

## К ВОПРОСУ НЕВЕРБАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ В ПОВЕДЕНИИ РУКОВОДИТЕЛЯ

Володько О. М.

Белорусский национальный технический университет

e-mail: vladvolodko51@gmail.com

**Summary.** *The article considers the external pattern of the Manager's behavior. The elements of nonverbal and kinesics – the science that studies the character and state of a person by the external pattern of his behavior and the communication functions of body movements-are studied. Physiognomy and facial expressions, gestures and postures, spatial zones and placement of partners are studied. The system of signs and meanings of visual contact as a means of business communication is analyzed.*

Белорусский исследователь-имиджмейкер Е.К. Валевиц отмечает, что «38% впечатления составляет наша манера поведения – язык тела, визуальный контакт, независимость поведения и т.п.и.».

Структура невербальных средств включает в себя три группы знаковых элементов: оптико-кинестические элементы – мимика, жесты, позы; паралингвистические элементы – вокализация, то есть качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком; экстралингвистические элементы – включение в речь пауз, покашливаний, смеха, всхлипываний, выбор темпа речи.

Рассмотрение элементов невербальных средств целесообразно начинать с мимики лица. Физиогномика и мимика являются большой и значимой областью в теории коммуникаций. Физиогномика – наука, изучающая характер человека по формам, типу и чертам его лица. Физиономисты выделяют пять форм лица в их взаимосвязи с характером человека: продолговато-прямоугольная форма – целеустремлённые, уравновешенные натуры, умные, хорошие организаторы; треугольная форма лица, суженная к низу – очень чувствительные, занятые собой люди, одарённые и умные, но они могут быть хитрыми и неуживчивыми; трапециевидная форма – артистичные, утонченные натуры, не склонные к борьбе; квадратная форма лица – настойчивые, прямолинейные, открытые, решительные люди; округлая форма – мягкие, миролюбивые люди.

Для классификации типов лица используют различные методики. Связь эмоций с зонами лица рассматривается в методике Экмана. Он выделяет и связывает между собой три зоны лица, на которых отражается шесть основных эмоций. Зоны лица делятся им по горизонтали: 1-я зона – лоб и глаза; 2-я зона – нос, область носа, уши; 3-я зона – рот и подбородок.

Основные эмоции – радость, удивление, грусть, гнев, отвращение, страх. Эмоции фиксируются по зонам, что позволяет наблюдать и анализировать мимические движения. Этот метод применяется не только в деловых коммуникациях, но и в медицине.

Внешний рисунок поведения человека определяется не собственно лицом, а его мимикой. В специальной литературе рассматривается около 20 тысяч выражений лица. Мимика лица – это движение лицевых мышц в зависимости от настроения, состояния и позиции человека. Различают два вида мимики: стандартную и спонтанную. Стандартная (конвенциональная) мимика – это выражение эмоций и чувств. принятым в данной среде общения символом. Спонтанная мимика – это произвольные реакции лицевых мышц. Мимика лица очень индивидуальна, поэтому «читать» её можно только у хорошо знакомого человека. Иначе можно сильно ошибиться. В качестве сопровождения речи различают два варианта мимики: подтверждение и сокрытие. Подтверждение речи – демонстрация искренности, усиление текста. Сокрытие мыслей – попытка ввести слушателей в заблуждение.

Исключительную роль во взаимодействии людей играет улыбка. Улыбка – это универсальное средство конструктивности, готовности к приятным и результативным коммуникациям. Существует методика психологического толкования улыбок. Основные её положения таковы: открытая искренняя улыбка – доброжелательность, готовность к контактам; чрезмерная улыбчивость – неуверенность; кривая улыбка – знак контролируемой нервозности; улыбка при опущенных бровях – превосходство; улыбка без подъёма век – неискренность; улыбка с постоянным расширением глаз без их закрытия – угроза. Однако не всякая улыбка может быть знаком конструктивности. Чтобы улыбаться открыто и искренне, улыбку, по мнению специалистов, надо специально тренировать перед зеркалом.

Важным невербальным средством внешнего рисунка поведения являются жесты и позы. Культурному человеку надо, с одной стороны, контролировать себя, а с другой – уметь «читать» других. Жесты и позы должны быть естественными. Однако нежелательна и даже недопустима жестикуляция отрицательного смысла – выражающая агрессию, превосходство, закрытость и т.п. Специалисты выделяют несколько основных видов жестов. Рассмотрим их.

Рукопожатие. Это атрибут встречи и прощания. Несомненно, это самый распространённый в мире жест, имеющий очень важное поведенческое значение. Характер рукопожатия несёт определённую смысловую нагрузку: слегка удлиненное и с улыбкой – дружелюбие; двумя руками – уважение; ладонью вниз – властность; ладонью вверх – покорность; кончиками пальцев – дистанцию; вялое – безразличие. Великий немецкий философ И. Кант писал, что рука – это видимая часть мозга человека.

Жесты-символы. Они обозначают определённые понятия. Жесты-символы в разных культурах могут сильно отличаться своим значением. Например, американский символ «окей» (пальцы большой и указательный образуют букву «о») несёт следующий смысл: в США – всё хорошо; во Франции – ноль; в Японии – деньги; в Германии – неприличный знак; у народов Средиземноморья – гомосексуализм.

Жесты-иллюстраторы. Они поясняют сказанное, усиливают отдельные моменты речи, указывают направление.

Жесты-регуляторы. Они обозначают начало, изменение либо конец речи. Например, поднятый палец обозначает: привлечение внимания, желание прервать и возразить; предложение перейти к другой теме и другие.

Важную роль в невербалике играют позы и движения тела. Позы и движения выражают характер и уровень культуры человека, его самочувствие и эмоциональное состояние. Позы и движения тела очень многое могут сказать о человеке внимательному партнёру. Например, знаменитая кубинская балерина А. Алонсо отмечала: «Сила женщины не в красоте лица. Гораздо важнее пластика, грациозная походка, прямая спина, развёрнутые плечи, приподнятый подбородок». Среди видов поз специалисты выделяют позы расположения, защиты и неприятия. Позы расположения свидетельствуют о готовности и желании контакта. Позы защиты являются реакцией на чувство опасности. Среди таких поз «скрещивание рук на груди», «скрещенные руки охватывают плечи» и другие. Позы неприятия означают несогласие с информацией, нежелание слушать, отсутствие интереса к партнёру. К таким позам относятся поворот тела в сторону, «движение на уход», «демонстративное складывание очков или бумаг» и другие. Позы и телодвижения могут быть как сознательными, так и несознательными. Поэтому важно это знать и контролировать свои позы и движения тела. За другими надо уметь наблюдать и «читать язык тела».

Таким образом, невербальные знаки в поведении являются важным источником информации. Невербальные средства могут существенно усилить конструктивную направленность поведения человека, подчеркнуть его заинтересованность и культуру. Для этого надо знать невербалику, физиогномику и проксемику, и уметь пользоваться этими знаниями в ходе коммуникаций.