



Условия и средства общения

УСЛОВИЯ ОБЩЕНИЯ

При любом общении имеют место:

- восприятие партнерами друг друга;
- обмен информацией;
- взаимодействие между партнерами.

Существуют требования, которым должно отвечать общение, чтобы быть эффективным.

Общие условия успешного общения:

1. Высокая психологическая культура партнеров по общению (умение разбираться в людях, откликаться на их состояние, учитывать особенности личности).
2. Наличие таких качеств, как внимание и наблюдательность (умение замечать малейшие изменения в настроении и поведении человека), память на людей, развитое мышление и воображение (умение ставить себя на место партнера по общению).
3. Способность сопереживать другим людям и эмоциональная воспитанность.
4. Умение выбирать по отношению к партнеру наиболее подходящий способ обращения, исключающий провоцирование грубости, нервозности, злобы и т.д.
5. Владение широким арсеналом средств воздействия на личность, доброжелательное и искреннее отношение к партнеру по общению.

Процесс общения начинается с выбора **социальной дистанции**. Ее величина зависит главным образом от различий в социальном статусе партнеров: чем оно больше, тем большее расстояние стремятся сохранить участники общения. Увеличивая его, мы демонстрируем признание превосходства собеседника, а сокращая, подчеркиваем наше равноправие. При деловой беседе нормальной считается дистанция 1,2–3,7 м. Обычно женщины предпочитают более близкое расстояние по отношению к собеседнику (независимо от его пола) по сравнению с мужчинами. Жители стран Латинской Америки и Средиземноморья склонны подходить к собеседнику ближе, чем жители Северной Европы.

СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Взаимооценка социальных статусов партнеров осуществляется по физическому облику человека (одежде, лицу, фигуре, причёске и т.п.), функциональным признакам (мими-

ке, позе, осанке, походке, жестам, голосу и речи).

Одежда человека несет много информации. По ней можно судить о роде занятий (например, богемный стиль характерен для людей искусства), профессиональной деятельности (например, военная форма) или национальной принадлежности (национальный костюм), уровне власти и общественном положении (так, в Древнем Китае только император мог носить желтый халат).

Всегда производят приятное впечатление люди, одевающиеся сообразно ситуации, учитывающие при этом свой возраст и особенности фигуры. Однако нужно помнить, что такое впечатление о человеке может оказаться ошибочным. К примеру, аферисты всегда имеют респектабельный вид, многие же гениальные люди не придавали одежде никакого значения и не признавали галстуков (вспомним эйнштейновские свитера).

КАЖДЫЙ ЧЕЛОВЕК, КЕМ БЫ ОН НИ БЫЛ, СТАРАЕТСЯ НАПУСТИТЬ НА СЕБЯ ТАКОЙ ВИД И НАДЕТЬ ТАКУЮ ЛИЧИНУ, ЧТОБЫ ЕГО ПРИНЯЛИ ЗА ТОГО, КЕМ ОН ХОЧЕТ КАЗАТЬСЯ.

Ф. ДЕ ЛАРОШФУКО

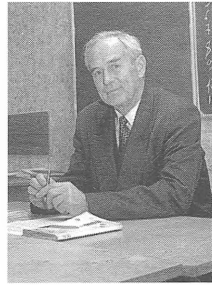
Очень много о человеке можно узнать по его **лицу**, на котором отражаются все изменения его состояния и эмоций.

Больше всего нужно доверять тому выражению лица, которое наблюдается в первые минуты встречи, особенно если это выражение воспринято в результате брошенного украдкой взгляда. К слову, способность распознавать выражение лица с возрастом усиливается.

Особенно много можно прочесть **по глазам**. Недаром говорят: глаза — это зеркало души. Поэтому если мы хотим узнать правду, то командуем: «Смотри мне в глаза!»

У людей жестоких глаза отдают арктическим холодом, у добрых, наоборот, излучают тепло, у влюбленных сияют от счастья.

Прищуривают глаза люди с тайными негативными намерениями, желающие выяснить намерения партнера и скрыть свои. Прикрытые верхними веками глаза встречаются у людей,



Э. И. ГОРНАКОВ
доцент кафедры экономики и организации машиностроительного производства Белорусского национального технического университета, кандидат экономических наук



сильно уставших, испытывающих скуку, инертных, а иногда и глупых. Прямой взгляд свидетельствует о заинтересованности и уважении партнера, прямом характере и уверенности. Бесстыжие глаза характерны для человека, произносящего явную ложь. Если партнер отводит глаза в сторону, то он наверняка презирает вас. Блуждающий взгляд, когда собеседник никак не может поймать взгляд партнера, характерен для робкого, неуверенного человека, которого не интересует суть дела. Бегающие глаза, неспособность сосредоточить взгляд на чем-то одном свидетельствуют об эмоциональной неуравновешенности. Взгляд широко открытых глаз характерен для людей, желающих вызвать доверие к себе. Косой взгляд говорит о недоверии, неуверенности, желании понаблюдать реакцию окружающих лиц. Взгляд глаза в глаза характерен для детей и влюбленных. Взгляд сквозь партнера подчеркивает неуважение к собеседнику. Взгляд сверху вниз при откинутой назад голове означает высокомерие, превосходство и презрение.

ЕСТЬ ЛЮДИ, У КОТОРЫХ ОДНИ ГЛАЗА СМЕЮТСЯ, — ЭТО ЛЮДИ ХИТРЫЕ И ЭГОИСТЫ. ЕСТЬ ЛЮДИ, У КОТОРЫХ РОТ СМЕЕТСЯ БЕЗ ГЛАЗ, — ЭТО ЛЮДИ СЛАБЫЕ, НЕРЕШИТЕЛЬНЫЕ, И ОБА ЭТИ СМЕХА НЕПРИЯТНЫ.

Л.Н. ТОЛСТОЙ

По глазам в сочетании с бровями можно определить уровень эмоций и внимания. Так, если концы бровей с наружными углами глаз опущены вниз, значит человеку грустно, подняты вверх — радостно. О сосредоточенности партнера говорят сдвинутые к переносице брови и фиксированный взгляд. Поднятые брови и горизонтальные морщины на лбу выражают удивление.

Много информации несет **мимика рта**. Сомкнутые губы с поднятой сверху нижней губой говорят о волевом характере, настойчивости, смелости и решительности. Поднятые углы рта, расширенные ноздри в сочетании с улыбкой и блеском в глазах означают, что партнер доволен ходом дела. Если же углы рта опущены, губы сомкнуты, взор рассеян и снижен тонус мышц, то человек грустит.

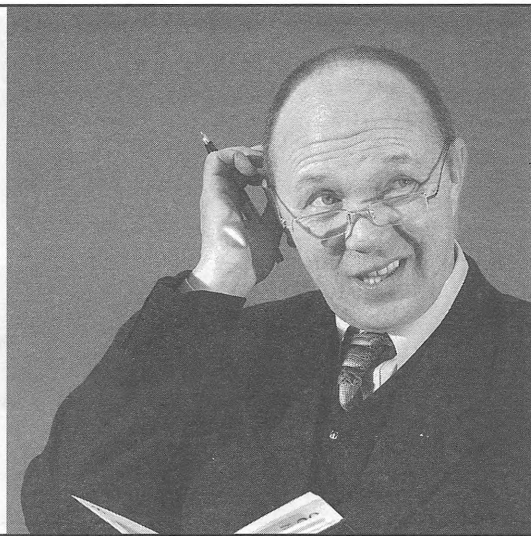
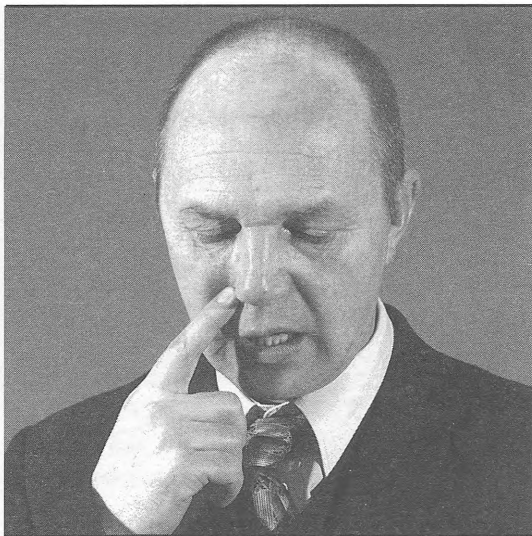
Самая приятная мимика на лице — это дружеская и открытая улыбка. Но она может

быть и маской, надетой на лицо. Сладкая улыбка неприятна и характерна для льстецов и ханжей. Кривая же улыбка появляется, когда деланная веселость соседствует со сдержанностью.

О некоторых качествах личности можно судить **по позе и осанке**, которая может быть прямой, сутуловатой и сгорбленной. Независимая поза (прямое туловище, непреклонная голова и выпяченная грудь) характерна для властных, уверенных в себе людей. Втягивание головы в приподнятые плечи, сутулость говорит о скромности человека. Согбенная спина, когда весь торс подается вперед, глаза, не отрывающиеся от собеседника, подобострастная улыбка на лице характерны для подхалима.

Поза партнера может многое сказать о степени заинтересованности в деле. Если голова и туловище поданы вперед, к партнеру, взгляд прямой, посадка активная (на краешек стула), а речь, темп движений и жестикация ускоряются, то это свидетельствует о заинтересованности и вовлеченности в беседу. И наоборот, замедление речи и движений, рисование на бумаге говорит о том, что интерес к делу у партнера ослабевает вплоть до незаинтересованности (особенно когда он устался на вас немигающим взглядом и выпрямил тело). Если собеседник то распрямляет спину, то сутулится, смотрит по сторонам, в потолок, это означает, что ему хочется прекратить общение, т.к. он информационно перегружен. Покачивание верхней скрещенной ноги женщины означает, что ей наскучила данная ситуация. Покачивание на стуле характерно для человека, владеющего собой, удовлетворенного решением. Если собеседник вцепился в подлокотники кресла и скрестил лодыжки ног, то он вряд ли пойдет на уступки. Сдвинутые ноги в положении сидя и сцепленные на коленях руки свидетельствуют о согласии и подчинении. Наоборот, широко раздвинутые ноги, скрещенные на груди руки (а тем более заведенные за голову) и откинутое назад тело — признак несогласия, пренебрежения, а иногда просто невоспитанности.

Неподвижная стойка при сильной напряженности говорит об упрямстве партнера. Наоборот, твердая стойка и расслабленность, перенос тела на одну ногу свидетельствуют о гибкости, бдительности и непринужденности собеседника. Частая смена опорной ноги и позиций ступней, повернутые вовнутрь носки



ног указывают на то, что человек мягок, боязлив, ненадежен и недостаточно дисциплинирован.

Об особенностях личности и ее состоянии очень многое могут рассказать **жесты** — произвольные и непроизвольные. Последние наиболее тесно связаны с состоянием человека. Почесывание головы и частое покачивание, ерзание на стуле, отбрасывание якобы мешающих волос и покашливание говорит о смущении и беспокойстве; тесно переплетенные пальцы рук — о недоверии и подозрении; нервное потирание больших пальцев сцепленных рук — о неуверенности и опасении; поднятие к шее руки и притрагивание женщины к бусам — об усилении уверенности; скрещенные руки на груди и заброшенная одна нога на другую — о несогласии и высшей степени конфронтации, расстегивание пиджака или его снятие — наоборот, о доверии и удовлетворенности результатами; непроизвольное прикрывание рта левой рукой во время высказывания — о намерении скрыть истинное мнение; касание носа, уха или потирание глаз — о затруднении, сомнении или отрицании; потирание или потягивание носа — о вине собеседника и попытке скрыть это; широко расставленные руки выступающего у стола — о сильном призыве, при сопротивлении которому может последовать эмоциональный взрыв; манера гладить что-нибудь (руку, ткань стола) — о мягком нраве и тонких чувствах; почесывание подбородка — о раздумывании перед принятием решения; открытие и закрывание ящика стола — о размыш-

лении над сложной проблемой; прихватывание губами или прикусывание находящихся в руках предметов — о желании получить дополнительную информацию.

По рукам можно прочесть настроение собеседника, его желание или нежелание прийти к согласию. Сведенные вместе кончики пальцев говорят о смирении и покорности; касание большого и указательного пальцев при оттопыренном мизинце — о внимании.

Если руки висят вдоль тела неподвижно, значит собеседнику безразличен предмет разговора. Руки скрещены на груди — человек отгораживается от собеседника, и прежде чем продолжать разговор, преграду надо снять.

Если при скрещении рук собеседник прячет пальцы — он скрывает свои мысли, если в том же положении рук большие пальцы направлены вверх, это говорит об уверенности собеседника и его стремлении добыть нужную информацию. Если при скрещении рук прячутся только большие пальцы, то налицо дискомфорт из-за вины перед вами и нежелания, чтобы вы это поняли, а также утаивание важной, но не касающейся вас информации.

Если сидя человек прячет руки, подкладывая их под себя, значит он ищет способ избежать неприятного для него разговора, если собеседник закладывает руки за спину или держит их в карманах — он скрытен, прячет свои мысли, его волнует только собственная персона, других он стремится критиковать и подавлять.

Поднятие больших пальцев вверх — жест победителя; вниз — признак нежелания



бороться, безволия и слабости; большие пальцы спрятаны в ладонях — партнер готов к обороне, оправдыванию или обману; руки сжаты в кулаки, большой палец сверху — человек агрессивен; ладони собеседника видны постоянно или время от времени — он доверяет вам, искренен (при фальше он моментально прячет их).

Нужно учитывать, что **одни и те же жесты в разных культурах могут иметь противоположный смысл**. Так, кивок головой у нас означает «да», а в Болгарии и Греции — наоборот, «нет». Наш жест прощания практически совпадает с жестом приглашения у японцев. Похлопывание по плечу с точки зрения арабов и латиноамериканцев — нормальный дружественный жест, а в Японии он выражает недружелюбие и более того — агрессивные намерения. Поворот указательным пальцем у виска у нас означает глупость партнера, а у голландцев — остроумно сказанную фразу. Поднимают брови немцы в знак восхищения какой-нибудь идеей, а англичане, наоборот, когда нужно выразить скептицизм. Стучание ладонью по голове у немца означает «ты с ума сошел!», у англичанина и испанца говорит о довольстве собой, у француза и итальянца — о глупости идеи, а голландец этим же жестом, да еще вытянув вверх указательный палец, покажет, что он по достоинству оценил ваши умственные способности. Постукивание указательным пальцем по носу в Англии трактуется как конспирация и секретность, в Голландии — «кто-то из нас пьян», а в Италии — «берегитесь, они что-то замышляют» (французы в этом случае

потирают указательным пальцем основание носа). Движение пальца из стороны в сторону понимается в Голландии как отказ, в США, Италии, Финляндии — как призыв прислушаться к сказанному, осуждение или угроза. Нам безразлично, правой или левой рукой вручается подарок. Но если жителю ближневосточной страны вы протянете презент левой рукой, считающейся у них нечистой, то нанесете оскорбление.

Особенно много жестикулируют арабы. Угрозу или горе они выражают, скидывая головной убор наземь. Если отказываются участвовать в чем-либо, то «умывают руки», при несогласии подбородок и брови поднимают вверх, губы сжимают и цокают.

По походке можно судить о роде занятий (походка моряка, альпиниста), возрасте (старческая походка), поле (мужская походка), особенностях и состоянии личности. Так, виноватая, семенящая походка присуща неуверенному в себе человеку. Тяжелая походка бывает при гневе, длинный шаг — при гордости. Если руки при ходьбе висят, то человек наверняка страдает, а если держит в карманах, то он чем-то угнетен; если человек не идет, а летит — он счастлив. Кто ходит быстро, размахивая руками, тот имеет ясную цель, к которой стремится; если при ходьбе человек держит руки на бедрах, то он хочет достичь цель побыстрее; лидер же при ходьбе подчеркнута интенсивно двигает руками, а подбородок поднимает вверх; раскачивание при ходьбе свидетельствует о тщеславии или точности и аккуратности; чванливая походка (вразвалочку, с выпячиванием живота, откля-



нением назад туловища и повернутыми наружу носками ног) характерна для самоуверенных и самодовольных людей.

Устная и письменная **речь** (скорость произношения и длина фраз, употребление слов-паразитов и жаргонизмов и т.д.) настолько индивидуальна, что используется в криминалистике при идентификации личности. Благоприятное впечатление производят люди, говорящие отчетливо и уверенно, в отличие от мямлей, которые говорят, словно каши в рот набрали.

Чтобы быть понятым, необходимо правильно выбирать темп речи. Если перед пожилой аудиторией говорить быстро, многие из слушателей ничего не поймут, т.к. информация поступает быстрее, чем успевает восприниматься. Поэтому не случайно после выхода в эфир первых передач «Радиофакта» (живых, динамичных) в редакцию посыпались просьбы говорить помедленнее.

Американцы разговаривают громко, англичане — тихо и стеснительно (так, чтобы их слышал в помещении только собеседник). Арабы могут криком решать, кто к кому должен идти обедать.

ФАКТОРЫ, МЕШАЮЩИЕ ПРАВИЛЬНО ОЦЕНИВАТЬ ЛЮДЕЙ

Замечено, что чем выше заинтересованность собеседников друг в друге, тем больше будет искажений в восприятии партнера по общению. И наоборот, если такой зависимости нет, человек наиболее точно определяет главные характеристики собеседника, достраивая все остальное с помощью стереотипов.

К факторам, мешающим правильно воспринимать и оценивать людей, относятся:

1. Стремление сделать преждевременные заключения о личности (до того, как о ней получена полная и достоверная информация).

2. Перенесение профессиональных черт у встречаемых ранее представителей данной профессии на любого ее представителя (бухгалтер — значит педант, преподаватель — значит зануда и т.д.). Это называется эффектом «стереотипизации».

3. Влияние на впечатление о человеке ранее полученной информации (эффект «первичности») или признание наиболее значимой последней, более новой информации (эффект «новизны»).

4. Стремление полагаться только на собственное впечатление о человеке и игнорирование мнения других людей.

5. Эффект «социальной проекции», когда однажды высказанные суждения о человеке не меняются, несмотря на то что накапливается новая информация о нем, или когда человек приписывает другому свойства своего характера, переносит на него представления, полученные на основе тенденциозной информации. Поэтому трудно расположиться к человеку, о котором сказали плохое.

ПО РУКАМ МОЖНО ПРОЧЕСТЬ НАСТРОЕНИЕ СОБЕСЕДНИКА, ЕГО ЖЕЛАНИЕ ИЛИ НЕЖЕЛАНИЕ ПРИЙТИ К СОГЛАСИЮ.

6. Эффект «ореола», когда у воспринимаемого лица формируется благоприятное (или неблагоприятное) впечатление об индивиде под влиянием факторов:

■ «превосходства» — если изучаемая личность, как нам кажется, превосходит нас по росту, физической силе, знакам отличия или званиям, манере поведения и т.д., то и в остальном мы оцениваем человека более положительно, чем есть на самом деле (или недооцениваем, если в чем-то его превосходим);

■ «привлекательности» — когда партнер считается более умным и интересным, если он чем-то нам понравился;

■ «отношения к нам» — те люди, которые хорошо к нам относятся, кажутся значительно лучше тех, кто (как мы думаем) нас ненавидит. Недаром психологами установлена следующая зависимость: чем ближе чужое мнение к собственному, тем выше оценка высказавшего это мнение.

ПО ГЛАЗАМ В СОЧЕТАНИИ С БРОВЯМИ МОЖНО ОПРЕДЕЛИТЬ УРОВЕНЬ ЭМОЦИЙ И ВНИМАНИЯ.

Под влиянием эффекта «ореола» люди в одних случаях переоценивают влияние ситуации и недооценивают себя, а в других, наоборот, недооценивают внешние обстоятельства и переоценивают свои способности. Поэтому иногда повышение по службе коллеги мы объясняем случайностью, а свое повышение — высоким профессионализмом и свойствами характера. ■