

КОНСУЛЬТАЦИЯ «НЕВЕРБАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ ОБЩЕНИЯ»

Невербальный (т.е. несловесный) **этикет общения** – это требования к жестам, позам, мимике, дистанции, физическим контактам между собеседниками и т.д., которые должны в процессе общения соблюдаться, чтобы отношения между партнерами по общению можно было считать вежливыми.

Дистанция общения

Для разных коммуникативных ситуаций дистанции общения таковы:

сверхинтимная – менее 15 см, когда люди фактически соприкасаются друг с другом; на этой дистанции общаются только самые близкие люди при эмоциональном общении (родители с детьми, супруги, влюбленные); общение сопровождается физическим контактом;

интимная – 15–50 см, расстояние вытянутой руки; на этой дистанции общаются друг с другом близкие друзья, между которыми существует эмоциональный контакт и эмоциональное взаимопонимание; это дистанция для повседневного общения родителей и детей, супругов; малознакомые и незнакомые люди не должны приближаться друг к другу так близко;

персональная – 50–100 см, расстояние примерно двух вытянутых рук; на этой дистанции принято общаться с коллегами, хорошими знакомыми, участниками приема, вечеринки;

официальная – 150–300 см, для общения с незнакомыми и официальными лицами;

публичная – более 3 м, для общения с группой людей, дистанция для оратора, лектора.

Этикетная норма требует соблюдения дистанции общения, обусловленной ситуацией и ролями партнеров по коммуникации. Этикетным является выбор более дальней дистанции, в ожидании от собеседника сигнала к сокращению дистанции. Этикетным является пригласить своего собеседника сократить дистанцию общения с вами – пригласить подойти поближе, сесть рядом. Обязательное требование – собеседник не должен чувствовать дыхания партнера и какого-либо запаха от него.

Расположение относительно собеседника

Есть некоторые правила расположения собеседников друг относительно друга. Так, не принято располагаться для общения с незнакомым человеком напротив него, лучше постараться сесть рядом или под углом. Расположение напротив – сигнал намерения доминировать, вести спор, демонстрация оппозиции.

Собеседники могут располагаться по вертикали по-разному: один может в момент общения быть выше другого (например, стоять перед сидящим, находиться на трибуне и др.).

В условиях обычного общения действует принцип вертикального равноправия (этикетным считается расположение собеседников на одной линии, например оба стоят или оба сидят). Поэтому считается этикетным пригласить сесть вошедшего или встать при его приходе. Вертикальное неравноправие (учитель в классе, лектор на трибуне) в учебной, лекционной аудитории обусловлено специфическими условиями взаимоотношений участников общения.

Движение в процессе общения

В целом общение на ходу рассматривается как неэтикетное – не случайно существует выражение «поговорим не на ходу»; но реальность такова, что на ходу часто происходит незапланированное общение знакомых людей. Это общение имеет свою специфику – оно не должно быть громким, не предполагает обсуждения сложных проблем и т.д. Мужчина,

разговаривающий с женщиной на ходу, занимает обычно положение слева от женщины, кроме военных, которые традиционно идут справа, чтобы иметь возможность отдавать честь правой рукой. Отметим, что мужчина, идущий рядом с женщиной, должен занимать относительно нее место со стороны возможной опасности (например, находиться между женщиной и транспортом, идущим по улице).

Этот же принцип диктует мужчине входить в незнакомое место (в темный подъезд и другие, потенциально опасные места) перед своей спутницей, а в дверь квартиры, в зрительный зал и т.д. пропускать женщину вперед. Поднимаясь по лестнице, мужчина идет на шаг сзади, спускаясь с женщиной по лестнице – на шаг впереди. Когда мужчина пропускает женщину вперед, она должна поблагодарить его – словом или кивком головы, мимикой.

В процессе беседы не принято идти по тротуару в ряд более чем по двое – остальные должны отстать либо составить другие пары.

Не принято в процессе беседы с сидящим человеком расхаживать перед ним. Также не принято, чтобы при коллективном обсуждении проблемы один из участников расхаживал, когда остальные сидят, даже если это начальник, – это воспринимается как демонстрация своего абсолютного авторитета. Этикет диктует проявление скромности, уважения к партнерам, а не демонстрацию превосходства над ними.

Приближение к собеседнику во время общения рассматривается как стремление установить контакт, более доверительные отношения. Однако приближение должно быть постепенным, поскольку резкое приближение может быть воспринято как проявление агрессии.

Нарушением этикета является попытка отодвинуться от партнера, увеличить дистанцию, а также, сидя, откидываться назад, вытягивая вперед ноги, – это сигнал дистанцирования от собеседника.

Слегка отставать по ходу движения от собеседника, с которым мы разговариваем, вести диалог чуть сзади (но не настолько, чтобы заставлять его оборачиваться) – проявление уважительного отношения к собеседнику.

Взгляд

Согласно этикету взгляд должен быть направлен на собеседника. При этом ошибочно полагать, что необходимо все время смотреть собеседнику в глаза. Долгий взгляд в глаза рассматривается как давление, своеобразная форма демонстрации своей силы.

Этикет предписывает смотреть собеседнику в лицо, не фиксируя взгляд на его глазах. Выражением доброжелательности является краткий взгляд в глаза собеседнику, сопровождаемый улыбкой, но не более того. Человек обычно чувствует себя весьма неуютно, если на нем продолжительное время сфокусирован чей-то взгляд.

Нельзя в процессе общения надолго отводить взгляд от собеседника, допускается кратковременный отвод взгляда при обдумывании, формулировании мысли, но затем надо снова взглянуть на собеседника.

Этикетная норма – смотреть на собеседника 30–60% времени общения.

Нарушением этикета является пристальный взгляд на незнакомого человека. Если незнакомец увидел, что вы на него смотрите, принято сразу же отвести взгляд. Не принято смотреть на кого-либо в упор, с близкого расстояния, как и нельзя окидывать взглядом всю фигуру человека целиком так, чтобы он это заметил – это грубейшее нарушение невербального этикета. Незнакомый человек вообще не должен замечать, что на него смотрят.

Мимика

Мимика (т.е. выразительные движения лица) должна быть приветливой. Выражение лица – доброжелательным. Улыбаться в процессе общения желательно, но не обязательно, в силу того что улыбка в русском общении не является обязательным атрибутом вежливости; она скорее выражает личную симпатию говорящего к собеседнику. А вот приветливая, доброжелательная мимика обязательна.

Объем мимики должен быть умеренным. Неэтикетны как бесстрастное, без мимики лицо, так и чрезмерная мимика.

Большую роль в мимике человека играют брови: если мимика лица собеседника включает движение бровей, то люди склонны считать такого человека искренним в высказываемой точке зрения, если же брови остаются неподвижными (а улыбается человек при этом как бы одними губами), то такого человека оценивают как демонстрирующего неискренность, скрытного.

В русском общении не принято подмигивать незнакомым, особенно лицам противоположного пола. Неэтикетным считается покусывание губ (выдает беспомощность человека, стремление выиграть время, выжидание), покусывание пальцев рук, ногтей (выдает смущение либо глубокую сконцентрированность), покусывание каких-либо предметов, например ручки, карандаша и т.д.

Физический контакт при общении

В русском общении есть ситуации, где можно дотронуться до собеседника, хотя это вовсе не означает, что данное действие этикетно во всех ситуациях общения. Скорее наоборот: нельзя дотрагиваться до собеседника в официальных ситуациях – дистанция в таких ситуациях должна быть достаточно большой, не принято дотрагиваться до незнакомых и малознакомых, до лиц противоположного пола. Малознакомых, незнакомых лиц нельзя хлопать по плечу, нельзя крутить пуговицу у собеседника, трогать или пощипывать его одежду, приобнимать его.

Можно приобнять человека, которого нужно ободрить, утешить, успокоить, часто этот жест используют родители по отношению к детям, старшие по отношению к младшим. В этих случаях можно погладить по голове малыша, обнять его, сопровождая жест словами утешения или поддержки. Можно дотронуться до руки младшего, сопровождая жест словами положительной оценки или сочувствия.

Вместе с тем неэтикетно обнимать, целовать человека, с которым у вас личные отношения, «на людях». Ходьба под руку с лицом противоположного пола – разрешенная этикетом форма демонстрации серьезных отношений этих людей окружающим.

Прикосновение к собеседнику в процессе общения должно быть ожидаемым, не спонтанным; собеседнику нужно продемонстрировать, что вы собираетесь к нему прикоснуться; надо дать ему время показать, как он к этому отнесется: если он не отдергивает руку, не увеличивает дистанцию, не отворачивается корпусом – ваше намерение им понято и он допускает прикосновение;

– мотивированным, т.е. собеседник должен понять, что вы хотите выразить прикосновением: сочувствие, расположение, эмоциональную подключенность и т.д., тогда он также «покажет», принимает он прикосновение или нет.

Позы и жесты

Жесты определяются как динамические выразительные движения тела. Жесты собеседники делают не только руками, но и плечами, спиной, ногами, всем телом. Позы – фиксированные положения тела, принимаемые человеком. Поза может рассматриваться как застывший жест. Позы и жесты тесно взаимосвязаны, поэтому обычно их рассматривают вместе.

Роль жестов и поз в невербальном этикете трудно переоценить. Они, прежде всего, призваны продемонстрировать вежливость в отношении собеседника.

В целом жесты должны быть умеренными как в отношении интенсивности осуществления (жесты не должны быть резкими, порывистыми, иначе они воспринимаются как демонстрация враждебности или агрессии по отношению к собеседнику), так и в отношении их количества в процессе общения: многочисленные жесты создают впечатление несерьезности, возбудимости собеседника, отсутствие же жестикуляции настораживает собеседника, рассматривается им как попытка нежестикулирующего партнера продемонстрировать свое превосходство. Жесты должны сопровождать общение, но их число должно быть небольшим, а интенсивность их выполнения – умеренной.

Жестикуляция должна быть естественной, ненапряженной. Подчеркнутая жестикуляция воспринимается как проявление тщеславия, стремления «показать себя», а то и как проявление мании величия. Жестикуляция должна быть как бы незаметной, хотя ее присутствие обязательно.

Не следует слишком часто принимать конвенциональные позы (руки за спиной, руки на груди, нога на ногу). Это демонстрирует, что партнер недостаточно, чувствует себя не очень уверенно в ситуации, стремится «подладиться» к окружающим. Позы, принимаемые человеком, должны отражать коммуникативную ситуацию.

Жесты можно разделить на следующие группы: оценочные (позитивные, негативные), жесты намерений, жесты состояний, риторические жесты (усилительные, изобразительные, указательные). Этикетные требования к жестам различных типов разные.

Оценочные жесты выражают как положительное отношение говорящего к собеседнику, ситуации общения, содержанию сообщаемого собеседником, так и отрицательное. Этикет требует, чтобы в общении преобладала положительная оценочность, т.е. во время общения должны преобладать жесты и позы, демонстрирующие положительную оценку. Это прежде всего так называемые открытые позы и жесты, когда говорящий открывает грудную клетку, не закрывает ее сложенными руками или какими-либо жестами, временно прикрывающими ее. К открытым относятся жесты, при которых руки широко разводятся в стороны или протягиваются вперед, в сторону собеседника, когда собеседник так или иначе видит ладони говорящего. Открытые жесты передают стремление к контакту с собеседником, сигнализируют о доброжелательности говорящего к собеседнику.

Позитивным жестом является наклон головы слегка в какую-либо сторону при слушании: если собеседник держит голову прямо, это рассматривается его партнером как негативный сигнал. Легкие наклоны головы также сигнализируют о принятии собеседника, внимании к его словам, внимательном слушании.

Этикетно ли подавать партнеру по общению негативные сигналы? Конечно, это можно и даже необходимо делать, поскольку в большинстве ситуаций общения идет такой обмен информацией между собеседниками, который предполагает выработку отношения к тому, что обсуждается, и сообщение этой оценки партнеру. Но речевой этикет предписывает некоторые ограничения на невербальное выражение негативной информации.

В этом случае невербальное выражение негативных оценок должно быть малозаметным, «слабым», неявным, как будто он выдал себя ненароком. Для этого следует использовать наиболее слабые жесты и позы негативной оценки, ни в коем случае не прибегая к сильным неодобрительным невербальным сигналам – таким, например, как поворот спиной, покидание места общения, сжатие рук в кулаки, раскачивание на стуле с отведением взгляда от собеседника, разговор не глядя с помещением рук в карманы, откидывание назад с вытягиванием ног вперед, подпираание рукой головы при отрыве взгляда от говорящего и др.

Закрытой позой является поза со скрещенными на груди руками, вдвойне закрытая – если человек при этом сидит, скрестив ноги, либо стоит, скрестив руки, и прислонился к стене или косяку. Такие сигналы отчетливо передают негативную оценку ситуации, поэтому этикет не рекомендует использовать их в общении. Закрытые позы и жесты допускаются в этикетном общении, но лишь на очень непродолжительное время, длительная демонстрация закрытой позы неэтикетна.

Этикетными, т.е. слабыми невербальными сигналами негативной оценки, могут являться кратковременное отведение взгляда от собеседника, опускание подбородка, отведение взгляда с отведением рук за спину, временная неподвижность, напряжение всей позы и др.

Невербальное выражение неодобрительной оценки с точки зрения этикета общения предпочтительнее, чем любое вербальное выражение неодобрения, так как слабая невербальная оценка всегда менее категорична, чем любая вербальная оценка собеседника или ситуации.

Невербальные *жесты намерений* согласно нормам речевого этикета должны символизировать стремление говорящего к контакту, к его установлению и поддержанию. Об этом свидетельствуют, прежде всего, уже упоминавшиеся открытые жесты и позы, а также протянутая для приветствия рука, предложение объятия, небольшой наклон вперед при сидении в открытой позе, демонстрация ладоней собеседнику в процессе общения. Неэтикетны любые невербальные сигналы, демонстрирующие агрессивность намерений, – резкое вскидывание головы, выдвижение головы вперед, видимое сжатие кулаков, поза «руки в боки» и др.

Невербальные *жесты состояний* используются участниками общения для отражения их психологического состояния в ходе общения. Этикетным является умеренное использование сигналов состояний, не допускающее резкого, явного выражения какого-либо состояния участника общения. Неэтикетным является выражение состояния полной уверенности в себе, своей позиции, полной авторитарности, превосходства над собеседником – руки на груди, большие пальцы выставлены вверх; руки за голову с откидыванием назад при говорении или слушании, голова без наклона на высокой шее, жестикуляция поднятым указательным пальцем и др. Неэтикетна демонстрация состояния скуки – подпирание головы ладонью с отведением взгляда, раскачивание на стуле или на ногах и др.

Риторические жесты необходимы для усиления выразительности речи, для улучшения ее понимания партнерами по общению. Риторические жесты обязательно должны участвовать в общении, иначе общение приобретает искусственный характер, выглядит пресным, надуманным. Умеренное количество риторических жестов – обязательный компонент этикетного общения.

Усилительные жесты представляют собой достаточно резкие, динамичные движения одной или двумя руками, указкой в «такт» высказываемым мыслям. Жест выделяет, усиливает высказываемую мысль, привлекает к ней внимание, подчеркивает ее важность, отделяет одну важную мысль от другой. К усилительным жестам относятся рубленые движения ладонью ребром вперед, движение кулаком вперед и вверх, ритмические движения руками в такт речи перед собой и в направлении слушателей. Неэтикетен ритмичный жест указательным пальцем перед собой в такт речи, поскольку имеет оттенок повышенной агрессивности, стремления оказать давление на слушателей. Усилительный характер имеют движения головой в виде легких покачиваний вперед и вниз в такт речи.

Изобразительные жесты, как следует из названия, призваны изобразить предмет речи, наглядно представить его образ партнеру по общению.

Этикет предписывает незначительное обращение к изобразительным жестам: описание размера и формы предмета, причем без большой амплитуды. Если предмет, который хотел бы наглядно представить говорящий, очень велик или высок, этикет предписывает отказ от изобразительного жеста в пользу сравнения с чем-либо, находящимся в поле зрения общающихся, – следует сказать «размером с этот стол», «на расстоянии как от угла стола до окна» и т.д.

Неэтикетно изображение движущихся предметов или людей – выражения их лица (это уже передразнивание), походки, манеры говорить и т.д. В таком случае описание должно быть сделано словесно.

Абстрактно-изобразительные жесты (типа «чуть-чуть») допускаются, в то время как конкретно-изобразительные жесты (размер, форма, движение, характер действий и др.) речевым этикетом ограничены в количестве (умеренное количество) и наборе (далеко не все они признаются этикетными).

Указательные жесты используются для привлечения внимания партнеров по общению к конкретным лицам или предметам. Речевой этикет предписывает существенные ограничения в пользовании указательными жестами. Указательные жесты выполняются указательным пальцем, раскрытой ладонью или протянутой в направлении предмета выпрямленной рукой. Указание указательным пальцем рассматривается как неэтикетное, пользоваться им не рекомендуется. Использование раскрытой ладони допускается нормами этикета, так как рассматривается как более вежливое. Указательный жест не должен быть резким, он должен выполняться плавно. Нельзя указывать пальцем на присутствующего или в сторону присутствующего; указание ладонью допускается при представлении или приглашении куда-либо. Этикет требует, чтобы любой используемый указательный жест сопровождался взглядом указывающего в этом же направлении. Крайне грубым является указательный жест большим пальцем себе за спину, не глядя, как, впрочем, и любой жест не глядя. Приглашающие жесты всегда выполняются раскрытой ладонью или вытянутой рукой с раскрытой ладонью, если место, куда приглашают, расположено на удалении.

* Использованы материалы книги *Стернина И.А.* «Русский речевой этикет».