать подобные движения, можно повысить свой кредит доверия в общении с людьми. В то же время, когда жесты честности входят в привычку, в речи значительно снижается количество лжи. Это связано с тем, что большинство людей просто не могут говорить ложь, когда их ладони открыты в доверительном жесте. Побудив собеседника сделать доверительный жест, можно заставить его меньше лгать в разговоре.

«ПЕРЧАТКА»

Этот жест, по сути, является рукопожатием, при котором человек обхватывает протянутую руку собеседника обеими руками, как перчаткой. Человек этим жестом как бы пытается подчеркнуть свою честность, дает понять, что ему можно доверять.

Жест «перчатка» присущ в основном политическим деятелям. Он слишком показной. Если такой жест применить при знакомстве, он может произвести эффект, противоположный ожидаемому. Новый знакомый станет относиться к собеседнику с

подозрением, будет проявлять больше осторожности. Поэтому жест «перчатка» следует применять только в отношении хорошо знакомых людей.

ПОЖАТИЕ С ПРИМЕНЕНИЕМ ОБЕИХ РУК

Этим жестом человек пытается выразить свою искренность, доверие и глубину чувств по отношению к собеседнику. При этом можно заметить два важных момента. Левая рука, которая находится поверх правой, в таком пожатии говорит, что человека переполняют чувства. Степень этой переполненности отражается в положении левой руки. Так, при обхватывании локтя собеседника выражается больше чувств, чем при обхватывании запястья. Еще больше чувств выражает взятие собеседника за предплечье. И, наконец, о самых больших чувствах говорит жест, когда рука кладется на плечо собеседника. Последние два жеста характерны только для отношений между близкими друзьями или родственниками.

Человек может тронуть другого за плечо при рукопожатии только в момент особого эмоционального подъема. Если при этом испытываемое чувство не будет обоюдным, человек, в отношении которого применили этот жест, может почувствовать недоверие или станет с подозрением относиться к собеседнику. Некоторые политические деятели приветствуют своих избирателей таким жестом. При этом они не понимают, что такое поведение может существенно повредить его карьере. То же самое касается и агентов по продаже, применяющих такой жест по отношению к своим клиентам.

Жесты обмана, лжи

Существует много жестов, по которым можно понять, что человек лжет. Их распознавание является самым важным для общения.

К жестам, выдающим обман или неискренность человека, относятся в первую очередь различные прикосновения рук к лицу. Такие жесты естественно вытекают из стремления человека закрыть рот, глаза или уши руками, когда он сам говорит или слышит от другого человека неправду.

Самые выразительные жесты, свидетельствующие об обмане, присущи детям. Они открыто закрывают рот ладошкой, затыкают уши, закрывают глаза. С возрастом человек маскирует эти жесты, делает их более утонченными и менее заметными. Однако они все равно проявляются, когда человек лжет или покрывает ложь другого.

ЗАКРЫВАНИЕ РТА РУКОЙ

Этот жест несет то же значение, что и аналогичный детский жест. Четырьмя пальцами руки человек прикрывает рот, а большой прижимает к щеке. Он невольно совершает такое прикосновение к лицу, когда внутренне чувствует желание сдержать произносимые слова, так как они лживы. Порой человек подносит ко рту несколько пальцев или кулак, однако смысл жеста от этого не меняется.

Закрывание рта рукой несколько похоже на оценочные жесты, о которых будет сказано ниже. Поэтому необходимо уметь различать их, чтобы правильно понимать собеседника и не подвергать его необоснованным подозрениям.

Иногда люди, чтобы замаскировать жест «закрывание рта рукой», начинают слегка покашливать, как бы показывая, что именно это побудило их приблизить руку ко рту.

Если человек использует этот жест во время своей речи, он скорее всего говорит неправду. Если же человек прикрывает рот рукой в то время, когда говорит его собеседник, это может означать, что он чувствует, как лжет другой.

Очень неприятная для выступающего с сообщением или докладом человека ситуация возникает, когда во время его речи почти все слушатели держат руки возле рта. Если это не очень большая аудитория или разговор идет с глазу на глаз, для выхода из положения выступающий должен спросить: «Не желает ли кто-нибудь прокомментировать услышанное от меня?». Таким образом слушатели смогут задать вопросы и высказать свои возражения, а лектор, отвечая на них, сможет уточнить свои высказывания.

ПРИКОСНОВЕНИЕ К НОСУ

Это жест является более утонченной модификацией предыдущего жеста. Человек слегка прикасается к ямочке под носом или кончику носа. Движение также может быть быстрым, почти незаметным. Если этот жест проделывает женщина, она старается быть очень осторожной, чтобы не смазать помаду на губах.

Непроизвольное прикосновение к носу вытекает из того, что при возникновении плохих мыслей у человека на уровне подсознания возникает желание прикрыть рот, однако он пытается замаскировать это движение и отдергивает руку ото рта, при этом невольно прикасаясь к носу.

Еще одним объяснением этого жеста может быть следующее. Когда человек лжет, на нервных окончаниях его носа появляется ощущение щекотания, которое вызывает желание почесать нос, чтобы избавиться от неприятных ощущений.

Жест «прикосновение к носу» отличается от обычного почесывания носа тем, что во втором случае человек более откровенно чешет его.

Аналогично жесту «закрывание рта рукой» прикосновение к носу выражает как обман со стороны собеседника, так и его сомнение в искренности говорящего.

ПОТИРАНИЕ ВЕКА

Этот жест возникает благодаря подсознательному желанию скрыться от взгляда в глаза человеку, которому сообщается неправда, или желание скрыться от обмана, подозрения или лжи со стороны других людей.

Мужчины, как правило, потирают веко очень энергично. Если ложь особенно серьезная, они отводят взгляд в сторону или смотрят в пол. Женщины проделывают этот жест очень деликатно и проводят пальцем не по веку, а под глазом, так как опасаются размазать макияж. Когда они отводят взгляд в сторону, то обычно смотрят на потолок.

ОТТЯГИВАНИЕ ВОРОТНИЧКА

Когда человек говорит ложь, у него может возникнуть ощущение зуда в нежных мышечных тканях лица и шеи. Для избавления от этого неприятного ощущения требуется

почесывание. Вполне возможно, что именно поэтому некоторые люди начинают оттягивать воротничок рубашки, когда лгут или полагают, что их обман раскрыт.

Кроме того, у человека, говорящего ложь и понимающего, что его обман раскрыт, часто выступают на шее капельки пота. Это тоже может побудить его оттянуть воротничок от вспотевшей шеи.

Однако жест «оттягивание воротничка» может использоваться не только при произнесении лжи, но в ситуации, когда человек очень разгневан или чем-то сильно расстроен. В этом случае оттягивание воротничка вызвано желанием охладить разгоряченную шею свежим воздухом.

Если во время разговора человек делает этот жест, можно попросить его повторить сказанное или предложить уточнить некоторые детали. Такая просьба может заставить человека перестать обманывать.

ПОТИРАНИЕ ЗАТЫЛКА

Этот жест является несколько утрированным вариантом жеста «оттягивание воротничка». Человек потирает затылочную часть шеи ладонью, будто у него ломит шею. Когда человек совершает это действие во время произнесения лживых слов, он, как правило, отводит глаза в сторону и смотрит в пол. Впрочем, такой жест может указывать и на сильное расстройство или гнев говорящего. В этом случае он сначала хлопает себя по шее, а затем уже начинает ее потирать.

Жесты и позы защиты

Телодвижения этой группы показывают, что человек ощущает опасность или угрозу, поэтому невольно пытается защититься. Основной защитной реакцией человека является стремление спрятаться за какой-нибудь перегородкой. Так, ребенок часто прячется за столами, стульями, мебелью и т. п.

Повзрослев, человек прибегает к более изощренным методам самозащиты и обороны. Чаще всего человек воздвигает барьер между собой и опасностью в виде сложенных и тесно переплетенных у себя на груди рук. Чтобы сделать этот жест менее явным, человек немного расслабляет переплетение рук и дополняет его перекрещиванием ног. Все эти движения человек применяет, умело маскируя испытываемое чувство опасности или угрозы.

Ученые провели исследования по изучению жеста «руки, скрещенные на груди». Одна группа студентов слушала лекции, сидя в расслабленной, непринужденной позе, а другая группа – со скрещенными руками и ногой, закинутой на ногу. По окончании лекции был проведен тест на усвоение и запоминание прочитанного материала. При этом регистрировалось и отношение студента к лектору. Результаты исследования показали, что вторая группа усвоила информацию в 2 раза хуже, чем первая, а мнение о лекторе и самой лекции у них было более критичным.

Проведенный эксперимент доказывает, что, если человек слушает собеседника, скрестив руки на груди, у него, как правило, возникает негативное отношение к говорящему

человеку независимо оттого, что он говорит. Кроме того, слушатель менее внимателен к тому, что слышит. В связи с этим было высказано мнение, что во всех учебных центрах в аудиториях должны быть установлены стулья с подлокотниками. Это должно значительно повысить обучаемость студентов.

Некоторые люди заявляют, что они складывают руки на груди по привычке, а не для защиты от опасности. Для них это просто удобная поза. Однако удобство определяется настроением. Если человек нервничает или настроен критически, скрещенные руки будут казаться для него более удобной позой, чем открытые руки.

Между тем следует помнить, что невербальная информация, получаемая собеседниками при общении, оказывает намного большее влияние, чем они думают. Человек, сидящий в напряженной позе со скрещенными руками, вызывает у собеседника негативные чувства.

РУКИ, СКРЕЩЕННЫЕ НА ГРУДИ

Этот жест является самым распространенным из всех защитных движений. Руки, скрещенные на груди, показывают, что человек стремится отгородиться от чего-то неприятного.

Простое скрещивание рук является универсальным жестом, обозначающим оборонительное состояние собеседника. Такой жест всегда следует ожидать от человека, оказавшегося среди незнакомых людей, например в очереди, лифте, кафе или на общественном собрании. Жест выдает чувство неуверенности и опасности.

До тех пор пока человек держит руки скрещенными на груди, он будет сохранять плохое расположение к собеседнику. К этому жесту приводит внутреннее напряжение. Однако сохранение скрещивания рук только поддерживает это напряжение, не позволяя ему уйти.

Очень часто жест «руки, скрещенные на груди» выражает несогласие человека с тем, что он слышит. Многие политики не могут произнести хорошую, зажигающую речь из-за того, что не обращают внимания на возникновение этого жеста в аудитории. Между тем опытные ораторы, заметив этот жест, тут же стараются принять меры, помогающие изменить категоричный настрой аудитории, заставив людей принять более восприимчивую позу. Тем самым говорящий человек может изменить и отношение к себе с негативного на более дружественное.

Если человек скрещивает руки во время беседы с глазу на глаз, это означает, что в словах его собеседника прозвучало что-то, с чем он не согласен. При этом на словах он может выражать согласие, но жест «скрещенные руки» указывает на другое. В этой ситуации следует больше доверять невербальным знакам, чем словам, и попытаться выяснить причину такой реакции собеседника. После этого следует исправить положение и побудить человека принять более располагающую позу.

Заставить человека разомкнуть замок очень легко. Для этого надо всего лишь дать ему в руки что-нибудь, например ручку, тетрадь, книгу, любой предмет, за которым он должен

будет протянуть руку. Благодаря этому приему человек примет более расположенную к собеседнику позу, и его отношение к нему сразу же изменится.

Еще одним простым приемом, заставляющим человека разомкнуть руки, является просьба наклониться вперед, чтобы что-нибудь получше рассмотреть. Можно также самому наклониться вперед, раскрыв ладони, и спросить: «У вас, наверное, есть вопросы? Что бы вы хотели узнать?» или «Каково ваше мнение по этому поводу?». После этого вопроса следует откинуться на спинку стула, давая понять, что настала очередь собеседника говорить. Задавая вопрос с раскрытыми ладонями, человек невербально говорит, что хотел бы услышать от своего собеседника открытый и честный ответ.

В дальнейшей беседе следует изменить свои слова и действия, которые побуждают собеседника уходить от обсуждения, закрываясь барьером из переплетенных рук.

Необходимо также учитывать и то, что жест «руки, скрещенные на груди» может влиять на поведение других людей. Если в группе из четырех человек или более кто-то скрестит руки в защитной позе, то вскоре можно ждать, что и другие члены группы последуют его примеру. Очень редко бывает, что этот жест означает просто спокойствие и уверенность, но такое можно сказать только тогда, когда атмосфера беседы не носит характер конфликта.

Иногда, помимо скрещенных на груди рук, собеседник начинает сжимать пальцы в кулак. Такой жест сигнализирует о его враждебности и готовности к наступлению. При этом человек часто стискивает зубы, а его лицо краснеет от натуги. В этом случае от человека следует ожидать словесной, а иногда и физической атаки.

В такой ситуации следует замедлить свою речь и движения, как бы предлагая собеседнику последовать этому примеру. Если это не помогает, надо постараться сменить тему разговора. Можно также попытаться успокоить собеседника жестом с применением открытых ладоней.

Психологи подметили, что такой жест редко свойствен людям, которые по роду своей деятельности носят пуленепробиваемые жилеты. Они редко используют жесты со скрещенными руками, поскольку не нуждаются в такой самозащите, имея оружие и жилет. Однако милиционеры, телохранители или просто охранники иногда скрещивают руки и сжимают пальцы в кулаки, когда стоят на посту. Этим жестом они как бы дают понять всем окружающим, что мимо них на охраняемую территорию никто не пройдет.

КИСТИ СКРЕЩЕННЫХ РУК НА ПЛЕЧАХ

В таком положении кисти рук как бы впииваются в плечо противоположной руки. Они могут быть сжаты до такой степени, что фаланги пальцев белеют, так как кровь к ним не поступает. Этот жест подсознательно защищает грудь от удара. Он выражает сдерживание негативных ощущений.

Такой жест часто можно увидеть у человека, находящегося в приемной директора или в кабинете у стоматолога, а также в салоне самолета перед взлетом у пассажиров, которые летят впервые.

В зале суда можно наблюдать, как у прокурора и адвоката руки сложены на груди, но при этом у прокурора пальцы рук сжаты в кулаки, а у адвоката они обхватывают плечевую часть руки.

СКРЕЩЕННЫЕ НА ГРУДИ РУКИ С ПОДНЯТЫМИ БОЛЬШИМИ ПАЛЬЦАМИ

Этот жест также является защитным, или оборонительным. Он развился из жеста с двумя вытянутыми горизонтально руками и вертикально вытянутыми большими пальцами. Такой жест говорит об уверенности и самообладании человека. Добавление к жесту скрещенных рук дает ощущение защищенности человеку, который уверен в себе, но почувствовал со стороны угрозу своему положению. По сути, человек подсознательно демонстрирует своему сопернику чувство превосходства над ним.

ЧАСТИЧНАЯ ЗАЩИТА РУКАМИ

Полный жест «руки, скрещенные на груди» слишком явно говорит окружающим об испытываемом страхе. Поэтому часто человек использует частичное, неполное скрещивание. При этом жесте одна рука помещается поперек тела и закрепляется за другую руку, которая свободно висит вдоль тела. Получается «частичная защита руками».

Такой жест человек, как правило, использует, когда находится в обществе незнакомых людей.

Иногда человек использует еще один жест частичной защиты. При этом руки опущены, скрещиваются только ладони. Такой жест характерен для людей, которые находятся на сцене или стоят перед большой аудиторией, например при получении награды или произнесении речи.

ЗАМАСКИРОВАННЫЕ ДЕЙСТВИЯ, СВЯЗАННЫЕ СО СКРЕЩИВАНИЕМ РУК

Нежелание явно показывать людям свой страх и беспокойство привело к тому, что многие жесты стали более замаскированными, утонченными. Особенно это свойственно людям, постоянно находящимся в центре внимания, например политикам, коммивояжерам или ведущим телепрограмм, которые не хотели бы, чтобы зрители заметили их нервозность или неуверенность в себе.

Замаскированным жестом можно назвать движение руки поперек тела по направлению к другой руке. Однако при этом люди дотрагиваются не до руки, а до часов, запонок, браслетов, сумочек и других предметов, которые находятся на другой руке или рядом с ней. Раньше, проходя через многолюдный зал, мужчины начинали поправлять запонки, что свидетельствовало об их волнении. В настоящее время мужчины поправляют ремешок часов, проверяют содержимое своего портмоне, теребят пуговицу – делают все, что позволяет держать руки поперек тела.

Все перечисленные жесты совершаются для того, чтобы скрыть собственные нервозность и волнение.

Особенно часто эти жесты проявляются в местах, где человеку приходится проходить мимо наблюдающих за ним людей. Например, когда человек проходит через

танцевальный зал, чтобы пригласить на танец девушку, или когда человек выходит из зала на сцену для получения награды.

Женщины более тонко маскируют свои защитные жесты. Скрывая свою неуверенность в себе или страх, они держатся за сумочку или кошелек.

Если внимательно понаблюдать за людьми, можно обнаружить, что почти все прибегают к использованию замаскированных защитных жестов в тех или иных обстоятельствах. Такие жесты люди делают в стрессовых ситуациях, при этом чаще всего это происходит бессознательно.

СКРЕЩЕННЫЕ НОГИ

Защитные барьеры формируются не только с помощью рук, но и ног. Однако перекрещенные ноги несут в себе менее негативный оттенок. Перекрещенные руки символизируют защиту области сердца и грудной клетки, а перекрещивание ног отражает попытку защиты гениталий.

Различают два основных жеста с использованием скрещенных ног в положении сидя:

- классическая поза;
- поза, когда нога заложена на ногу в форме цифры «4».

Первый жест, когда одна нога аккуратно лежит на другой (как правило, правая на левой), часто используется европейцами. Однако этот жест также может выражать взволнованное состояние, защитную реакцию или сдержанность.

Этот жест может сопровождаться другими негативными жестами, поэтому он должен толковаться только в комплексе с ними. К примеру, человек сидит, закинув ногу на ногу, во время лекций, из-за неудобного сиденья или холода. Если поза «нога на ногу» сопровождается скрещиванием рук на груди, это может означать, что человек отстранился от разговора. Если покупатель принимает такую позу, не следует торопиться спрашивать его о принятом решении, лучше выяснить имеющиеся у него возражения.

Такая поза особенно популярна среди женщин. К ней часто прибегают, когда хотят выразить свое недовольство мужем или другом.

Перекрещенные ноги у женщин не всегда означают оборонную позицию. Они могут быть следствием воспитания, когда девочек с детства учат сидеть со скрещенными ногами.

Закидывание ноги на ногу с образованием подобия цифры 4 является жестом, очень популярным среди американцев мужского пола. Он выражает боевой настрой. Но из-за популярности трудно судить, несет ли эта поза такой смысл или нет. Когда такую позу принимает англичанин, можно не сомневаться в его решительном настроении.

Если к окончанию презентации потенциальный покупатель принял такую позу, нельзя заканчивать разговор. Следует обязательно спросить о его мнении и дать покупателю открыто высказаться.

Иногда и женщины могут, если они в брюках или джинсах, сидеть закинутой ногой на ногу с образованием цифры «4».

Бывает, что во время разговора человек не только закидывает ногу на ногу, но и фиксирует это положение, обхватив руками ногу, находящуюся сверху. Такой жест означает, что у человека очень твердый и упрямый характер, его трудно переубедить в споре, кроме того, он быстр на проявление негативных эмоций. В беседе с таким человеком нужен особый подход.

ПРИЖАТЫЕ ДРУГ К ДРУГУ ЛОДЫЖКИ

Желание защититься в сочетании с другими негативными чувствами может быть выражено также с помощью прижатых друг к другу лодыжек. У мужчин этот жест часто сочетается с крепко стиснутыми кулаками, которые они держат на коленях. Иногда мужчины могут руками крепко схватиться за подлокотники стула или кресла.

Женщины, наряду с прижатыми друг к другу лодыжками, сводят вместе и колени, при этом ноги могут быть чуть наклонены и отведены в сторону. Руки женщина кладет на колени параллельно друг другу или одну руку поверх другой.

Человек принимает эту позу, когда пытается контролировать свои эмоции и чувства, стараясь не выдать того, что у него на сердце.

Люди, участвующие в собеседовании на замещение вакантной должности, в определенный момент обязательно скрещивают ноги в лодыжках, что выражает сдерживаемое чувство волнения.

Чтобы человек расслабился и говорил более откровенно, надо сесть рядом с ним, а не через стол напротив.

Д. Ниренберг и Г. Калеро, изучавшие технику ведения переговоров, пришли к выводу, что когда один из участников во время переговоров скрещивал лодыжки, это значило, что он «зажимал» уступку в цене. Они же утверждают, что с помощью особой техники жестов можно повлиять на партнера, заставив его разжать лодыжки, это приведет к уступке в цене с его стороны.

ФИКСИРОВАНИЕ СТУПНИ ОДНОЙ НОГИ НА ГОЛЕНИ ДРУГОЙ

Этот жест характерен только для женщин. Они обвивают вокруг ноги ступню другой ноги.

Таким способом они пытаются усилить защитную позицию. Когда женщина делает этот жест, это значит, что она внутренне сжалась и ушла в себя, подобно черепахе, прячущейся в свой панцирь. Чтобы вывести ее из такого состояния, нужно обращаться с женщиной очень по-дружески, проявляя теплоту и нежность.

Описанный жест чаще всего используют застенчивые и скромные женщины. Этот жест делают как в положении стоя, так и сидя.

СИДЕНИЕ ВЕРХОМ НА СТУЛЕ С ШИРОКО РАССТАВЛЕННЫМИ НОГАМИ

Мужчины в незапамятных времен привыкли пользоваться различными предметами для защиты от оружия. В древние времена это были щиты, сейчас же мужчина использует все, что попадется ему под руку. Таким образом он обороняется не только от физического, но и от словесного нападения. Спинка стула является одним из таких

защитных предметов, являющихся подобием щита. За ней он прячется от атак. Такая оборонная позиция часто перерастает в ответную атаку и даже агрессию.

Собеседник, любящий сидеть верхом на стуле, является человеком, предпочитающим доминировать над другими и управлять ими. Он, как правило, очень осторожный человек и старается сесть верхом на стул незаметно для окружающих. Он прибегает к этому жесту, когда тема разговора надоедает или не нравится ему. Такой человек готов к нападению. Чтобы изменить негативный настрой собеседника, оседлавшего стул, достаточно встать или сесть за его спиной. Такое действие заставит собеседника почувствовать себя уязвимым с тыла, и человек сменит позу, что приведет к уменьшению его агрессивности. Этот способ хорошо срабатывает в группе людей.

Если человек сел верхом на стул в разговоре один на один, при этом стул у него вращающийся, бесполезно пытаться урезонить его какими-либо словами. Тем более если он крутится на стуле, как на карусели. Здесь также следует обратиться к невербальным средствам общения. Его собеседник должен продолжать вести беседу стоя рядом с ним и смотря на него сверху вниз, как бы наступая на личную территорию своего противника.

Такой прием обычно сильно выбивает из колеи, человек даже может упасть со стула, пытаясь защититься, изменяя позу и продолжая сидеть на стуле.

РУКОПОЖАТИЕ ПРЯМОЙ РУКОЙ

Такое рукопожатие характерно для агрессивного человека. Этим жестом он пытается сохранить дистанцию. Некоторые, стараясь еще больше увеличить дистанцию, при рукопожатии прямой рукой слегка наклоняются вперед, а иногда даже балансируют на одной ноге.

ПОЖАТИЕ КОНЧИКОВ ПАЛЬЦЕВ

Этот жест вытекает из рукопожатия прямой рукой, только человек вместо руки пожимает лишь кончики пальцев. Такое рукопожатие показывает, что, даже если человек настроен дружелюбно, он, тем не менее, не совсем уверен в себе. Этим жестом стараются держать другого человека на расстоянии от себя.

Жесты оценки и размышления

Такие жесты отражают состояние задумчивости человека и желание найти решение проблемы. Для представителей некоторых профессий, например лектора, политика, торгового агента, очень важно уметь определять, заинтересовали людей их слова или нет.

РУКА У ЩЕКИ

Этот жест выражает размышление. Можно с уверенностью сказать, что собеседника что-то заинтересовало. Остается только выяснить, что именно вызвало его интерес или заставило сосредоточиться на проблеме.

Особенно явно человек выражает заинтересованность, если подпирает щеку сжатыми в кулак пальцами, а указательный палец упирает в висок. О настоящем интересе свидетельствует жест, когда рука, находясь под щекой, не подпирает при этом голову.

Не следует путать жест заинтересованности с жестом, говорящим о скуке или потере интереса. В этом случае человек слегка изменяет позу так, чтобы головой опираться на основание ладони. К такому жесту он прибегает, когда теряет интерес, но из вежливости старается выглядеть заинтересованным.

Следует запомнить, что любое подпираание рукой головы означает скуку. Человек, как правило, подпирает голову рукой для того, чтобы не заснуть.

Степень скучности выражается в способе использования руки в качестве опоры. Когда голова полностью лежит на руке, это означает полное отсутствие интереса.

ПОДПИРАНИЕ ПОДБОРОДКА ЛАДОНЬЮ

Если собеседник подносит руку к лицу и опирается подбородком только на большой палец, в то время как указательный палец вытягивает вертикально вдоль щеки к виску, а остальные пальцы находятся ниже рта, это красноречиво свидетельствует о том, что он негативно относится к лектору или критически воспринимает приводимые доводы.

По мере того как в человеке накапливаются негативные мысли, он начинает большим пальцем потирать или натягивать веко. Чем дольше он использует этот жест, тем дольше будет сохраняться его критическое отношение к собеседнику и всему сказанному им.

При появлении подобного жеста следует постараться либо чем-то увлечь собеседника, либо завершить свое выступление, чтобы в его душе не накапливались негативные эмоции.

Можно попытаться заставить его сменить позу, например, попросив что-нибудь поддержать. Смена позы может повлиять и на отношение слушателя, сделав его более положительным.

Жест критической оценки часто путают с жестом заинтересованности.

ПОГЛАЖИВАНИЕ ПОДБОРОДКА

Этот жест относится к жестам принятия решения. Человек, пытаясь что-то решить, непроизвольно начинает поглаживать подбородок. В этот момент неразумно прерывать человека, задавая вопросы и т. п. Следует дать ему время подумать.

Жест «поглаживание подбородка» часто сопровождается прищуриванием глаз. В этом случае человек как бы пытается что-то рассмотреть вдали, как будто там и находится ответ на его вопрос.

ПОЩИПЫВАНИЕ ПЕРЕНОСИЦЫ

Этот жест выражает глубокую сосредоточенность и напряженное размышление. Делая его, человек также нередко (но не всегда) прикрывает глаза.

Варианты жестов, связанных с принятием решения

Люди часто сочетают оценочные жесты с другими действиями. Например, человек, носящий очки, во время размышления и принятия решения снимает их и закладывает одну дужку очков в рот. Этим жестом он заменяет поглаживание подбородка. Если человек курит, вместо очков он сунет в рот трубку или сигарету.

Говорить с набитым ртом считается плохим тоном. Поблажка дается только человеку с предметом во рту. Здесь все списывается на его нерешительность.

Если человека попросили сообщить о своем решении, а он после этого берет в рот ручку или палец, это свидетельствует о его неуверенности и сомнении. Предмет, находящийся во рту, мешает произнесению слов, тем самым препятствуя высказыванию решения.