**ИДЗ по дисциплине «Деловые культуры в международном бизнесе»**

**Выполнили: Гетало А., Мельникова Д., Бганцева О.**

**Специальность: международная экономика, 8.35315**

Тема:**НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПРОЦЕССЕ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ МЕЖДУ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ США И КНР**

**План**

1. Введение

1.1 Проблема исследования

1.2 Цель исследования

2. Невербальная коммуникация как неотъемлемый элемент деловых переговоров

2.1. История изучения, понятие и виды невербальной коммуникации

2.2. Роль невербального общения в деловом мире

3. Невербальный язык − важная коммуникативная составляющая в процессе переговоров между США и Китаем

3.1. Роль невербальных средств общения в деловой культуре США

3.2. Отношение к невербальной коммуникации в структуре международного бизнеса Китая

4. Методология

4.1. Компаративный анализ

4.2. Анализ по методологии В. А. Лабунской и П. Экману

5. Анализ

5.1. Сравнительная характеристика невербальной коммуникации американцев и китайцев в процессе деловых переговоров

5.2. Анализ невербальных средств общения между США и Китая по методологии В. А. Лабунской и П. Экману

6. Обсуждение

6.1. Результаты

6.2. Ограничения исследования (LimitationsoftheStudy)

Список использованных источников

Приложения

**1. Введение**

Как показывают исследования, современный человек за день произносит более 30 тысяч слов, сопровождая их несловесными действиями [1]. Кроме языка существует огромное множество способов общения, служащих средством получения и сообщения информации. В каждой культуре за каждым знаком и символом закреплено собственное обозначение, которое понятно окружающим, либо группе посвященных лиц.

Распознание и понятие подобного поведения способствует достижению наивысшей степени взаимопонимания. Подобная информация позволяет понять настроение, переживания, ожидания, чувства, намерения, а также морально-личностные качества общающихся людей.

**1.1 Проблема исследования (theresearchissue)**

Учитывая вышеизложенное, особо актуальной сегодня является оценка уровня влияния невербальной коммуникации при общении представителей разных национальностей, в частности – во время деловых переговоров. Зависит ли, в конечном итоге, результат переговоров от таких средств невербальной коммуникации их участников как одежда, мимика, жесты, поза, окружающие предметы и т.д.?

Для сравнения невербальной коммуникации разных национальностей были выбраны наиболее контрастные культуры – американская и китайская.

**1.2 Цель исследования**

Целью данного исследования является выявление влияния на процесс и результативность переговоров между американцами и китайцами их поведения, которое сигнализирует об эмоциональных состояниях и характере их взаимодействия, т.е. влияние невербальной коммуникации, а также – выявить отличия в невербальной коммуникации американцев и китайцев.

**Задачи**

• раскрыть понятие "невербальные коммуникации" на переговорах;

• определить основные виды невербального общения;

• узнать особенности невербального языка американцев и китайцев в процессе ведения переговоров;

• показать социокультурные различия в невербальных коммуникациях партнеров по международным переговорам;

• исследовать роль невербальных средств общения в процессе ведения переговоров, в частности – между представителями США и КНР.

**Ключевой вопрос**

Влияет ли невербальная коммуникация на процесс ведения переговоров между представителями США и КНР?

**2. Невербальная коммуникация как неотъемлемый элемент деловых переговоров**

**2.1. История изучения, понятие и виды невербальной коммуникации**

Вербальное общение осуществляется с помощью устной и письменной речи, и не исчерпывает всего богатства обмена информацией. В процессе общения высказывания участников сопровождаются широкой гаммой невербальных (неречевых) знаков, которые дополняют, подтверждают или отрицают информацию. Специалист должен умело пользоваться средствами невербального общения, чтобы донести до партнера необходимую деловую предложение во всей полноте ее формы и содержания.

Сложные психологические процессы, которые являются основой общения и реализуются с помощью невербальных средств (бессловесного „языка тела”) - жестов, мимики, осанки тела, через которые передают состояние, чувства, психологические установки участников взаимодействия. Даже предметы, которые окружают человека, имеют для собеседника определенную информационную значимость.

По утверждениям ученых, примерно 60 - 80% информации передается в непосредственном общении невербальными средствами, которые воспринимаются различными сенсорными системами: зрением, слухом, тактильными ощущениями и тому подобное [2].

**История изучения невербального общения**

Невербальный язык был известен и использовался еще с древних времен. Один из ярких примеров – древнегреческий театр масок, в котором внешнему выражению внутренних состояний придавалось большое значение. Актеры по ходу пьесы меняли маски, которые изображали различные застывшие эмоциональные состояния: радость, страх, гнев. Знания о невербальном выражении эмоций описывались в древних трактатах по ораторскому мастерству. Немаловажную роль позы, жесты и мимика играли и в античной скульптуре.

В период расцвета древнегреческого театра к изучению внешних проявлений внутренних состояний человека обратился Аристотель, посвятив этому свой труд “Физиогномика” [3]. Это стало первой попыткой систематизировать знания о внешности человека и ее связи с чертами характера.

Среди признаков, по которым, по мнению Аристотеля, можно распознать характер человека, преобладают: тип тела, фигура, цвет, волосатость, гладкость, мясистость и т.п. Он же считал, что искусство физиогномиста требует тонкой наблюдательности и глубокого ума, умения анализировать и помощи всевышнего, то есть указывал на границы получения и использования физиогномического знания.

Кстати существует мнение, что физиогномикой еще до Аристотеля занимался Пифагор. Правда история не донесла до нас эти труды. Сохранились также исторические данные, что искусством читать человеческое лицо обладали бедуины на Дальнем Востоке – это искусство называлось “кийяфа”[3].

У Аристотеля было множество последователей, среди которых такие выдающиеся ученые, врачи и мыслители как Цельс, Цицерон, Квинтилиан. В средние века развитием физиогномики занимался Ибн Сина, а в эпоху Возрождения Леонардо да Винчи и И.Скотт, а еще позже Ф. Бэкон и один из самых заметных физиогномистов XVI-XVIII столетий Иоганн ГаспарЛафатер. И хотя физиогномику нельзя причислять к системе знаний, которая занимается невербальным поведением как таковым, но она оказала существенное влияние на развитие знаний о невербальных проявлениях в поведении человека.

На рубеже XVIII-XIX веков из физиогномики выделилось первое самостоятельное направление – френология. Создателем его является Ф. Галь, который считал, что по форме и местонахождению выпуклостей и вдавлений на черепе человека можно определить его характер, наклонности и умственные способности. Чуть позже российский антрополог М.М. Герасимов внес существенный вклад в развитие френологии, создав метод реконструкции лица человека по черепу[4, 5]. С помощью своего метода Герасимов воссоздал портреты Юрия Долгорукова, адмирала Ушакова и многих других исторических деятелей прошлого.

Однако физиогномика как таковая так и не стала наукой, оставшись скорее искусством. Но знания, накопленные физиогномикой, легли в основу некоторых научных направлений. Например, френология легла в основу биокриминалистики: создание фотороботов преступников - ее заслуга. Еще одним направлением физиогномики, которое в XX столетии получило статус самостоятельного и признанного медицинского метода, является иридодиагностика – диагностика состояния здоровья человека по радужной оболочке глаза. Одним из основных достоинств иридодиагностики является ее эффективность в выявлении скрыто протекающих заболеваний.

Здесь следует остановится и провести воображаемую черту, которая отделяет описанные выше знания от знаний, о которых речь пойдет далее. Дело в том, что застывшие выражения масок древнегреческого театра, творения древнегреческих скульпторов и художников, работы физиогномистов – это все знания о статических невербальных проявлениях.

Ниже пойдет речь о динамических выразительных невербальных компонентах. В исторической перспективе именно подход, поставивший во главу изучение динамических показателей внешности человека (жесты, позы, мимика, вокальные характеристики и т.п.) раскрыл перед исследователями множество тайн человеческого поведения.

Проблема внешнего выражения внутреннего состояния, а точнее, проблема понимания того, что скрывается за теми или иными динамическими невербальными проявлениями человеческого поведения привлекала внимание немалого количества исследователей.

Попытку понять и объяснить динамические аспекты невербального поведения с научной точки зрения предпринял биолог Чарльз Дарвин. И хотя он был не первым ученым, попытавшимся сделать это (до него были Пидерит, Дюшен, Белл, на которых ссылался сам Дарвин), его работа стала своеобразной точкой отсчета в истории исследования невербального языка, от которой отталкивалось большинство специалистов в этой области. Дарвин в значительной мере определил логику дальнейших исследований, как отечественных, так и зарубежных ученых.

В конце XIX века, Чарльз Дарвин задумался о том, что же такое невербальное поведение. Правда, тогда он называл его “выражением ощущений”. Он посвятил этой теме целый труд “О выражении ощущений у человека и животных” [6]. Дарвину было, в первую очередь, интересно какие причины служат возникновению экспрессивных движений тела и каков механизм их возникновения. Дарвин, будучи биологом, наблюдал за тем, как ведут себя животные в тех или иных ситуациях, как проявляются их эмоции (например, выказывание собакой своей преданности хозяину или переживание животным сильной боли). Результатом этих наблюдений было выделение неких последовательностей невербальных символов экспрессивного поведения у животных. Но Дарвин пошел дальше и сравнил экспрессивное поведение животных с экспрессивным поведением человека в схожих эмоциональных ситуациях. Оказалось, что оно крайне схоже. Возможно, что этот факт стал одним из доводов для его известной теории о происхождении человека.

Вообще практика сравнения поведения человека с животными пошла еще от Аристотеля. В своей работе “Физиогномика” он соотносит признаки, по которым можно распознать характер человека (тип тела, фигура, волосатость, выражение лица и т.п.), с признаками животных. Например, по мнению Аристотеля, если у человека большие глаза – он ленив (сходство с волом), маленькие глаза – он малодушен (сходство с обезьяной), если у него рыжие волосы – он хитрый (сходство с лисой) и т.д.

Однако Дарвина, в первую очередь, интересовали механизмы перехода внутренних состояний во внешние выражения. Дарвин ставил перед собой задачу понять причины возникновения невербальных символов экспрессивного поведения. Дарвин также попытался объяснить механику возникновения тех или иных невербальных движений, проследить, движение каких мышц заставляет нас совершать эти движения (например, причины косого положения бровей при страдании).

Позже, в русле биологических знаний, работы Дарвина особенно широко использовались в этологии, в изучении общения животных между собой (например, Даррелл, Хайнд и др.).

В XX столетии изучением невербального поведения стала заниматься в основном психология. Именно эта наука дала ответы на многие вопросы, смогла классифицировать это явление, описать его наиболее полно по сравнению с попытками, предпринимавшимися ранее.

Долгое время изучение невербального поведения в психологии осуществлялось в русле идей, сформулированных Дарвином. Одно из поворотных открытий психологии в отношении невербального поведения – признание его коммуникативной функции. Российский ученый С.Л. Рубинштейн сформулировал утверждение о том, что выразительные движения не являются простым сопровождением эмоций, как считал Дарвин. Рубинштейн считал, что они “выполняют определенную актуальную функцию, а именно – функцию общения; они - средство сообщения и воздействия, они – речь, лишенная слова, но исполненная экспрессии” [7].

**Понятие и виды невербальной коммуникации**

Разные авторы предлагают разные определения термина «невербальная коммуникация» (см. табл. 2.1), однако, все они сводятся к одному и тому же: невербальная коммуникация – это общение без использования слов (разговорной речи).

Таблица 2.1

**Толкование «невербальной коммуникации» различными авторами**

|  |  |
| --- | --- |
| **Автор** | **Определение термина «невербальная коммуникация»** |
| Knapp, M. L., & Hall, J. A. | коммуникация, которая производится другими средствами, нежели словами (зрительный контакт, язык тела, голосовые подсказки и т.д.)[8] |
| RichardNordquist | поведение человека, которое сигнализирует об эмоциональных состояниях и характере взаимодействия общающихся личностей [9] |
| U.S. National Library of Medicine | передача эмоций, идей и отношений между людьми всеми способами, кроме разговорной речи [10] |
| Ch. Darvin | выражение ощущений [6] |

Источник: разработано авторами на основе [8], [9], [10], [6].

Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения. Невербальные сигналы так важны в общении по нескольким причинам:

• около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу[11];

• невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника;

• отношение к собеседнику нередко формируется под влиянием первого впечатления, которое является результатом воздействия невербальных факторов - походки, выражения лица, взгляда, манеры держаться, стиля одежды и т.д.

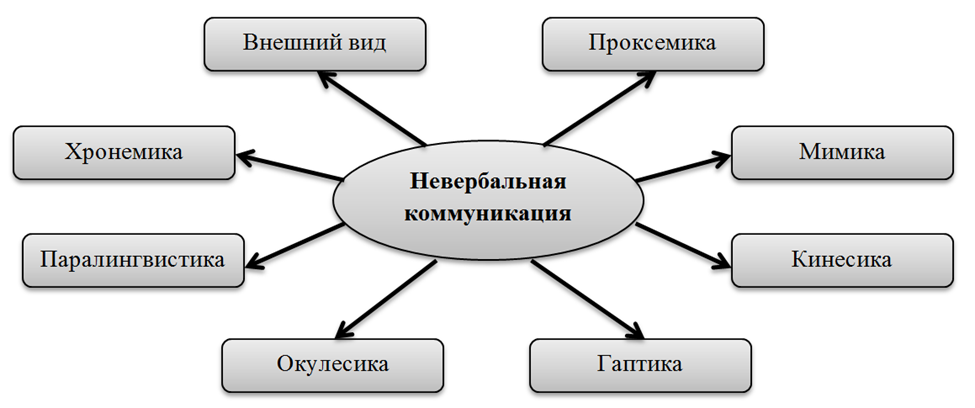
Особенно ценны невербальные сигналы потому, что они спонтанны, бессознательны и, в отличие от слов, всегда искренни.

**Роль невербальных средств общения заключается в том, что они:**

* помогают определить характер будущего общения и выбрать правильный стиль взаимодействия с партнером;
* уточняют, дополняют словесное общение, делают его более эмоциональным;
* экономят использование вербальных средств (иногда один жест стоит целого высказывания!);
* регулируют пространственно-временные параметры общения (например, взгляд и поза собеседника часто показывают готовность или желание завершить общение);
* помогают понять истинное состояние собеседника;
* помогают идентифицировать партнера по общению (различия в одежде представителей различных культур);
* маскируют истинное состояние личности, если человек умеет контролировать использование жестов, мимики, интонаций;
* показывают статусно-ролевые отношения (вспомните жесты мужчин, которые предлагают женщине пройти вперед или специфику рукопожатий в общении начальника и подчиненного);
* способствуют психологической разрядке;
* показывают общую психомоторную активность субъекта, ведь у более активных людей, как правило, и более богатый арсенал невербальных средств, и выше динамика их использования[11].

По общим признакам невербальные средства общения классифицируют, т.е. объединяют в определенные группы.

На рисунке 2.1 показаны наиболее часто выделяемые виды средств невербальной коммуникации.



**Рисунок 2.1. Виды невербальной коммуникации**

Источник: разработано авторами на основе [8]

1) *Внешний вид* – говорит о стабильных вещах, таких как личность коммуниканта, его социальный статус, социальная роль, работа. Внешний вид стал первым из изученных невербальных средств общения и может быть использован для разработки суждения о людях, основанного на том, как они выглядят, что они носят, и на уровне их привлекательности. Например, в фильмах героев одевают символично, чтобы зрителю сразу было кто положительный герой, а кто отрицательный. В современной и не только реальности вырабатываются определенные стереотипы, характеризующиеся именно одеждой. Внешний вид человека отражает свойства определенной социальной группы. Одежда и ее элементы могут быть не столь вольно интерпретированы в определенных ситуациях. Например, военные ориентируются в иерархии и субординации по такому формальному признаку, как погоны. Для неискушенного человека погоны подполковника не намного будут отличаться от погон генерал-лейтенанта; между тем, между подполковником и генералом существует довольно ощутимая разница.

2) *Проксемика* – т.е. пространственное отношение. Здесь значение оказывают такие вещи, как расстояние между собеседниками. Можно выделить такие типы проксемики, как публичная, социальная, персональная и личная.Расстояние между собеседниками зависит как от возраста, так и от пола коммуникантов, и от степени знакомства между ними. Расстояние между коммуникантами зависит от ряда взаимоотношений типа любовь – дружба – доброжелательность – недоброжелательность – вражда. Обычно недостаточно знакомого человека держат на расстоянии вытянутой руки. «Втереться в доверие» можно, подсаживаясь все ближе и ближе. Личное пространство-это пространство индивида, которое он поддерживает вокруг себя, в то время как территория представляет собой большую площадь отдельных элементов управления, которые могут обеспечить конфиденциальность (например, офис или конкретный стул в конференц-зале). Вторгаясь в чужую территорию можно причинить человеку дискомфорт и желание защищать свое пространство (путем буксировки или создания барьеров, к примеру)

Культура может влиять на то, как люди используют пространство.

В индивидуалистических обществах, таких как Соединенные Штаты, подчеркивают личные права и обязанности, неприкосновенность частной жизни и свободу, в то время как в более коллективистских обществах подчеркивают сообщества и сотрудничество.

Межкультурные различия в проксемике часто приводят к непониманию, к коммуникативным неудачам в среде политиков и бизнесменов. Безусловно, имеются в виду люди, не учитывающие неявную коммуникативную культуру другого народа. Например, японский политик или бизнесмен неосознанно отступает от своего европейского собеседника. Дело здесь вовсе не в невоспитанности или в недоброжелательности, а в семиотической несовместимости систем проксемики восточной и западной культур. Разработана целая система зон личного пространства. Личная зона (контакт-45 см), персональная зона (45см-1,2м), социальная зона (1,2 м-3,6м), публичная зона (от 3,6 м).

3) *Мимика* - самый важный невербальный канал для выражения отношений и эмоций с другими людьми. Исследователи пытались классифицировать выражения лица и, как правило, точки зрения сходятся на шести: радость, удивление, страх, печаль, гнев, отвращение/презрение.

4) *Кинесика* (жесты и позы) – совокупность поз, жестов и движений, которые дополняют речь и делают её более выразительной. Этот метод помогает поддерживать внимание слушателя и акцентировать те моменты, которые являются самыми важными для рассказчика. Здесь важно соблюдать однозначность толкования, так как в ином случае могут возникнуть нежелательные последствия. Язык тела интерпретируется как положительный и подлинный, важно, что он представляется естественным.

5) *Гаптика* (*прикосновения, тактильное общение)* – касания могут быть использованы для утешения, поддержки и поздравления в зависимости от отношения. Прикосновения часто регулируются культурными различиями.Все тактильные виды невербального общения можно разделить на профессиональные, любовные, дружеские и ритуальные. Естественно, что в деловой сфере используются профессиональные прикосновения. Они призваны вызвать больше доверия у человека, но при этом нужно учитывать культурные факторы, которые в каждой стране могут сильно отличаться.

6) *Окулесика* (*визуальный контакт)*– контакт глаз регулирует разговор и указывает на смену ролей оратора и слушателя. Это происходит в 10-30% случаях использования невербальных средств общения. Зрительный контакт используется для подтверждения или избегания присутствия других людей и может раскрыть информацию об отношениях, эмоциях, доминировании и власти в социальных отношениях.

7) *Паралингвистика (вокальные особенности, которые сопровождают речь)* — голосовые подсказки включают интонации, тембр голоса и вокальные акценты и могут усилить словесный смысл. Смех и плач тоже считаются паралингвистическими элементами. Эти жесты могут раскрыть эмоциональное состояние, отношение к другим людям, социальный класс или происхождение.

8) *Хронемика (время)* — то, как человек использует время или говорит о нем. Люди имеют различные психологически-временные ориентации, которые влияют на то, о чем они думают и как воспринимают время в своей повседневной жизни. Человек может быть более ориентирован на прошлое, используя его, чтобы сформировать настоящее, либо в будущее, работая над «завтра». Кроме того, человек может быть ориентированным на настоящее, живет в основном на сегодня. Культура может играть важную роль в определении направленности времени, поэтому важно быть в курсе этих различий и их потенциального воздействия на отношения[8].

Некоторые из вышеперечисленных видов невербалики рассмотрим подробнее.

К **паралингвистическим компонентам** невербальной коммуникации, определяющим качество голоса, его диапазон, тональность, относят: громкость, темп, ритм и высоту звука.

Экстралингвистическими компонентами являются индивидуальные особенности и типы произношения — речевые паузы, смех, покашливание, вздохи, плач, заикание и тому подобное.

*Громкость голоса*, особенно динамика изменений этого параметра во времени, — важное акустическое средство кодирования невербальной информации. Так, для печали характерна низкая громкость голоса, а для гнева — увеличенная. Большая громкость голоса сочетается с выраженной побудительной силой высказывания и часто служит намерению повлиять на собеседника. Говорить громче бывает легче, если одновременно повышать частоту (это и есть разговор «на повышенных тонах»). Если повышение тона превышает допустимый уровень для конкретного партнера, то это воспринимается как покушение на личное достоинство. Малая громкость голоса в процессе общения чаще всего ассоциируется у слушателей со сдержанностью, скромностью, нехваткой жизненной силы. Наиболее эффективной в практике деловой коммуникации признается тактика постоянного изменения громкости голоса. Часто слово, произнесенное тихим голосом на фоне громкой речи, привлекает к себе большее внимание, чем слово, усиленное криком.

*Темп речи*. Средние статистические характеристики темпа речи человека существенно изменяются с возрастом вследствие ослабления активности артикуляционного процесса. Можно говорить о темпе речи как об индивидуальной личностной особенности, связанной прежде всего с характеристиками темперамента человека. Быстрый темп речи может свидетельствовать об импульсивности, уверенности в себе, а спокойная медленная манера указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность. Кроме того, существуют значительные различия по показателям речи между представителями разных культур: «нормальная скорость» речи у французов и итальянцев обычно выше, чем у немцев и англичан.

Ситуативные изменения присущего человеку индивидуального темпа речи позволяют судить об изменении его состояния. Так, люди начинают говорить быстрее, когда они взволнованы, когда говорят о своих трудностях, хотят в чем-то убедить собеседника или уговорить его. Медленная речь может свидетельствовать об усталости, угнетенном состоянии или плохом самочувствии. Одна и та же фраза («Прости, я сам(а) все расскажу»), произнесенная по просьбе исследователей профессиональным актером с разными эмоциональными оттенками, имела средний темп произнесения (слогов в секунду) при выражении радости — 5,00; печали — 1,74; гнева — 2,96; страха — 4,45.

*Ритм, или течение, речи*. Сбивчивая, прерывистая речь, как правило, указывает на волнение, нервно-психическое напряжение. Когда человек говорит на трудные для себя темы, он сбивается, часто неправильно строит фразы. Чем более прерывиста речь, чем больше в ней запинок, назализации (э... э... э...), слов-паразитов («значит», «так сказать» и т.п.), тем более некомпетентным он кажется слушающим. Нужно иметь в виду, что сбивчивая речь часто принимается за попытку обмануть партнера.

Ритмичное говорение (ровное перетекание слов) ассоциируется в представлении слушателей с уравновешенностью, хорошим настроением собеседника, богатством чувств.

*Высота голоса* и ее изменение во времени — носитель информации о возрастных, половых, индивидуально-личностных особенностях человека. У женщин и детей голосовые связки короче и тоньше, чем у мужчин, поэтому высота голоса у них выше примерно на октаву. Этой же закономерностью определяются индивидуальные различия в высоте голоса разных людей: высокие и полные люди имеют, как правило, более крупную гортань и более низкие голоса, чем низкорослые и худые.

Эмоциональное содержание сообщения может несколько изменять звуковысотные характеристики. Так, гнев сопровождается увеличением звонкости, «металличности», а страх делает голос «глухим», «тусклым», «сдавленным».

*Паузы* во время разговора делают для того, чтобы: предоставить партнеру возможность высказаться; выиграть время на размышления; придать силу словам, следующим за паузой; переждать отвлечение партнера; отреагировать на невербальные сигналы, свидетельствующие о желании партнера что-то сказать.

Если человек не обращает внимания на то, что его прерывают, значит, он больше ориентируется на себя, а если он с трудом выносит паузы в разговоре, он больше ориентируется на межличностное взаимодействие.

Умение держать паузу — порой незаменимое средство ведения разговора. Несколько секунд молчания могут быть красноречивее слов, они помогают собраться с мыслями, дают возможность овладеть собой, привлечь или переключить внимание.

Умение слушать паузу, интерпретировать причины молчания позволяет получить важную дополнительную информацию в процессе общения.

*Смех* рассматривается как универсальное средство для снятия напряжения в общении. Открытый, естественный смех (смех с широко раскрытым ртом) демонстрирует радость, удовольствие, одобрение. Полные люди, люди веселые по натуре смеются всем телом.

Смех, снимающий напряжение, разряжающий обстановку, чаще всего отражает естественную реакцию на что-то веселое, комичное, он не направлен на демонстрацию своего отношения к партнеру. Демонстративная реакция может сопровождаться язвительным, издевательским, злорадным, ироничным, циничным, смущенным смехом. Наконец, бывает смех искусственный, вымученный как выражение определенной игры, направленной на достижение личных целей.

*Вздохи, стоны, покашливания* также представляют собой «говорящие» звуки. Их роль в общении сводится, прежде всего, к выражению определенных состояний (безысходности, нетерпеливости, недовольства и т.п.) и «заражению» окружающих путем вызывания у них аналогичных чувств.

*Интонация* — все явления, звуковые средства языка, которые связаны с голосом и не требуют концентрации внимания на содержании сказанного. Интонация — особый способ выражения чувств, эмоций, отношения говорящего к собственным словам и тем людям, с которыми он общается (властная интонация, насмешливая, ироническая, уверенная и т.п.). По образному выражению М.М. Бахтина, в интонации соприкасается говорящий со слушающим.

Интонации пока мало изучены. Их многообразие и высокая степень индивидуализации мешают составить какую-либо «азбуку» интонаций. Очень важно при этом учитывать, что невербальная информация передается не одним каким-либо акустическим средством, а одновременно несколькими. Например, информация об изменении эмоционального состояния говорящего находит отражение в изменении тембра (спектра голоса) и в характерных для каждой эмоции изменениях высоты, силы, тембра, ритма речевой фразы [12].

Мимика и взгляд. В процессе общения большинство людей концентрируют свое внимание на лице партнера. Лицо на протяжении всей жизни человека, особенно на ранних этапах развития, осуществляет функции социального контакта.

Мимика – координированные движения мышц лица, отражающие состояние чувства, эмоции. К мимике относят все изменения, которые можно наблюдать на лице человека, включая и психосоматические процессы, например, покраснение или побледнение. Каждая мина является результатом сокращения многих лицевых мышц. Данные экспериментальных исследований свидетельствуют о том, что мимику лица можно проанализировать, опираясь на следующие основания:

Непроизвольные движения, обусловленные эмоциями (сведение бровей, прищуренность глаз, вертикальные складки на лбу и т.д.);

Произвольные движения, служащие сознательной передаче определенных сигналов (подмигивание, гримасы, насмешливое выражение и т.д.);

Физиологические параметры (тонус, сила, комбинация мышечных сокращений, динамика, амплитуда, симметрия – асимметрия);

Социальные особенности (межкультурные типы выражений лица; выражения лица, принятые в определенной культуре, социальной группе; индивидуальный стиль выражения).

Изучение таких мимических состояний, как радость, страх, гнев, отвращение, удивление, страдание, позволило выявить мимический признак – единицу анализа лицевого выражения, включающий ряд физиологических характеристик (направление движения лицевых мышц, отношения между движениями мышц, напряжение мышц лица) и описываемый, например, так: «поднятые вверх брови, сомкнутые губы».

Схема описаний мимики (см. табл. 2.2) позволяет обнаружить универсальные признаки для определенного типа состояний, специфические признаки для каждого состояния, а также неспецифические признаки, приобретающие значение только в контексте с другими признаками. Каждый симптомокомплекс мимики включает признаки, которые одновременно являются универсальными, специфическими для выражения одних состояний и неспецифическими для выражения других. Например, признак «глазная щель сужается» может быть индикатором как отрицательных состояний (гнев, презрение и т.д.), так и положительных состояний (радость). Однако, в выражении состояния гнева, презрения он является специфическим, а в выражении радости – неспецифическим.

Наряду с типичностью экспрессивных эталонов можно говорить об устойчивых индивидуальных особенностях как в выражении мимики, так и в ее интерпретации. Сигналы мимического выражения у разных людей могут быть разными: вялыми, живыми, богатыми, маловыразительными, напряженными, спокойными и т.д. Некоторым людям свойственна амимия – отсутствие выразительности лицевой мускулатуры. Успешность «расшифровки» эмоций зависит от способности человека к психологической интерпретации невербального поведения, которая в свою очередь определяется характеристикой личности и формируется в результате общения, совместной деятельности с другими людьми[13].

Таблица 2.2

**Схема описания мимических признаков эмоциональных состояний**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Части и элементы лица** | **Мимические признаки эмоциональных состояний** | | | | | |
| *Гнев* | *Презрение* | *Страдание* | *Страх* | *Удивление* | *Радость* |
| **Положение рта** | Рот открыт | Рот закрыт | | Рот открыт | | Рот закрыт |
| **Губы** | Уголки губ опущены | | | Уголки губ приподняты | | |
| **Форма глаз** | Глаза раскрыты или припущены | Глаза сужены | | Глаза широко раскрыты | | Глаза прищурены или раскрыты |
| **Яркость глаз** | Глаза блестят | | Глаза тусклые | Блеск глаз не выражен | | Глаза блестят |
| **Положение бровей** | Брови сдвинуты к переносице | | | Брови подняты вверх | | |
| **Уголки бровей** | Внешние уголки бровей подняты вверх | | Внутренние уголки бровей подняты вверх | | | |
| **Лоб** | Вертикальные складки на лбу и переносице | | | Горизонтальные складки на лбу | | |
| **Подвижность лица и его частей** | Лицо динамичное | | Лицо застывшее | | | Лицо динамичное |

Источник: [13]

**Жесты**. Термин «жесты» понимается как движения рук или кистей рук, но зачастую используется для обозначения всех движений тела, в том числе мимики, пантомимики (партнер достает определенный предмет, открывает дверь, закуривает и т.п.). В таком случае для обозначения собственно движений рук употребляется термин «жестикуляция».

Жесты рассматриваются как внешние проявления внутреннего состояния человека, при этом они несут информацию не только о психологическом состоянии человека, но и об интенсивности переживания. В коммуникационном процессе жесты сопровождают речь или заменяют ее, при этом они говорят об отношении человека к какому-то лицу, событию, предмету (см. Приложение А).

В психологии невербального общения не выработана общепринятая классификация жестов. Известные классификации построены на различных основаниях, но даже собранные вместе, они не позволяют во всей полноте обозначить связи жестов со структурой личности и ее общением.

Согласно самой широкой классификации, жесты подразделяются на естественные (спонтанные) и искусственные (жесты глухонемых, профессиональные жесты дирижеров, биржевиков и др.).

*Соотношение вербальной и невербальной информации в процессе коммуникации представлено в следующей классификации Н.И.Смирновой:*

1. Коммуникативные жесты, замещающие в речи элементы языка (жесты приветствия и прощания, угрозы, привлечения внимания, подзывающие, приглашающие, дразнящие, отрицательные, вопросительные и др.);

2. Описательно-изобразительные жесты, сопровождающие речь и теряющие смысл вне речевого контекста (жесты, обозначающие размер, форму предмета, пространственное расположение объекта и др.);

3. Модальные жесты, выражающие оценку предметов, явлений, людей (жесты одобрения, неудовольствия, недоверия, неуверенности, растерянности, отвращения, радости, восторга, удивления).

Чтобы подчеркнуть разнообразие информации, предоставляемой жестами партнеру, их подразделяют на следующие группы:

*Жесты-регуляторы*, выражающие отношение говорящего к чему-либо или к кому-либо (кивок, целенаправленное движение руками и др.);

*Жесты-эмблемы* – своеобразные заменители слов или фраз в общении (поднятый вверх большой палец и др.);

*Жесты-иллюстраторы* – жесты сообщения, образные картины сообщения («вот такого размера», «вот такой формы», движения руками, соединяющие воображаемые предметы и др.);

*Жесты-адапторы*, демонстрирующие специфические привычки человека, связанные с движениями рук ( почесывание, поглаживание, перебирание отдельных предметов и др.);

*Жесты-аффекторы*, выражающие через движения тела определенные эмоции (растерянность, удивление, отвращение, радость);

*Жесты оценки получаемой информации* (один палец отставлен, остальные под подбородком – критическая оценка; почесывание подбородка – обдумывание предстоящего высказывания; почесывание пальцем спинки носа – озабоченность, сомнение).

Жестам всегда присуща, во-первых, вариативность, обусловленная, прежде всего, индивидуальными особенностями человека; во-вторых, многофункциональность. Вариативность и многофункциональность также связаны с различиями культур, в которых они функционируют.

Разные авторы по разному группируют жесты. Ниже приведены две классификации (см. табл. 2.3).

Таблица 2.3

**Классификация жестов разными авторами**

|  |  |
| --- | --- |
| **Классификация жестов** | |
| ***По А.Штанглю*** | ***По А.Пизу*** |
| жесты рук | жесты ладони |
| жесты кистей рук | жесты кистями и руками |
| «игры рук» | жесты «рука к лицу» |
| жесты пальцев | барьеры из рук |
| рукопожатие | барьеры из ног |

Источник: разработано авторами на основе [14]

В соответствии с классификацией известного исследователя невербального поведения А. Штангля выделяются:

* *жесты рук*: руки, вяло свисающие вдоль тела, — пассивность, недостаток воли; скрещенные на груди руки — тенденция к дистанцированию, известная изоляция, выжидание и др.;
* *жесты кистей рук*: открытая ладонь обращена вверх — объяснение, убеждение, открытое представление, отдавание; руки спрятаны в карманах — сокрытие неуверенности, потеря непосредственности; рука сжимается в кулак — концентрация, стремление к самоутверждению и др.;
* *«игры рук»:* пальцы барабанят по столу — демонстрация незаинтересованности; стирающие движения по лбу — стирание нехороших мыслей, плохих представлений и др.;
* *жесты пальцев*: палец засунут в рот — инфантильная наивность, удивление, рассеянность; палец плотно прижат ко рту — стремление предотвратить всякое проявление, импульс к овладению собой; палец касается глаз или ушей — опосредованный знак неловкости, плохое настроение, известная робость и др.;
* *рукопожатие*: твердое, энергичное, тяжелое, давящее, бесцветное, слабое и др.

В классификации австралийского исследователя А. Пиза представлены наиболее распространенные, с его точки зрения, жесты и действия:

* *жесты ладони*: открытая ладонь, говорящая о правдивости, честности, преданности; пальцы собраны в кулак и виден только указательный палец — «указующий перст», сила, принуждение к действию и др.;
* *жесты кистями и руками*: рука, охватывающая запястье, говорит о неоправданных ожиданиях и попытке самоконтроля; скрещенные руки с большими пальцами, направленными вверх — оборонительное или негативное отношение к чему-либо и др.;
* *жесты «рука к лицу»*: «рука к носу» указывает о недоверии к говорящему; потирание глаза — попытка блокировать ложь; почесывание шеи — сомнение, неуверенность и др.; рука поддерживает голову — скука, отсутствие интереса; поглаживание подбородка — принятие решения; потирание тыльной стороны шеи — сигнал неоправданных ожиданий и др.;
* *барьеры из рук*: скрещенные на груди руки с ладонями, сжатыми в кулаки, говорят о враждебном отношении к партнеру; касание предмета, расположенного вблизи другой руки, — стремление к достижению безопасности и др.;
* *барьеры из ног*: перекрещенные руки и ноги указывают на негативное отношение, попытку защититься от чего-то и др.

**Такесика** — специальная область психологии невербального поведения, занимающаяся изучением жестов-прикосновений. Несмотря на то что тактильно-кинестетическая система дает менее точную, чем зрение, информацию о другом человеке, в ряде случаев возможен ее приоритет в организации процесса общения.

Такесика базируется на двух основных элементах — физическом контакте и расположении тела в пространстве. Физический контакт в виде прикосновений, поглаживаний, поцелуев, похлопываний является важным средством взаимодействия между людьми. Прикосновения формируют у ребенка представления о пространстве своего тела, благодаря им во многом складывается эмоциональный мир ребенка (ласковые прикосновения матери, «формальные» прикосновения врача и т.д.)

Через прикосновения человек выражает самые сильные чувства — любовь и ненависть. Физическое уничтожение человека происходит чаще всего с помощью таких физических контактов, как побои, удары, и психологическое унижение личности также связано с ними (пощечина, принуждение к физическим контактам).

Среди различных компонентов такесики чаще всего рассматривается рукопожатие — одно из самых распространенных прикосновений, принятых в различных культурах. Выделяют следующие виды рукопожатий:

* *ладонь, повернутая вниз, на ладони партнера* — стремление к доминированию, властное рукопожатие, попытка взять ситуацию под контроль;
* *ладонь, повернутая вверх, под ладонью партнера* — готовность к подчинению, сигнал тому, чье доминирование признается;
* *ладонь ребром вниз (вертикальное положения)* — позиция равенства;
* *рукопожатие «перчатка»* (две ладони охватывают одну ладонь собеседника) — стремление показать искренность, отзывчивость, глубину чувств инициатора рукопожатия; жест, как правило, сопровождается улыбкой и потряхиванием;
* *рукопожатие «котлеткой»*, вялое рукопожатие может служить показателем слабости характера;
* *рукопожатие сильное* часто является отличительной чертой активных или агрессивных людей;
* *короткое*, вялое рукопожатие может свидетельствовать о безразличии;
* *весьма продолжительное рукопожатие* и слишком влажные руки говорят о сильном влиянии партнера, выраженном чувстве ответственности [14].

**Культурные различия в невербальной коммуникации**

*Поза*

Рассмотрим следующие действия, учитывая культурные различия:

* поклон (не делается, критикуется в США; показывает ранг в Японии)
* сутулость (считается грубостью в Северно-Европейской зоне)
* руки в карманах (является проявлением неуважения в Турции)
* поза сидя со скрещенными ногами (считается оскорблением в Гане, Турции)
* показывать подошвы ног (рассматривается как оскорбление в Таиланде, Саудовской Аравии).

*Жесты*

Невозможно перечислить их все. Но то, что приемлемо в собственной культуре, может быть оскорбительным в другой. Кроме того, количество жестикуляции варьируется от культуры к культуре. Некоторые культуры более оживленные, другие сдержанны. Представители сдержанных культур часто видят в представителях оживленных культур отсутствие манер и общая несдержанность. Анимированные культуры часто чувствует себя ущемленными отсутствием эмоций или интереса.

Даже такая простая вещь, как, использование руки при указании направления может отличаться.

Указывание направления: представители США используют указательный палец; в Германии - мизинец; японцы показывают направление всей ладонью (большинство азиатов считают указание направления указательным пальцем хамством).

Счет: большой палец означает «1» в Германии, «5» в Японии, средний палец = «1» в Индонезии.

Согласно усредненным данным, на протяжении часового разговора финн прибегает к жестикуляции один раз, итальянец — 80, француз — 120, а мексиканец — 180 раз.

*Мимика*

Хотя некоторые говорят, что мимика идентична, смысл, вложенный в нее отличается. Мнение большинства заключается в том, что мимика имеет близкие значения в мире относительно таких ее проявлений как улыбка, плач, гнев, печаль или отвращение. Однако, интенсивность варьируется от культуры к культуре. Обратите внимание на следующее:

Во многих азиатских культурах подавляют выражение лица, насколько это возможно.

Многие средиземноморские (Латинские и арабские) культуры преувеличивают горе или печаль, в то время как большинство американских мужчин - скрывают.

Некоторые считают “живые” выражения лица признаком отсутствия контроля.

Излишняя улыбчивость воспринимается как признак поверхностности.

Женщины улыбаются чаще мужчин.

*Зрительный контакт и взгляд*

В США, зрительный контакт означает степень внимания или интереса, влияет на изменение отношения или убеждения, регулирует взаимодействие, передает эмоции, определяет власть и статус, и играет центральную роль в управлении впечатлением других.

В западных культурах — прямой взгляд глаза в глаза рассматривается как положительный. Но в США, афроамериканцы больше используют зрительный контакт, когда говорят и менее – когда слушают, у англо-американцев все точно наоборот. Это является возможной причиной некоторого чувства неловкости между расами в США.

Арабские культуры считают, что длительный зрительный контакт является признаком проявления интереса и помогает им понять правдивость другого человека. (Человек, который не ответит взаимностью, рассматривается как ненадежный)

В Японии, Африке, Латинской Америке, странах Карибского бассейна — избегают зрительного контакта, чтобы проявить уважение.

*Прикосновения*

Традиционно корейцы (и многие другие азиатские культуры) стремятся избегать касаний к чужим людям, особенно между представителями противоположного пола. Но афроамериканец, например, увидит в этом еще один пример дискриминации (не трогают его, потому что он «черный»).

Прикосновения определяется культурой! Каждая культура имеет четкое представление о том, какие части тела нельзя трогать. Основная идея прикосновения - влиять или контролировать – защищать, поддерживать, одобрять (т.е. обнять, поцеловать, ударить, пнуть).

В США – рукопожатие – обычное дело (даже для посторонних), объятия, поцелуи между представителями противоположных полов или в кругу семьи.

Западноевропейские и американские предприниматели не любят вялых рукопожатий, так как ценят атлетизм и энергичность.

Необходимо упомянуть и расхождения между афроамериканцами и «белыми» американцами в США. Большинство афроамериканцев касаются при приветствии, но не выносят прикосновений к голове (с подтекстом «хороший мальчик», «хороший девушка»).

Исламские и Индуистские страны: никаких касаний левой рукой. Это социальное оскорбление. В Индии отламывают хлеб только правой рукой (иногда это затруднительно для не-индийцев).

В ряде стран Восточной и Южной Азии существуют запреты на прикосновение партнеров друг к другу во время беседы. Например, японцы считают, что касаться собеседника может человек лишь при полной потере самоконтроля либо для выражения своего недружелюбия и агрессивных намерений. В то же время арабы, латиноамериканцы часто касаются друг друга в процессе диалога.

Многие азиаты считают, что нельзя прикасаться к голове (голова - дом души и касание ее в опасность).

В исламской культуре, как правило, не одобряют любые прикосновения между полами (даже рукопожатия). Но рассматривают рукопожатия и объятия между представителями одного пола – как само собой разумеющееся.

*Паралингвистика*

Вокальные характеристики (смех, плач, крик, стон, скулеж, зевки) имеют разные значения в различных культурах (в Японии — хихиканье означает смущение; в Индии – отрыжка указывает на довольство).

Вокальный тембр (громкость, высота, ритм, темп и тон). Громкость указывает на прочность в арабской культуре; означает уверенность и власть у немцев; указывает на невежливость в Таиланде; указывает на потерю контроля в Японии [15].

**2.2. Роль невербального общения в деловом мире.**

Общение является ключевым элементом переговоров. Эффективные переговоры предполагают, что участники эффективно доносят и интерпретируют информацию. Участники переговоров будут передавать информацию не только устно, но и невербально, с помощью языка тела и жестов. Понимая, как работает невербальное общение, переговорщик лучше интерпретирует информацию, которую невербально предоставляют ему другие участники, сохраняя в секрете те вещи, которые могли бы препятствовать ему/ей договориться [16].

Знание невербальной коммуникации в бизнесе играет две роли. Менеджеры используют невербальное общение для того, чтобы эффективно руководить другими сотрудниками и членами команды. И члены команды, понимают ли они это или нет, используют невербальные сигналы для передачи информации другим лицам, являются ли они клиентами, конкурентами или коллегами в дополнительной отрасли.

Вполне вероятно, что ваши невербальные сигналы общения появятся в комнате, прежде чем вы заговорите. Все, жесты, контакт глаз, поза, внешний вид и мимика, является свидетельством настроения и мыслей. Из-за этого, важно быть в курсе невербальных сигналов, которые вы посылаете находясь на работе в офисе с коллегами и клиентами, во время деловых встреч и интервью, на конференциях и когда вы даете презентации.

В бизнесе, невербальные коммуникации могут подтвердить или опровергнуть сказанные слова. Общение может быть затруднено, когда невербальные сигналы противоречат тому, что было сказано.

*Examples.*Невербальная коммуникация в бизнесе происходит на ежедневной основе. Сотрудничающие люди, как правило, сидят бок о бок, в то время как конкуренты будут часто сталкиваться друг с другом. Скрещивание ног и размещение рук на груди во время деловой встречи может означать релаксацию или сопротивление идеям, которые предлагаются. Зрительный контакт с оратором во время деловой встречи означает интерес, и менеджеры в компании могут поддерживать зрительный контакт дольше, чем подчиненные работники. Тактильное общение может помочь или помешать деловому взаимодействию. Крепкое рукопожатие может быть воспринято как доверие, в то время как другие физические характеристики, такие как затяжное касание плеча, может рассматриваться как нарушение личного пространства.

*Benefits.* Владельцы бизнеса могут получить от изучения невербальной коммуникации ее потенциальные преимущества. Невербальная коммуникация может увеличить возможность пообщаться с коллегами, конкурентами, клиентами и потенциальными клиентами несловесным способом. Поза, интонация и глаза могут доставить тонкие сообщения, которые усиливают то, что было сказано, чтобы передать последовательность и надежность. Еще одно преимущество заключается в том, что невербальная коммуникация может помочь продемонстрировать уверенность, энтузиазм и профессионализм через выбор одежды, активное слушание подсказок и возможность представить сообщение. Невербальная коммуникация может сыграть особую роль в сфере международного бизнеса, где, даже при помощи переводчиков, может остаться природная настороженность по поводу правильности намерений, деталей или предложений [17].

*Appearance*. В деловой обстановке, аккуратный, профессиональный внешний вид моментально рисует картину уверенного в себе, способного индивидуума, готового взять на себя любую задачу. Внешний вид, который часто очень быстро распознается, задает тон для взаимодействия на переговорах.

*EyeContact*. Общение ли это с коллегами или встреча с клиентом, необходимо устанавливать зрительный контакт, чтобы показать интерес и поддерживать содержательный разговор. Можно связаться с членами аудитории, когда человек даете речь для целей продажи, или даже во время встреч, совершая прямой зрительный контакт с несколькими людьми в комнате. Зрительный контакт помогает привлечь людей и удержать их настрой на том, что говорит оратор. Отвод взгляда от аудитории или людей, с которыми человек общается, посылает сообщение о том, что он не заинтересован в том, что они хотят сказать [18].

**Обратите внимание, если:**

1. При беседе вы отмечаете, что ваш партнер практически не смотрит вам в лицо (во всяком случае, значительно реже, чем обычно, а если вы ловите на своем лице его взгляд, то мгновенный). Точно можно утверждать: он не желает с вами контактировать либо испытывает чувство дискомфорта из-за необходимости дезинформировать вас.

2. Ваш партнер при беседе почти неотрывно смотрит на вас независимо от фазы диалога. Точно можно утверждать: вы представляете для него какой-то интерес. Возможные варианты: либо он изображает «удава», считая вас «кроликом», либо он испытывает к вам симпатию, либо его интерес к вам вполне деловой – он заинтересован в обсуждении с вами этого вопроса.

3. При нормальных взаимоотношениях (без выраженной личной симпатии или антипатии) партнер будет чаще направлять свой взгляд на вас в те моменты диалога, когда его сознание будет менее загружено либо когда вы будете привлекать его внимание словами-обращениями.

4. Чем напряженнее для интеллекта беседа, тем реже будут взгляды на собеседника. Чем свободнее беседа, тем чаще партнеры обмениваются взглядами (разумеется, при прочих равных условиях).

5. Если вы заметили, что в какой-то момент диалога партнер перестал направлять на вас свой взгляд, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения – значит, его отношение к вам ухудшилось. Это то же самое, как если бы он отвернул корпус чуть в сторону от вас. Ищите причину его недовольства [19].

*FacialExpressions*.Трудно скрыть мимику; эмоции, начиная от радости и взволнованности, грусти, злости и нервов идентифицируются по улыбке, по тому, как человек хмурит брови, опустил глаза и поднял брови. Улыбку легко распознать как знак дружелюбия и гостеприимства. Лучше избегать хмурить брови во время переговоров, вместо этого, нужно задать вопросы, чтобы уточнить ваше замешательство. В противном случае, вы рискуете обидеть коллег, особенно в случае, когда приглашенный оратор представляет информацию.

*Gestures*.От махания на коллегу до указывания на рисунок на графике, жесты играют важную функцию в повседневных бизнес-коммуникациях. Кивание головой во время беседы покажет, что вы активно слушаете. В международном бизнесе часто используется практика удерживания двери для коллег, высших по рангу, в качестве жеста уважения. Руки в карманах – знак неуважения.

*Posture.* Хорошая осанка - это способ показать вашим коллегам бизнес-профессионала, показать, что вы ощущаете себя осознанно, уверенно. Плохая осанка, сутулость, как на стуле или прислонившись, стоя, заставляет вас выглядеть менее заинтересованным тем, что происходит вокруг вас. Этот тип невербального общения может удержать людей от приближения к Вам и знакомства с Вами в деловой обстановке.

*Non-VerbalCaution*.Невербальные методы общения, такие как жесты, мимика и движения глаз, работают для дополнения вербального общения, поэтому коммутанты должны быть внимательны, не позволять им противоречить друг другу [18].

Способ, с помощью которого люди общаются и интерпретируют невербальную коммуникацию, важен в международном бизнесе. Представьте себе встречу с группой людей из разных культур, говорящих на разных языках. Переводчик в зале переводит туда и обратно. Когда Вы слушаете и отвечаете переводчику, вы смотрите на лица и движения иностранных партнеров и видите несколько типичных реакций. Например, японцы редко озвучивают свои мысли, потому что они не хотят расстраивать других. Арабы, напротив, являются громкими, возбужденными и агрессивными. Следовательно, вы внимательно сосредоточитесь на чтении языка тела и голосовых характеристиках, таких как изменения в интенсивности, высоты, громкости и артикуляции. Но без знания языка или культуры Вы не можете быть уверены, что правильно прочли их «сообщения». В процессе, вы можете отправить непреднамеренное невербальное «сообщение» о себе.

*Example*: Вы ездили в Японию, чтобы сделать многомилионное предложение бизнес-партнерам. Вы нанимаете лучшего японского переводчика, которого можете найти, клиенты кивают в соглашении на содержание Вашего предложения и цены. Вы уходите думая, что по возвращению Вас будет ждать подписанный контракт. После нескольких недель Вы до сих пор не получили подписанное предложение и не слышали от клиентов ни слова. Вы начинаете задаваться вопросом о том, что поставило под угрозу эту сделку. Когда вы обсуждаете встречу с переводчиком, он информирует Вас о том, что в ходе встречи вы вели себя очень непрофессионально, скрещивая ноги по колено [20].

В таблице 2.4 указаны группы жестов, которые предоставляют деловым партнерам самую разнообразную информацию.

Таблица 2.4

**Жестикуляция в деловом мире**

|  |  |
| --- | --- |
| Жесты уверенности | * кисти рук соединены кончиками пальцев, ладони не соприкасаются; * кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят; * во время передачи информации локти не прижаты к туловищу; * руки в карманах, большие пальцы снаружи; * одна рука обхватывает другую в области ладони |
| Жесты неуверенности, раздражения | * прижатые вплотную к бокам локти; * ёрзание в кресле; * одной рукой человек поправляет пуговицу или запонку на рукаве другой, браслет часов или манжет; * человек двумя руками держит букет цветов, чашку с чаем, сумочку (женщины); * потирание уха |
| Жесты, выражающие агрессивность | * тесно сплетенные пальцы рук, особенно если руки находятся на коленях; * поза на стуле «верхом»; * руки в карманах, большие пальцы снаружи: у мужчин – амбициозность, у женщин - агрессивность |
| Жесты несогласия | * боковой взгляд – жест недоверия (в случае когда взгляд отводится и возвращается вновь, подобное движение воспринимается партнером как жест несогласия); * прикосновение к носу или легкое потирание его – чаще проявляется при наличии в переговорах или дискуссии контраргументов; * ноги у сидящего направлены к выходу – желание уйти; такое же желание проявляется тогда, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону |
| Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации | * рука у щеки; * один палец отставлен, остальные под подбородком (при критической оценке сказанного или негативном отношении к партнеру в данный момент); * почесывание подбородка (в конфликтных дискуссиях в сочетании со взглядом искоса связано с обдумыванием следующего хода в диалоге); * почесывание пальцем спинки носа (озабоченность, сомнение); * манипуляции с очками; * рука поглаживает шею – недовольство, отрицание, гнев |

Источник: [19]

В таблице 2.5 указаны жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации.

Таблица 2.5

|  |  |
| --- | --- |
| *Жесты* | *Возможная интерпретация* |
| Партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь | Нуждается в поддержке, ситуация для него непонятна, не может найти нужный ответ |
| Человек стоя опирается руками о стол, стул и пр. | Ощущает неполный контакт |
| Руки в карманах, за спиной либо скрещены на груди | Человек замкнут |
| Ладони рук в поле зрения партнера по общению | Человек открыт для общения |
| Лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак | Внутренний монолог, скука |
| Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот | Подозрительность, скрытность, недоверие |
| Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками) | Негативно подавленное отношение к ситуации |
| Скрещенные руки и ноги у сидящего человека | Нежелание вступать в контакт, демонстративность |
| Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол) | Властность, психологическое давление на партнера |
| Закладывание рук за голову | Уверенность в себе, превосходство над другими, доминирование |

Источник: [19]

**3. Невербальный язык − важная коммуникативная составляющая в процессе переговоров между США и Китаем**

**3.1. Роль невербальных средств общения в деловой культуре США**

Несмотря на то, что культура США считается вербальной, невербальному коммуникативному поведению принадлежит значительная роль.

Американская культура, как и культуры других стран и народов, выработала у себя правила, руководящие использованием пространства при общении.

Невербальные, или неречевые, коммуникации, являясь составляющей коммуникационной системы языка, также специфичны для каждой культуры. Действия, движения человека, размещение предметов в пространстве несут информацию сами по себе, без слов. К невербальным аспектам коммуникаций относится влияние контекста на сказанное или написанное. В низкоконтекстуальной (евро-американской, например) культуре большая часть информации передается явно, собственно словами. В высококонтекстуальной культуре (японской, например) значение сказанного определяется не столько словами, сколько контекстом — жестами, ситуацией, окружением.

В США точные письменные формулировки в договоре сторон очень важны, поскольку имеют правовое значение. Поэтому к составлению договора привлекаются юристы. Основная проблема кросс-культурных невербальных коммуникаций в том, что реципиент стремится интерпретировать невербальные сообщения, используя «словарь» собственной культуры, кажущийся ему естественным.

В Америке высоко ценится индивидуализм – люди гордятся своими личными достижениями, инициативой и успехами.

Фраза «Время – деньги» стала знаменита благодаря Бенджамину Франклину, и американцы по-прежнему руководствуются этим принципом. Они ценят людей, которые умеют эффективно распоряжаться временем. В деловой сфере пунктуальность служит показателем надежности и дисциплинированности.

Для американского бизнеса, очень важна коммуникация внутри компании. Невербальная коммуникация говорит о том, как Вы можете представить себя, а также свой бизнес, другим и можете передать столько же или больше для Ваших клиентов. Соблюдая эти невербальные коммуникативные сигналы ведения бизнеса с заказчиками, клиентами или со своими коллегами, американцы зачастую рассчитывают на успех в деловых переговорах[21].

**Осанка**

Держите спину прямо! Не сутультесь! Плечи вверх! Мы все слышали, как мы должны представлять себя визуально, имея правильную осанку. Это правда: с помощью хорошой осанки Вы будете выглядеть презентабельно, и готовым ко всему. Имея хорошую осанку, американцы показывают уверенность в себе и сильной личности.

**Временная перспектива.** Американцы склонны рассматривать время как неизбежное, линейное и фиксированное по природе. Это дорога, простирающаяся в будущее с отличными, отдельными секциями (часы, дни, недели и проч.) Время рассматривается как вполне физический объект — его можно планировать (составлять график), тратить, экономить, терять, покупать и т.д. Время рассматривается как разделенное на прошлое, настоящее и будущее. Существует сильная ориентация на настоящее и близкое будущее. Время делится и распределяется на конкретные задачи. Цель — тратить время подходящим образом, с тем, чтобы будущее стало лучше. Различные виды деятельности привлекательны не как самоцель, а как средства достижения целей.

Американцы верят, что человек делает лишь одну вещь в конкретный момент. Такой подход известен как монохромный взгляд на время.

**Значения использования времени**. Американцы, будучи хорошо подготовленными к обсуждению и имея готовые ответы, могут вызывать враждебное отношение партнеров, стремясь сократить время обсуждения при переговорах и, тем самым, по мнению партнеров, принижая значение дела.

**Зрительный контакт**

По той же схеме, как осанка, для американцев особенно важен зрительный контакт при общении в бизнесе. Правильное использование зрительного контакта позволит вам завоевать доверие, не произнося ни слова. Зрительный контакт является важным, поскольку помогает развивать доверие между людьми, показывая им наглядно, что вы заинтересованы и хотите услышать, а также что они скажут. Убедитесь, что вы смотрите в глаза с намерением, а остекленевший взгляд-это не цель [22].

**Знакомство и приветствия**

В целом, американские приветствия достаточно неформальны. Это не признак неуважения, а демонстрация равенства всех присутствующих.

На встречах с большим количеством людей американцы необязательно будут пожимать руку каждому. Вас могут поприветствовать словами «Hello», или «Howareyou?», или даже просто «Hi». При прощании рукопожатие используется редко.

Рукопожатие должно быть кратким, но крепким. Сохраняйте при этом зрительный контакт.

«Seeyoulater» – это просто фигура речи. Вы можете услышать эту фразу, даже если человек не собирается больше с вами видеться.

Припрощанииамериканецможетсказать «We'll have to get together» или «Let's do lunch». Это просто жест дружелюбия. Не воспринимайте это как приглашение, если ваш американский коллега не назовет конкретное время и дату. Если вы действительно хотите встретиться, возьмите инициативу в свои руки и назначьте время сами.

Представляя одного человека другому, сообщите о нем какую-либо краткую информацию. Например: «Janet Freeman, I'd like you to meet Fred Harrison. He designed the brochure we are using for this campaign.»

Американцы склонны быстро переходить на имена (то есть, на «ты»), иногда сразу после знакомства. Особенно это свойственно молодым компаниям.

Американцы не слишком трепетно относятся к именам. Не принимайте за оскорбление, если кто-то неправильно произнесет или сократит ваше имя. Или же сами предложите более удобную форму вашего имени. Например: «MynameisRajeshBhatnagar. YoucancallmeRaj.»

**Жесты**

Жесты подчеркивают точку зрения американцев, а также дают возможность понять, что они действительно имеют в виду, кроме вербального общения, непосредственно в процессе самих переговоров. Отрицательные и положительные жесты одинаковы визуально и могут быть легко интерпретированы другими (см. Приложение Б).

Использование жестов-символов вызывает больше всего недоразумений. К ним часто прибегают, когда не владеют языком, на котором говорит партнер, но все же стремятся объясниться, предполагая, что значение жестов-символов везде одинаково. Это глубочайшее заблуждение приводит к массе комичных, а порой и неловких ситуаций.

Так, в нашей стране поднятый вверх большой палец символизирует наивысшую оценку, а в США этот жест может в одних случаях подразумевать «все в порядке», в других - желание поймать попутную машину, а если палец резко выбрасывается вверх, то это является нецензурным выражением. Каким образом выбрасывается палец в американской культуре эта деталь кардинальным образом меняет сказанное. Движение пальца из стороны в сторону в США, может означать легкое осуждение, угрозу или призыв прислушаться к тому, что сказано.

Показывая указательным пальцем на собственную голову в области виска, в Соединенных Штатах вы сообщаете о том, что вы умны. Однако в некоторых частях Европы и Азии это движение может означать, что вы глупы.

Знак «V» - поднятые вверх средний и указательный пальцы - еще один пример культурных различий в понимании жестов. Этот жест повсеместно используется в Соединенных Штатах со значением «победа», и в этом значении был подхвачен также и некоторыми другими культурами.

Также в США, да и во многих других странах, «нуль», образованный большим и указательным пальцем, «говорит» о том, что «все нормально», «отлично» или просто «ОК». В Японии его традиционное значение — «деньги», во Франции — «ноль». В Португалии и некоторых других странах он будет воспринят как неприличный.

Вывод очевиден: если неизвестны точные значения жестов, при общении с иностранцами лучше вообще их исключить. Эти жесты либо просто не понимаются, либо имеют другое значение [23].

Таблица 3.1

**Цвета и символы (значение в США)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Цвета, символы*** | ***Значение*** |
| Белый | счастье, чистота |
| Лиловый | ассоциируется со смертью |
| Красный | цвет мужественности |
| Число 7 | неблагоприятно |
| Число 13 | негативно |
| Число 666 | дьявольские цифры для верующих |
| Олень | скорость, грация |
| Сова | мудрость |

Источник: разработано авторами на основе [24]

**Движение и позы**

Постукивание и подергивание ногой при деловой встрече, тресканье пальцами или проявление всех невербальных сигналов, которые привлекают внимание слушателя абсолютно нормально для представителей культуры США (см. Приложение В).

**Мышление**

Настрой американца, самое важное в процессе переговоров. Это то, что по сути управляет физической составляющей невербальной коммуникации, в процессе переговоров невербальные сигналы общения, такие как язык тела и зрительный контакт, будут меняться.

**Личная Презентация**

Представляя себя через действия − это важная часть невербального общения в бизнесе среди американцев. Быть одетым соответствующим образом и практикуя хорошую гигиену является очень важным. Кроме того, время является очень важным, закончив презентацию даже на несколько минут раньше, это является хорошим признаком , так как американец сообщает, что уважает чужое время и самое время чтобы делать бизнес.

**Пространство**

То, как люди используют пространство и значение, которое они придают своему использованию пространства, формирует вторую форму невербальной коммуникации. В Америке — чем больше, тем лучше. Дома и квартиры американцев впечатляюще пространны, как спортзалы, и пустынны.

**Офисное пространство**

В американских корпорациях располагается в соответствии с рангом или престижем в большей степени, чем по необходимости. Президент имеет самый большой офис, вице-президент — поменьше и т.д. Факт, что работа более низкого эшелона может требовать большого пространства, редко играет ведущую роль в размещении офисов. Американцы стремятся отделить офисы руководителей от рабочего пространства подчиненных. В США офисы высших управляющих размещаются на последнем этаже, а производство, обеспечивающие и коммерческие службы располагаются на низшем этаже.

В американском деловом пространстве у каждого занятого есть своя территория. Заполнение пространства ведется из соображений функционального назначения, т.е. размещение объектов должно наиболее рационально обеспечивать реализацию целей офиса, подразделения и организации в целом. Американцы стремятся персонализировать свое рабочее пространство и считать его своим собственным. Немногие американцы чувствовали бы себя комфортно в территориальной среде.

Второе важное направление использования пространства — это **персональное пространство**. Это ближайшее расстояние, на которое другие могут подойти к вам в различных ситуациях, не вызывая в вас чувство дискомфорта. Так, американцам свойственно воспринимать окружающее пространство в четырех зонах — интимное, персональное, социальное и публичное. В США деловые беседы обычно происходят на дистанции от 1,5 до 3,5 м, а дела высокой личностной значимости обсуждаются на расстоянии от 50 до 150 см. В Северной Европе расстояния немного больше, в то время как в Латинской Америке — значительно короче.

В Латинской Америке американский бизнесмен в процессе беседы будет стремиться отступать от латиноамериканского партнера для, того, чтобы поддержать свою предпочитаемую личную дистанцию. В свою очередь, хозяин будет стремиться наступать на американца с тем, чтобы поддерживать свое персональное пространство. В результате «гонка», по меньшей мере, будет выглядеть комичной, если не скажется на итогах переговоров. Обе стороны обычно не осознают свои действия и их причины. Более того, каждый приписывает значение действиям других, основываясь на том, что действия значат в его собственной культуре. Поэтому североамериканцы считают латиноамериканцев назойливыми и агрессивными. Латиноамериканцы, в свою очередь, считают североамериканцев холодными, отчужденными и снобами.

**Соглашения**

Развитая и в целом высокоэффективная правовая система в США позволяет американцам полагаться на нее в качестве гарантии уважения и соблюдения деловых обязательств, а также в случае разрешения разногласий. Многие другие культуры не разработали такой системы и полагаются вместо нее на дружбу и родство, локальные моральные принципы или неформальные обычаи для руководства деловым поведением. В американской системе следует тщательно исследовать предполагаемый контракт.

Когда заключается соглашение? Американцы рассчитывают на подписание контракта к концу переговоров. Для американца вполне нормально прийти на переговоры с юристом — чтобы контракт был подготовлен грамотно с юридической стороны и правильно обеспечивал интересы сторон. Путь к достижению соглашения неодинаков в различных культурах. Американцы принимают решение на переговорах.

Различно понимание соглашения, или договоренности о цене. Американцы предполагают, что в большинстве случаев цены одинаковы для всех покупателей, зависят от предоставляемой услуги и разумно близки к текущему уровню. Американцы заказывают многие продукты, такие как поездки в такси, не спрашивая заранее о цене.

**Этикет**

Этикет, как правило, представляет приемлемые формы поведения в социальных ситуациях. Так, обычай трепать ребенка по голове в Америке был бы неприемлем на Востоке, где голова считается священной.

Западная культура рассматривает прямой взгляд в глаза собеседника как свидетельство открытости намерений, искренности и прямоты. Однако в восточных культурах прямой взгляд расценивается как агрессивность, грубость, нескромность или бесстыдство.

Необходимость должного и культурно-специфического этикета для деловых людей очевидна. Хотя люди готовы признать, что этикет варьирует в различных культурах, существует сильное эмоциональное чувство «наш стиль поведения естествен и правилен».

Различия в невербальных формах поведения чаще воспринимаются неверно. Собственный невербальный язык кажется естественным, а чужой — неестественным. Деловым людям следует избегать ошибок в интерпретации и передаче невербальной информации.

**Подарки**

На деловых встречах, как правило, не принято делать подарки. Не считайте оскорблением, если кто-то откажется от подарка.

Если же вы приглашены домой, возьмите с собой цветы, конфеты, фрукты, книги или вино. Можно дарить растения в горшках.

Американцы оценят подарок из вашей страны. Хорошим выбором будут ваши местные образцы искусства или ремесла, книги, конфеты или алкоголь.

Подарки в виде наличных неприемлемы ни в какой обстановке [25].

**3.2. Отношение к невербальной коммуникации в структуре международного бизнеса Китая**

Китайцы и американцы находятся на двух различных волнах касаемо языка тела и жестов. То, что для американца означает одно, для китайца может иметь совершенно иное значение. Кроме того, обе культуры используют язык тела и жесты уникальным способом. Китайская коммуникация неоднозначна, косвенная и весьма контекстная. В разговоре, реальный смысл, особенно если он отрицательный, часто подразумевается, но не говорится. То, что китаец не говорит, часто важнее, чем то, что он сказал.

Очень важно понимать эту уникальность и отличия, для ведения успешного бизнеса в Поднебесной.

**Приветствие.** Традиционное китайское "рукопожатие" – состоит из переплетенных пальцев рук и нескольких взмахов ими вверх и вниз. Это редко используется сегодня (за исключением праздников, свадеб и дней рождения пожилых людей), сегодня чаще всего китайцы используют рукопожатия в Западном стиле. Во время приветствия легкий поклон часто сопровождается рукопожатием, а не поклон от пояса в японском стиле (см. Приложение Г). В отличие от крепкого рукопожатия американцев, китайцы используют более щадящие рукопожатия. Кроме пожатия руки, никаких прикосновений не должно быть, если Вы не очень хорошо знаете их. Никогда не обнимайте и не хлопайте китайских коллег по спине.

**Визитные карточки.** Визитными карточками обычно обмениваются при первой встрече. Убедитесь, что одна сторона вашей карты переведена на китайский язык. Вы можете также напечатать текст золотыми чернилами, так как в Китае этот цвет символизирует финансовую мудрость. При предъявлении карты, убедитесь в том, что текс не перевернут для получателя. Карточка должна включать название Вашей компании, вашу должность. При получении карты от китайского бизнесмена, нужно принимать ее обеими руками и благодарить при этом, сделайте паузу, чтобы взглянуть на нее, проследите за тем, чтобы визитка лежала перед вами на столе на протяжении всей встречи (см. Приложение Д). Если Вы схватите карту одной рукой и спрячете ее в карман не рассматривая это создаст впечатление, что Вы недостаточно серьезно относитесь к встречи.

**Зрительный контакт.** Китайцы часто избегают зрительного контакта во время беседы, особенно, когда разговаривают с противоположным полом или с незнакомыми людьми. Традиционно считалось невежливым и агрессивным, смотреть прямо в глаза другу при разговоре, в знак уважения, китайцы иногда немного опускают глаза, при встрече.

**Эмоции и выражение лица.** Китайцы, как правило, имеют "пустое" выражение лица во время знакомства. Это не признак несчастья, неудовлетворенности, или недружелюбия, а отражает веру в то, что в сокрытии эмоций есть добродетель.

Когда американец видит кого-то улыбающимся, то может предположить, что этот человек удовлетворен и доволен. Однако, если вы споткнулись на ступеньке, или пролил на себя кофе, и кто-то улыбается Вам? Американец может предположить, что этот человек счастлив его неудачей или просто злорадствует над его неуклюжестью. В любом случае, улыбка воспринимается, как хамство. В Китае, однако, улыбка при таких обстоятельствах будет рассматриваться вежливо. В этом случае, улыбка означает: это ничего страшного или это может случиться с каждым.

**Отношение к пространству*.*** В Китае очень мало личного пространства. Китайцы привыкли жить в непосредственной близости друг от друга, члены семьи разных поколений могут жить вместе в одном жилище, чтобы сократить расходы на проживание. Метро всегда переполнены, автобусы переполнены, рынки переполнены, и поезда переполнены, все это является частью их повседневности. Именно поэтому китайцы могут при общении стоять на много ближе друг к другу, чем их западные коллеги.

**Жесты.** Многие общепринятые американские жесты, считаются грубыми в Китае (см. Приложение Е):

1. Указывать указательным пальцем на кого-то. Вместо этого, необходимо указывать ладонью, которая повернута лицевой стороной вверх.
2. Звать кого-нибудь указательным пальцем. Лучше поверните ладонь лицевой стороной вниз, опустите пальцы и несколько раз помашите ими от себя.
3. Щелканье пальцами.
4. Показывать подошвы обуви.
5. Свистеть, чтобы привлечь чье-то внимание.

Китайцы считают, что высморкаться в носовой платочек и положить его обратно в карман – это очень не гигиенично, и очень по-американски.

Трогать сердце или трогать нос. На Западе, когда говорят о себе, указывают на свое сердце. Это, по сути, означает, я. В Китае, тот же смысл достигается путем прикосновения к нос у вместо сердца [26, 27].

Китайцы избегают произношения слова «нет». Когда китайский коллега хочет показать «нет», «что-то очень сложно» или «необходимо еще подумать», он запрокинет голову назад и громко всосет воздух через зубы [28].

**Отношение к тишине (молчанию).**Тишина или молчание весьма приветствуются, означают воспитанность или размышление (созерцание). Никогда не можно перебивать собеседника.

В таблице 3.2 представлены распространенные в китайской культуре значения некоторых чисел и цветов.

Таблица 3.2

|  |  |
| --- | --- |
| ***Цвета, символы*** | ***Значение*** |
| Число 6 | С вами все пройдет гладко |
| Число 8 | Есть вероятность заработать большое состояние в ближайшем будущем |
| Число 9 | Символизирует вечность, особенно в дружбе и в браке |
| Число 4 | Символизирует смерть |
| Число 7 | Значит ушедший или мертвый |
| Красный цвет | Счастливый цвет, но никогда не используйте красные чернила, для написания открытки или письма, так как он символизирует конец отношений. |
| Желтый цвет | Ассоциируется с процветанием |
| Золотой цвет | Финансовая мудрость |
| Белый цвет | Символизирует смерть (в отличии от западных культур) |
|  |  |
|  |  |

Источник: разработано авторами на основе [29]

**Подарки**. Щедрые подарки были когда-то важной частью китайской культуры. Сегодня официальная политика запрещает подарки так, как это можно считать за подкуп. Менее дорогие товары не могут рассматриваться как взятка, но в любом случае, вам придется подойти с осторожностью к вручению подарков. Китайцы, как правило, не принимают подарок сразу, как правило, перед тем как принять подарок, они два или три раза вежливо откажутся от подарка, чтобы показать скромность и смирение. Они считают, что принимая что-то в спешке человек, выглядит агрессивным и жадным, как и открывая подарок в присутствии дарителя.

**Столовый этикет.** Вместо того, чтобы сервировать блюда индивидуально, как на Западе, где у каждого своя порция еды на отдельной тарелке – китайцы, как правило, помещают в центр стола одну большую тарелку с разными блюдами. Каждый человек, сидящий за столом, принимает пищу из общей тарелки. Никогда не ставьте палочки вертикально в миску с рисом – это напоминает чашу с песком или рисом с двумя вертикальными ароматическими палочками, которая традиционно размещается в храме умершего любимого человека [26. 27].

Питание используется для исследования позиций без каких-либо формальных обязательств. Бизнес, как правило, не обсуждается во время еды. Обед является средством косвенного делового общения.

Китайцы превосходные хозяева. Банкеты из 12 блюд с частыми тостами –торговая марка Китая.

Всегда нужно приходить в точно назначенное время для банкета. Приходить пораньше на обед означает, что вы голодны, и может привести к потере лица.

Супруги обычно не включаются в бизнес - банкеты, однако, предприниматели могут привести своих секретарей.

Приготовьте небольшой тост на все случаи жизни.Первый тост обычно происходит во время или после первого блюда, а не до него. Если вы не употребляете алкоголь, то просто поднимайте бокал и устанавливайте зрительный контакт с сотрапезниками. Китайцы считают, что пить в одиночку неприлично.  Тост о дружбе между компаниями поможет скрепить деловые отношения.

Оставить немного еды на тарелке во время каждого курса трапезы в честь щедрости хозяина.

Не обсуждают бизнес за обедом, если ваш китайский коллега не может инициировать его.

Прихлебывать суп и делать отрыжку - приемлемо. Нужно прикрывать рот рукой, когда пользуетесь зубочисткой. Кладите кости, семена и т.д. на стол, никогда в миску риса.

Палочки используются для всех блюд. Стуканье палочками по столу считается очень грубым.Когда закончили есть, положите палочки для еды аккуратно на стол или на подставку для палочек.

Хозяин (тот, кто приглашает) оплачивает счет за всех.

Если вы являетесь почетным гостем на обеде, уходите вскоре после того, как обед окончен, так как никто не уйдет до почетного гостя.

Говяжий стейк степени прожарки rare китайцами считается варварским [30].

**4. Методология**

**4.1. Компаративный анализ**

Компаративный (сравнительный)анализ — метод сопоставления двух и более объектов (явлений, идей, результатов исследований и т. п.), выделение в них общего и различного с целью классификации и типологии.

Сравнительный анализ как основа научного исследования известен еще со времен древнегреческой философии.

Термин «компаративный» применяется в различных областях науки и является многозначным. В «Философском словаре» указываются значения: «компаративный» (от лат. comparatio - равное соотношение, соразмерность, сравнение, сличение, взаимное соглашение):

1) общее название совокупности сравнительных методов в различных областях гуманитарного знания (правоведение, литературоведение, языкознание, культурология, история и религиоведение);

2) философская теория сравнения как базисной логической операции рассудка [31].

Сравнительный метод, как универсально применяемый, относится к общенаучным методам исследований. По своему функциональному назначению и способам использования, является эмпирическим. На практике различают ряд его форм. Например, сравнительно-сопоставительный метод, выявляющий природу разнородных объектов; сравнительно-историко-типологический, раскрывающий сходство не связанных по своему происхождению явлений одинаковыми условиями генезиса и развития; сравнительно-историко-генетический, показывающий сходство явлений как результат их родства по происхождению; сравнение, фиксирующее взаимовлияния различных объектов и явлений.

В прикладных исследованиях сравнительный метод используется в качестве основного при классификации, типологии, оценке, генерализации. Он позволяет разделить общие и отличительные признаки и свойства изучаемых объектов и процессов их развития.

Успешное применение сравнительного метода подразумевает унификацию приёмов наблюдения, включая стандартизацию исходных данных и получаемых результатов.

Недостатком сравнительного метода является неспособность, в ходе его использования, управлять истинно «независимыми» переменными исследуемого объекта при возможном влиянии, неизвестными способами, этих переменных на значимые показатели, в которых предполагается прямая причинная или сопутствующая связь.

В последнее десятилетие в истории, философии, социологии, возрастной, педагогической и социальной психологии и других науках метод компаративистики занимает прочные позиции. К числу основных задач, решаемых в аспекте компаративного подходаотносятся системное описание новейших и малоизвестных фактов, отображающих реальные процессы развития; систематизация и анализ количественных данных о развитии систем; выявление и анализ важнейших закономерностей и тенденций развития; разработка научно-обоснованных критериев оценки качества и эффективностиобъекта исследования; определение приоритетных направлений развития; сопоставление достижений и недостатков различных систем.

Практическая значимость компаративистских исследований особенно усиливается в периоды интенсивной модернизации. Систематическое сопоставление отечественного и зарубежного опыта способствует более глубокому осмыслению отечественных проблем, повышению эффективности исследуемых процессов. Обращение к зарубежному опыту может оказать определенное влияние на продуктивность и обоснованность поисков путей модернизации объекта исследования, найти дополнительный источник его развития [32].

**4.2. Анализ по методологии В. А. Лабунской и П. Экману**

Невербальное взаимодействие людей происходит с помощью различных каналов: зрения, слуха, кожно-тактильного чувства, вкуса, обоняния.

Таблица 4.1

**Структурная схема невербального поведения человека**

**(по В.А.Лабунской)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ведущие системы отражения невербального поведения человека | | | | | |
| Акустическая | | Оптическая | | Тактильно-кинестетическая | Ольфак-торная |
| Экстралин-гвистика | Просодика | Кинесика | | Такесика | Запахи |
| Паузы  Кашель  Вздох  Смех  Плач | Темп  Тембр  Высота  Громкость | Выразительные движения  Мимика  Жесты  Поза  Походка  Контакт  глазами | Физиогномика  Строение лица и черепа  Строение туловища | Рукопожатие  Поцелуй  Поглаживание  Похлопывание | Запах  тела  Запах  косметики |

Источник: [33]

*Акустическая система* отражения невербального поведения человека включает просодику и экстралингвистику. *Просодическая структура*невербального поведения включает в себя такие показатели, как темп, тембр, высота, громкость голоса. *Экстралингвистическая структура*включает речевые паузы и психофизиологические реакции человека - плач, кашель, смех, вздох и т.д.

*Кинесика* - это оптический канал восприятия. Включает движения тела, жесты рук, движения глаз и мимику лица. Центральное место в кинесике занимает экспрессивная подструктура, которая подразделяется на выразительные движения и физиогномику.

*Такесика* - является тактильно-кинестетической системой. К ней относятся рукопожатие, поцелуй, поглаживание, похлопывание.

*Ольфакторнаясистема* базируется на обонянии человека и отражает искусственные и естественные запахи. Например, такие как запах тела, запах косметики.

Ядро невербального поведения составляют такие движения (жесты, экспрессия лица, взгляд, позы, интонационно-ритмические характеристики голоса, прикосновения), которые связаны с меняющимися психическими состояниями человека, его отношением к партнеру, с ситуацией общения и которые рассматривают в качестве экспрессивного поведения. Невербальное поведение, являясь частью поведения личности, несет на себе его основные характеристики. Невербальное поведение становится более понятным при рассмотрении его на пересечении психологии личности и психологии общения.

**Акустическая система отражения невербального поведения человека**

**Паралингвистические компоненты** включают в себя: громкость, темп, ритм и высоту звука. Они определяют качество голоса, его диапазон и тональность.

*Громкость голоса*, особенно динамика изменений этого параметра во времени, является важным средством кодирования невербальной информации. Большая громкость голоса сочетается с выраженной побудительной силой высказывания и часто служит намерению повлиять на собеседника.

*Темп речи*. Характеристики темпа речи человека существенно изменяются с возрастом вследствие ослабления активности артикуляционного процесса. Темп речи является индивидуальной личностной особенностью и связан, прежде всего, с характеристиками темперамента человека. Быстрый темп речи может свидетельствовать об экстравертированности, импульсивности, уверенности в себе, а спокойная, медленная манера указывает на такие личностные качества, как невозмутимость, рассудительность, основательность. Кроме этого, существуют значительные различия по показателям темпа речи между представителями разных культур: "нормальная скорость" речи у французов и итальянцев обычно выше, чем у финнов, эстонцев, немцев и англичан.

*Ритм речи*. Сбивчивая, прерывистая речь, как правило, указывает на волнение, нервно-психическое напряжение. Когда человек говорит на трудные для себя темы, он сбивается, часто неправильно строит фразы. Чем более прерывиста речь, чем больше в ней запинок, назализации (э... э... э...), слов-паразитов ("значит", "так сказать" и т.п.), тем более некомпетентным он воспринимается слушателями. Нужно иметь в виду, что сбивчивая речь часто принимается и за попытку обмануть партнера.

*Высота голоса* и ее изменение во времени является носителем информации о возрастных, половых и индивидуально-личностных особенностях человека.

Эмоциональное содержание сообщения может несколько изменять высоту голоса говорящего. Так, гнев сопровождается увеличением звонкости, "металличности", а страх делает голос "глухим", "тусклым", "сдавленным".

**Экстралингвистические компоненты** представляют собой особенности произношения - речевые паузы, смех, покашливание, вздохи, плач, заикание и т.п.

*Паузы* являются важной составляющей речи. Они несут также и смысловую нагрузку, подчеркивая те или иные аспекты речи. Умение держать паузу является важным средством ведения разговора. Несколько секунд молчания могут быть красноречивее слов, они помогают собраться с мыслями, дают возможность овладеть собой, привлечь или переключить внимание.

Паузы во время разговора делают для того, чтобы:

* предоставить партнеру возможность высказаться;
* выиграть время на размышления;
* придать силу словам, следующим за паузой;
* переждать отвлечение партнера;
* отреагировать на невербальные сигналы, свидетельствующие о желании партнера что-то сказать.

*Вздохи, стоны, покашливания, смех* представляют собой "говорящие" звуки. Их роль в общении сводится, прежде всего, к выражению определенных состояний (таких как безысходность, нетерпение, недовольство и т.п.)

*Интонация* - все явления, звуковые средства языка, которые связаны с голосом и не требуют концентрации внимания на содержании сказанного. Интонация - особый способ выражения чувств, эмоций, отношения говорящего к собственным словам и тем людям, с которыми он общается. Интонация бывает властная, насмешливая, ироническая, уверенная и т.п.).

В системе речевого общения можно выделить следующие виды невербальной информации, передаваемые особенностями звукопроизношения: эмоциональную, эстетическую, индивидуально-личностную, биофизическую, социально - групповую, психологическую, пространственную и др.

Таким образом, смысл высказывания в значительной степени зависит оттого, какая интонация, ритм, тембр были использованы для его передачи. Речевые оттенки влияют на смысл высказывания, дают информацию о состояниях, эмоциях человека, его отношении к коммуникативному процессу.

**Оптическая система отражения невербального поведения человека**

**Мимика** - координированные движения мышц лица, отражающие состояние, чувства, эмоции.

*Мимика лица поддастся анализу по следующим основаниям:*

* непроизвольные движения, обусловленные эмоциями (сведение бровей, прищуренность глаз, вертикальные складки на лбу и т.д.);
* произвольные движения, служащие сознательной передаче определенных сигналов (подмигивание, гримасы, насмешливое выражение и т.д.);
* физиологические параметры (тонус, сила, комбинация мышечных сокращений, динамика, амплитуда, симметрия - асимметрия);
* социальные особенности (межкультурные типы выражений лица;
* выражения лица, принятые в определенной культуре, социальной группе; индивидуальный стиль выражения).

*Немецкий психолог К. Леонгард, анализируя выражения лица, предложил классификацию состояний по основанию мин:*

* мины области лба - напряжение, страх, внимание;
* мины области подбородка и носа - стремление, отвращение, порицание;
* мины области рта - удивление, отвращение, упрямство, волевое напряжение, сомнение, обдумывание, терпение, страх, радость;
* мины области глаз - легкое внимание, удовлетворение, симпатия, антипатия, размышление, оценивание, вопрошание;
* мины области щек - страдание, скорбь;
* неспецифические мины - мины смеха, слез, смущение;
* мины интегральные - пренебрежение, восхищение, презрение, сострадание, одобрение, нерешительность, счастье.

К аналогичному выводу пришел и американский ученый П. Экман. Многочисленные эксперименты показали, что верхняя часть лица контролируется человеком больше, чем нижняя. По нижней части лица лучше всего распознается гнев, радость, страдание, но с трудом определяется удивление. По средней части лица успешно идентифицируются удивление, страдание, радость, страх. Наибольшие трудности у наблюдателя возникают при распознавании эмоций по верхней части лица. Специалист знает, что, если нужно больше узнать о человеке, его состоянии, мотивах и даже мыслях, следует смотреть па рот, крылья носа, подбородок. Губы человека особенно экспрессивны:

* плотно сжатые губы выражают решимость, упорство, подчеркнутую сдержанность;
* изогнутые - сомнение или сарказм;
* полусомкнутые губы ("отвисшая челюсть") указывают не только на удивление, но и на неспособность в данный момент принять решение, а также на расслабление, пассивность.

Таким образом, экспрессия лица, его мимика несут информацию о состоянии человека, демонстрируют отношение к другому, дают обратную связь, дополняют слова.

**Жесты** рассматриваются как внешние проявления внутреннего состояния человека. Они несут информацию как о психическом состоянии человека в целом, так и об интенсивности его переживаний.

При увеличении эмоционального возбуждения возрастает количество движений руками и ногами, направленных на контакт с телом (нередко такой контакт опосредован каким-либо предметом, например, ручкой или сигаретой), появляется притоптывание ногой или постукивание пальцами рук. Человек начинает ерзать на кресле, чаще вращает туловищем, несколько более активной становится жестикуляция.

В психологии невербального общения не выработана общепринятая классификация жестов. В целом жесты можно разделить на естественные (спонтанные) и искусственные (профессиональные жесты, используемые в различных профессиях: у моряков, дирижеров, биржевиков, а также жесты глухонемых).

Диагностическая ценность естественных жестов заключается в их спонтанности, непосредственности, потому что человек чаще всего не осознает свою жестикуляцию, не обращает на нее сознательного внимания. Жестикуляция изменяется в случае эмоционального подъема или волнения, когда происходят события, значимые для человека.

Весь "алфавит" жестовых движений человека П. Экман свел к нескольким основным группам:

1) жесты - эмблемы - это своего рода замена словам или фразам;

2) жесты-иллюстраторы, т.е. жесты, которые иллюстрируют сообщения;

3) жесты-манипуляторы, т.е. привычки человека. Как правило, они связаны с движением рук. Их можно свести в следующие группы:

1. почесывание, подергивание отдельных частей тела;
2. поглаживание, перебирание предметов, находящихся под рукой: карандашей, скрепок и т.п.;
3. касания партнера.

Остановимся на различных типах движения тела.

Первый вид - это *эмблемы*. Они названы так, чтобы отличить их от всех других жестов, демонстрируемых людьми. Эмблему невозможно пропустить, если она исполняется в традиционной форме (это, например, пожатие плечами, утвердительный кивок или отрицательное покачивание головой, манящий жест головой или пальцем, приветственный или прощальный взмах рукой, большой палец автостопщика или какой-то другой культурологически обусловленный жест). Но как бывают оговорки в языке, так бывают оговорки и в движениях тела. Через них просачивается та информация, которую человек пытается скрыть. Есть два признака эмблемы-оговорки, т.е. эмблемы, обнаруживающей скрываемую информацию, а не являющейся намеренным сообщением. Первый - наличие только фрагмента эмблемы, без демонстрации всего движения целиком. Если эмблема - знак утечки, будет показан только один ее элемент и даже он будет незавершенным. Эмблемы могут использоваться вместо слов или тогда, когда слова нельзя использовать. Эмблемы почти всегда исполняются намеренно. Но есть исключения. Второй признак - эмблемы, являющиеся усечкой, никогда не исполняются в традиционной позиции. Если бы эмблема не имела усеченной формы и не исполнялась бы вне традиционной позиции, человек мог бы осознать, что происходит, и процензурировать эмблему. Фрагментарность и нетрадиционная позиция затрудняют для окружающих и для самого говорящего возможность заметить ее. Обычно их не замечают ни сам коммуникатор, ни его собеседник.

*Иллюстраторы* - другой тип движений тела, они как бы иллюстрируют произносимую речь. Для этого есть разные способы: можно сделать акцент на слове или фразе, можно в воздухе чертить ход мысли, как будто ведя свою речь, руки могут что-то рисовать в пространстве или делать движения, усиливающее сказанное. Именно руки обычно иллюстрируют речь, хотя движения бровей и верхних век также могут служить иллюстраторами, как и все тело, или же верхняя часть туловища может работать таким же образом.

Иллюстраторы помогают объяснить те мысли, которые трудно выразить словами. Они могут выполнять функцию самоорганизации, помогая человеку выстроить слова в речь. Стиль иллюстрации является благоприобретенным, а не врожденным. Люди, принадлежащие к разным культурам, имеют разные типы иллюстраторов и различаются в объеме иллюстрирования. Количество иллюстраторов возрастает, если предмет речи задевает и волнует говорящего. Люди склонны к иллюстрированию в большей мере, чем обычно, когда они в ярости, ужасе, очень взволнованны, страдают или же в восторженном возбуждении.

Причиной уменьшения количества иллюстраторов может быть недостаточная эмоциональная вовлеченность в предмет речи. Людей, симулирующих участие или энтузиазм, может выдать то, что их речь не сопровождается возрастающим количеством иллюстраторов. Количество иллюстраторов уменьшается также тогда, когда человек испытывает затруднения при формулировании своих мыслей. Если кто-то тщательно взвешивает каждое слово, то иллюстраторов будет мало. Их количество уменьшается и когда речь требует осторожности.

*Манипуляторы* - это тип телесных движений, которые могут быть признаком того, что человек расстроен. К манипуляторам относятся такие движения, когда какой-либо частью тела человек поглаживает, массирует, потирает, держит, щиплет, собирает в складки, царапает другую часть тела или еще как-то манипулирует ею. Эти движения могут быть очень краткими или продолжительными. В манипулятивное действие могут включаться опорные предметы: спичка, карандаш, скрепка, сигарета. Манипулятивные движения относятся к границе сознания. Человек привыкает к таким движениям, и большинство людей не могут надолго отказаться от них, даже когда намеренно пытаются это сделать. Количество манипулятивных движений возрастает с усилением дискомфорта. Манипулятивные движения достаточно легко затормозить.

В целом жесты подразделяют на открытые и закрытые. Открытая жестикуляция свидетельствует о психологической открытости собеседника, желании общения и продуктивных контактов. Проявляются в нескрещенных и незамкнутых позициях рук и ног. Закрытые позиции говорят о психологической закрытости, тенденции к отгороженности от ситуации. Проявляются в виде скрещенных рук и ног.

Рассмотрим *жесты рук*.

Открытые ладони - откровенность, открытость собеседнику. Конечно, если вы скажете наглую ложь, то вам все равно не поверят, вы просто можете показаться собеседнику неискренним человеком. Профессиональные обманщики обладают особым талантом приводить в соответствие свои невербальные сигналы словесным лживым высказываниям. Интересно, но большинство людей не могут говорить неправду, если их ладони открыты.

Ладонь, повернутая вверх, - просящий жест. С такой позицией легче добиться выполнения просьбы, так как она не демонстрирует давления со стороны того, кто просит.

Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол), - властность. Со стороны того, кто использует подобную позицию, ощущается психологическое давление.

Руки, перекрещенные на груди, - попытка спрятаться, отгородиться от ситуации. Негативная реакция. Человек чувствует себя неуверенно и небезопасно. Большинство людей принимает эту позу тогда, когда они не согласны с тем, что слышат. Помните, что до тех пор, пока человек будет держать руки скрещенными на груди, он будет отрицательно настроен. Напряженное внутреннее состояние заставляет его принять эту позу, а ее сохранение поддерживает внутреннее напряжение.

Скрещенные на груди руки со сжатыми в кулаки ладонями - усиленный жест скрещенных рук. Враждебная и наступательная позиция. Возможность психической атаки.

Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание рук), - сдерживание негативных ощущений, например перед визитом к стоматологу.

Скрещенные руки с позицией больших пальцев, вертикально направленных вверх, - чувство защиты (перекрещенные руки), превосходство, уверенность (демонстрация больших пальцев).

Одна рука перехватывает другую руку - вертикально идущую вдоль тела - в области предплечья, локтя или плеча: более легкая форма перекрещенных рук. Часто используется в обществе незнакомых людей или при отсутствии уверенности в себе.

Руки свободно опущены, но одна как бы пожимает другую - попытка сохранить эмоциональное спокойствие.

Одной рукой человек делает жест, будто поправляет пуговицу на рукаве другой руки, браслет часов, манжету - скрытая нервозность.

Человек двумя руками держит букет цветов, сумочку (женщины), чашку с чаем и т.п. - попытка скрыть внутреннее напряжение, нервозность.

Переплетенные пальцы, сцепленные руки - негативное отношение.

Пирамида (ладони направлены друг к другу, кончики пальцев смыкаются) - уверенность в себе, уверенное отношение к чему-либо. Это положение принимается, когда человек высказывает свои мысли или идеи. Если пирамида смотрит вниз, то человек, как правило, не говорит, а слушает. В целом этот жест расценивается как положительный.

Руки за спиной:

- одна обхватывает другую в области ладони - самоуверенность, властность, чувство превосходства;

- одна рука обхватывает запястье другой - попытка самоконтроля;

- одна рука перехватывает верхнюю зону предплечья другой руки - попытка самоконтроля, по выраженная сильнее, чем в предыдущем случае.

Роль большого пальца - демонстрация агрессивности, силы, напора, чувства превосходства.

Руки в карманах, большие пальцы снаружи - уверенность, самомнение, атакующий жест. У женщин - агрессия, доминирующий характер. Большие пальцы, торчащие из задних карманов, - доминирующий характер.

Рукопожатия:

- ладонь, повернутая вверх (ладонь снизу - под ладонью партнера), - готовность подчиниться, бессознательный сигнал тому, чье доминирование признается;

- ладонь, повернутая вниз (ладонь сверху - на ладони партнера), - стремление к доминированию, попытка взять под контроль ситуацию. Способ нейтрализации доминирующей позиции: если ваша ладонь оказалась внизу, сделайте шаг навстречу и приблизьтесь к партнеру. Когда вы приблизитесь, ваше положение ладоней, естественно, изменится и автоматически перейдет в вертикальное положение;

- ладонь ребром вниз (вертикальное положение) - позиция равенства;

- рукопожатие "перчатка" (две ладони обхватывают одну ладонь собеседника) - стремление показать свою искренность, дружелюбие, доверительность.

Перечислим *жесты ног*.

Носок ноги - показатель заинтересованности - своим направлением указывает на того, в ком человек заинтересован или находит привлекательным.

Широко расставленные ноги:

- в позиции стоя: агрессия, в том числе и сексуальная, уверенность, готовность к действиям, активность;

- в позиции сидя: уверенность, внутренняя расслабленность, демонстрация сексуальности.

Перекрещивание ног (жест нога за ногу) - защита, тенденция к замкнутости. В целом жест интерпретируется в зависимости от контекста ситуации. Например, во время длительной лекции слушатель в зале может использовать подобную позицию для удобства.

Перекрещенные ноги и перекрещенные руки - неодобрение, неприятие, недовольство, усиленная защита.

Американская позиция "четверка" (лодыжка одной ноги лежит на колене другой ноги) - активность, уверенность, самоуверенность. Здесь присутствует дух соперничества, противоречия.

Перекрещенные ноги и сплетенные пальцы на коленях - самососредоточение, замкнутость (вспомните известный портрет Достоевского).

Перекрещенные лодыжки - защита, напряжение, негативное отношение, нервозность, страх. Когда ваш собеседник зажимает свои лодыжки, это равнозначно его "закусыванию губы". Он сдерживает негативное отношение, неприятные эмоции, страх, взволнованность.

**Динамические позиции** - такие позиции, которые не могут квалифицироваться как закрытые или открытые, так как они отражают психическое состояние иного спектра, хотя внешне могут представлять имитацию закрытых или открытых жестов.

*Голова.*

Голова держится прямо или чуть приподнята - нейтральная позиция.

Голова чуть приподнята, веки немного прикрыты или уголки глаз прищурены, взгляд направлен вниз - высокомерие, пренебрежение, превосходство.

Голова немного наклонена в сторону - проявление интереса.

Голова чуть опущена, взгляд исподлобья - неодобрительное отношение к ситуации, настороженность.

Руки за голову в сочетании с позицией ног в виде "четверки" - стремление демонстрировать владение ситуацией, самоуверенность, чувство превосходства. Этот жест характерен для "всезнаек".

*Руки и лицо.*

Почесывание подбородка - размышление и оценка.

Захватывание носа в щепоть чуть пониже переносицы в сочетании с закрытыми глазами - сосредоточение.

Рука у щеки - щека опирается на сложенные в кулак пальцы, а указательный палец выпрямлен по направлению к виску - размышление, задумчивость.

Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот - подозрительность, скрытность, недоверие.

Указательный палец касается щеки, а остальные располагаются под подбородком - критическая оценка.

Рука поглаживает шею - недовольство, отрицание, гнев. Защитный жест.

Потирание уха - нетерпение, желание перебить. Нервозность.

Лицо чуть склонено вбок и опирается на ладонь или кулак - "телефонная поза" - внутренний монолог. Скука.

*Тело.*

Посадка на стул верхом - демонстрация превосходства или агрессии. Если вы имеете дело с таким собеседником, встаньте и смотрите на него сверху вниз. Этим вы его обезоружите.

Одна нога приподнята и на что-то опирается, тело чуть согнуто и подано вперед - жест собственника, победителя.

Руки упираются в поясницу, ноги широко расставлены - демонстрация агрессии и сексуальной агрессии.

Собирание несуществующих ворсинок - человек не согласен с мнением другого, но не решается высказать свою точку зрения. Жест неодобрения.

**Парные взаимодействия**

*Закрытые образования*.

Тела двух собеседников располагаются друг напротив друга, взгляды их направлены друг на друга - проявление взаимного интереса, желание быть только вдвоем.

*Открытые образования*.

Двое собеседников стоят под некоторым углом по отношению друг к другу, как бы образуя некоторое пространство, куда беспрепятственно может войти третий - позиция, допускающая участие еще одного или нескольких собеседников.

*Включение в разговор и исключение партнера из разговора*.

Включение: в случае присоединения третьего партнера к закрытой позиции находящиеся в ней собеседники разворачивают свои тела под углом по отношению друг к другу и к нему, невербально приглашая последнего присоединиться к разговору.

Исключение: в случае попытки присоединения третьего партнера к закрытой позиции находящиеся в ней собеседники поворачивают только головы по отношению к нему. Но направление тел остается прежним, что свидетельствует о том, что третий партнер нежелателен в данной беседе.

**Тактильные средства общения.** Эта группа невербальных средств общения используется реже других и менее других изучена и описана. Можно говорить о том, что прикосновение к человеку в различных проявлениях может содействовать установлению контакта с собеседником и в целом воздействию на него. Тут главное - не переборщить. Доза должна быть буквально гомеопатической.

**Поза** - определенное положение частей тела человека: головы, туловища, рук, ног, а также движения, которые изменяют это положение или влияют на него.

Анализировать позу достаточно трудно, поскольку перечисление отдельных элементов мало что дает для ее понимания. Наблюдатель схватывает гармоничность или дисгармоничность взаимосвязей отдельных компонентов позы и делает вывод о ее естественности или неестественности, состоянии человека, его отношении к окружающим.

В настоящее время были выделены лишь самые общие правила понимания позы, которые распространяются на большинство людей. В самом общем плане позы можно разделить на две большие группы в зависимости от того, сидит человек или стоит. В связи с этим смысловую интерпретацию получают некоторые элементы поз:

* стойка широко расставив ноги - это потребность в самоутверждении, в высокой самооценке, а часто сверхкомпенсация чувства неполноценности;
* широкая, удобная, грузная посадка в положении сидя выражает желание человека наслаждаться покоем и уютом;
* посадка на краю стула с выпрямленной спиной и полной обращенностью к партнеру говорит о высокой степени заинтересованности в собеседнике, концентрации внимания;
* ноги, скрещенные или прижатые друг к другу, свидетельствуют о педантичной корректности или беспомощности человека;
* руки под столом во время деловых переговоров - знак неготовности к разговору либо выражение чувства неуверенности, нервозности.

Более точная интерпретация возможна при описании позы в целом .

Так, большинством людей поза "туловище отклонено назад, голова поднята вверх, рука на уровне груди, положены одна на другую, ноги слегка расставлены" интерпретируется как высокомерная, самоуверенная, надменная, как выражение пренебрежения к партнеру. Поза "плечи подняты, руки отведены в сторону и согнуты в локтях, голова слегка повернута вбок" имеет для наблюдателей другой психологический смысл - растерянность, удивление, недоумение, непонимание[33].

Таблица 4.2

**Классификация поз**

|  |  |
| --- | --- |
| **Основания для классификации** | **Виды позы** |
| Этапы общения | Позы вступления и выхода из контакта |
| Виды отношений и взаимоотношений | Позы, выражающие:  симпатии - антипатии,  подчинение - доминирование,  включенность - отчужденность |
| Психофизиологические  состояния | Позы:  напряженная - расслабленная,  активная - пассивная |
| Соответствие поз партнеров в общении | Позы:  синхронные - несинхронные |
| Направленность позы | Позы партнеров:  лицом друг к другу,  спиной друг к другу,  лицом к спине |
| Соответствие позы другим элементам экспрессии | Поза гармоничная - дисгармоничная |

Источник: [33]

Одинаковые или подобные позы партнеров по общению говорят о сходстве их взглядов на обсуждаемый вопрос, а несогласованные позы - на значительные расхождения в подходах к обсуждаемому вопросу. При этом необходимо учитывать то количество времени, которое партнеры провели в согласованных позах. Это отражает степень их включенности в общение, степень доброжелательности отношения друг к другу. При этом зеркально согласованные позы участников общения являются более надежным показателем того, что партнеры понимают друг друга, чем идентичные позы.

Важным компонентом коммуникации является также факт закрытости/открытости позы собеседников.

*Открытая поза* определяется поворотом корпуса и головы к собеседнику, нескрещенным положением ног, расслабленностью мышц, прямым взглядом; эта поза способна облегчить контакт, продемонстрировать симпатию к партнеру.

*Закрытая поза* характеризуется отклонением корпуса назад, скрещенным положением рук и ног, напряженностью мышц.

**Походка** в меньшей степени, чем другие элементы экспрессии, поддается регуляции, поэтому на ее основе можно судить об устойчивых индивидуальных характеристиках человека. Походка выполняет ряд функций: регулирует пространство общения, информирует о текущем состоянии человека, о чертах личности.

Выделяют следующие характеристики походки: ритм, скорость, длина шага, давление на поверхность и такие индивидуальные признаки, как положение носков ног, движение рук, плеч, положение головы.

В основу классификации походки положены следующие показатели:

* рисунок походки и размер шага (походка бесшумная, легкая, порывистая, энергичная и т.д.);
* возрастные особенности (походка младенца, подростка, юношеская, старческая);
* особенности, связанные с различиями по полу (мужская, женская походка);
* профессиональная принадлежность (походка моряка, балерины, топ-модели и т.д.);
* статусная принадлежность (походка начальника, "командира", царя и т.д.);
* характерологические особенности состояния (походка уверенная, виноватая, гордая, ленивая, трусливая, подхалимская и т.д.).

На основании анализа походки эмпирическим путем были выявлены следующие закономерности:

* ритмичная походка свойственна человеку воодушевленному, она может свидетельствовать о хорошем настроении или о том, что в голову пришло интересное решение;
* размашистая походка при среднем и малом росте свидетельствует о целеустремленности, активности, экстравертированности;
* короткие и мелкие шажки часто присущи осторожному, расчетливому человеку, умеющему держать себя в руках;
* прерывистая, спотыкающаяся походка - показатель неуверенности, скованности, робости;
* волочащаяся походка может говорить и о плохом настроении, и об отсутствии заинтересованности;
* медленная походка с опущенной головой и сцепленными за спиной руками бывает у человека, занятого решением какой-либо проблемы;
* сильная отмашка руками при ходьбе свидетельствует о целеустремленности, решительности человека;
* привычка постоянно держать руки в карманах при ходьбе говорит о критичности, скрытности человека, стремлении подавлять других.

Для построения эффективной коммуникации необходимо уделять внимание мелочам, уметь их замечать, анализировать и делать правильные выводы. Как известно, такое качество, как наблюдательность, можно развивать.

**Контакт глаз.** Под контактом глаз понимается обмен взглядами, время фиксации взгляда на партнере и направление взгляда. Контакт глаз является наиболее тонким показателем складывающихся между людьми взаимоотношений.

Глаза дают пять источников информации.

1. Изменения во внешнем виде глаз вследствие сокращения мышц, окружающих глазное яблоко. Движения этих мышц определяют форму век, видимую зону белков и радужной оболочки глаз, а также общее впечатление, которое производят глаза.

2. Направление взгляда. Человек отводит глаза, когда переживает различные чувства: опускает глаза в печали, опускает или отводит в сторону от стыда или чувствуя себя виноватым, отводит взгляд, испытывая отвращение. Но направлением взгляда достаточно легко управлять.

3. Моргание. Усиливается при эмоциональном возбуждении.

4. Когда человек возбужден, зрачки расширяются. За расширение зрачков ответственна вегетативная нервная система. Это может быть признаком волнения, гнева, страха. Произвольно, по собственному желанию добиться этого нельзя.

5. Слезы также являются функцией вегетативной нервной системы, они характерны лишь для некоторых эмоций. Слезы вызываются печалью, страданием, чувством облегчения, в некоторых случаях наслаждением и неудержимым смехом. Таким образом, может просочиться страдание или печаль. Но слезы удовольствия не просочатся, если сам смех будет подавлен.

*Зрачки.*

Расширенные - волнение, удовольствие, проявление интереса, в том числе сексуального.

Суженные - негативная реакция, неприятие.

*Взгляд.*

Направлен в центр лба и не опускается ниже глаз собеседника - деловой взгляд.

Распределяется между глазами и ртом - светский взгляд.

Скользит от глаз вниз по телу и обратно - интимный взгляд.

Взгляд искоса: в сочетании с улыбкой - заинтересованность; в сочетании с опушенными бровями - враждебность.

Частое моргание - признак защиты, растерянности [33].

Таблица 4.3

**Критерии анализа контакта глаз**

|  |  |
| --- | --- |
| **Пространственные характеристики** | **Значение** |
| Прямой взгляд | Интерес,  уважение,  открытая позиция,  уверенность,  готовность к контакту |
| Взгляд, направленный вдаль | Задумчивость,  сосредоточенность,  сомнение,  колебание |
| Взгляд, направленный "сквозь партнера" | Подчеркнутое неуважение,  возможная агрессивная реакция |
| Взгляд, направленный мимо партнера | Эгоцентризм,  нацеленность на себя |
| Взгляд "сбоку" | Скепсис, цинизм, недоверие, озабоченность |
| Взгляд снизу, "исподлобья" | Агрессивность, доходящая до готовности к нападению или защите; |
| Взгляд снизу, "исподлобья", при наклоненной голове и напряженной согнутой спине | Чувство превосходства,  гордость,  высокомерие,  презрение |
| Твердый взгляд | Уверенность в себе |
| Жесткий взгляд | Скрытность,  агрессивность,  иногда бесцеремонность, недоверие |
| Пристальный взгляд,  бросить взгляд,  скользнуть взглядом | Степень интенсивности свидетельствует о выраженности интереса к партнеру |
| Частота контакта,  длительность контакта | Временные параметры смотрения друг на друга |

Источник: [33]

Более всего изучен контакт глаз, связанный с характером взаимодействия и темой разговора. Говорящий смотрит на собеседника в конце каждой реплики и в опорных пунктах сообщения, а слушающий на говорящего, осуществляя таким образом информационный поиск и транслируя партнеру о своей готовности слушать.

Как правило, контакт глаз составляет от 30 до 60% всего периода общения. Если два человека во время делового разговора смотрят друг на друга больше 60% времени, то они, скорее всего, больше заинтересованы в личности партнера, чем в предмете контакта. При позитивном развитии отношений партнеры смотрят друг на друга дольше и чаще тогда, когда слушают, а не тогда, когда говорят. В том случае, если отношения приобретают агрессивный характер, то частота и интенсивность взглядов резко увеличиваются.

Контакт глаз существенно связан с отличиями в статусе коммуникаторов: контакт глаз находится на среднем уровне с адресатом очень высокого статуса, достигает максимума при умеренно высоком статусе адресата и снижается до минимума при низком статусе собеседника. Если взгляды участников взаимодействия сконцентрированы па каком-то одном человеке, то это говорит о его явной лидерской позиции в группе.

В процессе бизнес-коммуникаций желательно поддерживать визуальный контакт с собеседником. Контакт глаз связан с определенными видами отношения к партнеру.

*Дистанция:*

1. позитивный полюс - "включенность" в контакт, отношения привязанности, заинтересованности, принятия;
2. негативный полюс - "выключенность" из контакта, отстраненность, автономность, отчужденность отношений, выраженные нечастым, неинтенсивным или полностью отсутствующим контактом глаз.

*Позиция:*

1. полюс "контроля" - (доминирование, власть, подавление, чему соответствуют интенсивность и продолжительность смотрения па партнера, особенно в моменты активной коммуникации);
2. полюс "подчинения" - покорность, неуверенность с характерным "свернутым" контактом глаз, частичным и быстрым поглядыванием на партнера, а также достаточно настойчивым поиском взгляда партнера.

*Валентность:*

1. позитивный полюс - отношения эмоциональной близости, доброжелательности, симпатии, сопровождающиеся теплым, ласковым взглядом;
2. отрицательный полюс - "эмоциональная холодность", подозрительность, неприязнь, выраженные пристальным, жестким, холодным взглядом.

Таким образом, каждый компонент невербальной коммуникации можно рассматривать как определенный код, так как системы невербальной коммуникации играют большую вспомогательную, а иногда и самостоятельную роль в коммуникативном процессе [33].

**5. Анализ**

**5.1. Сравнительная характеристика невербальной коммуникации американцев и китайцев в процессе деловых переговоров**

В таблице 5.1 приведен компаративны анализ средств невербальной коммуникации в культурах США и КНР.

Таблица 5.1

**Сравнение невербальной коммуникации представителей США и КНР**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерий сравнения (вид невербальнойкоммуника-ции)** | **Представители США** | **Представители КНР** |
| *Внешний вид, окружающая обстановка* | Не любят чопорность, предпочитают удобную, повседневную одежду, неформальную обстановку, обращаются друг к другу просто, неофициально, даже если между собеседниками большая разница в возрасте и общественном положении. Характерны позитивный настрой, энтузиазм и энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытости [34].  Стиль одежды:  \* очень строгий – 6%;  \* строгий – 47%;  \* нейтральный – 27%;  \* небрежный – 20% [36].  В США действует правило: «Чем выше должность, тем официальней костюм». В деловой жизни приняты только темные костюмы. Для женщин предпочтителен брючный костюм спокойного цвета, а также обувь на каблуках не выше 4 см. Менее жесткие правила, более свободный стиль одежды действуют в спорте, искусстве, моде и в индустрии развлечений[38]. | Уделяют большое значение внешнему виду партнеров по переговорам [34]. В китайской деловой культуре, нормой являются консервативные костюмы и галстуки в приглушенных цветах. Яркие цвета любого рода считаются неуместными. Смокинги и джинсы не являются частью китайской деловой культуры. Женщины должны носить консервативные костюмы или платья. Придерживаться приглушенных тонов, таких как бежевый и коричневый. Блузка или рубашка не должны иметь глубокий вырез; длинна юбки или платья – не выше колен. Приемлемой женской обувью считаются ботинки с плоской подошвой или туфли на очень низком каблуке (особенно, если женщина выше приглашенных коллег).  Скромные золотые ювелирные изделия и качественные часы весьма предпочтительны, но только не чрезмерно дорогие и вычурные украшения [41]. |
| *Проксемика (пространственное отношение)* | Предпочитают 1-1,5 метра личного пространства. Если при беседе держаться ближе, они могут почувствовать себя некомфортно [37]. | Китайцы любят вести бизнес переговоры в своих офисах, но часто это бывает место, выбранное обеими сторонами. Однако, чтобы начать переговоры, желательно повести китайцев в дорогой ресторан [35]. Для китайцев приемлемыми оказываются значительно меньшие размеры индивидуального пространства, что определяется привычными условиями повседневной домашней среды, привычными узкими тротуарами восточных городов, постоянно движущимися потоками плотной толпы, постоянно переполненным транспортом [45]. |
| *Мимика* | Американский бизнес этикет предполагает от партнера позитивного настроя. При общении американцы ожидают улыбки. Считается недружелюбным не улыбаться. Быть угрюмым для них – это признак дурного тона, невоспитанности.  Пытаясь интерпретировать мимику, сканируют полностью все лицо партнера по переговорам [40]. | Пытаясь интерпретировать мимику партнеров по бизнесу, обращают внимание, в основном, на выражение глаз [40]. |
| *Кинесика (жесты и позы)* | Сидячие позы:  \* обе ноги на полу, колени очень близко друг к другу – 42%;  \* ноги скрещены, лодыжкаодной ноги на колене другой – 24%;  \* ноги скрещены, колено на колене – 14%;  \* другие (удобные, в зависимости от места) – 20% [36].  Считается ничем не примечательным как для мужчин, так и для женщин сидеть со скрещенными ногами[37].  Во время деловых переговоров американцы могут позволить себе сидеть, закинув ногу на ногу так, чтобы ботинок одной ноги лежал на коленке другой или положить ногу на соседний стул или стол. Это считается нормой в американской культуре, хотя нередко вызывает раздражение у представителей других стран [38]. | Китайцы очень формальны и внимательны к своей осанке;  Сутулость, падение на стул или закидывание ноги на стул считается оскорбительным. Неприлично скрещивать ноги и направлять их в сторону собеседника. Китайцы во в время переговоров обе ноги держат прочно на полу. Очень грубым считается высморкаться в платок и спрятать его в карман. Указывать на кого-то пальцем не прилично, только открытой ладонью [44]. |
| *Гаптика (тактильное общение)* | Деловые встречи начинаются с крепкого рукопожатия. Считается недружелюбным не подать руку при рукопожатии[37].  В США не принято обмениваться поцелуями и целовать руку женщине. При более дружеском общении, в знак приветствия, американцы привыкли похлопывать друг друга по спине [39]. | * Приветствие – слабый поклон. Рукопожатия являются наиболее распространенной формой приветствия с иностранцами. Никогда не обнимают иностранных коллег и не приемлют похлопываний по спине [46]. |
| *Окулесика (визуальный контакт)* | Всегда или часто смотрят в глаза своим партнерам. Отсутствие визуального контакта неприемлемо [36]. Прямой зрительный контактуказывает на проявление интереса и уважения к партнеру[37]. | Китайцы любят показывать уважение, делая ровно наоборот и избегая зрительного контакта. Они считают, что слишком долгий зрительный контакт значит, что собеседник таращится [47]. |
| *Паралингвис-тика (вокальные особенности)* | Если во время разговора возникают молчаливые паузы, американцы чувствуют себя некомфортно и стремятся заполнить тишину. Считается в высшей степени грубым кричать, перебивать во время бизнес коммуникаций, даже если кто-то с чем-то не согласен[37].Как правило, бизнес ведется в чрезвычайно быстром темпе. Поэтому для американцев характерна предельная концентрация на обсуждаемых проблемах[38]. | В Китае, напротив, молчание означает согласие,а включение в разговор – желание подкорректировать процесс коммуникации.В древних традициях конфуцианства молчание считалось добродетелью. Китайцы обычно очень быстро разговаривают[48]. |
| *Хронемика (отношение к времени)* | Берегут время и ценят пунктуальность. Пользуются ежедневниками и живут по расписанию. Быстро переходят к сути разговора и не тратят время на формальности[34]. Тратяточеньмноговременинаподготовкукпереговорам [35].  Время — практически материальный актив, который можно сберечь, потратить, израсходовать, инвестировать, найти и потерять. Тратить время впустую считается равнозначным пустой трате денег. Таким образом, пунктуальность является неотъемлемой частью американской этической модели ведения бизнеса, а опоздание — неуважением и грубостью. Если Вы хотите вызвать раздражение у американца во время беседы, разговаривайте с ним в такой манере, как будто Вам нечем заниматься до конца дня[37]. | Переговоры в Китае никогда не заканчиваются. Китайцы используют переговоры как способ выстраивать отношения в течение длительного периода времени. Подписания контракта означает начало долгосрочных отношений с ними[35].  По классификации Э. Холла Китай относится к полихронной культуре [43].  Р. Льюис описывает реактивную культуру, которой является Китай, как ту,для которой точность во времени очень важна; китайцы, будучи очень воспитанными людьми, только  в крайних ситуациях позволяют своему знакомому себя ждать [42]. |
| *Подарки* | Если американец пригласил вас к себе домой, то, скорее всего, вы ему симпатичны, он вас заметил и оценил. В этом случае можно принести с собой подарок – цветы, бутылку вина или сувенир, характерный для вашей страны. В целом же, деловые подарки в США не приняты, так как могут вызвать недоверие, и восприняты как взятка (в США действуют очень строгие законы, регулирующие отношения с взятками). С другой стороны, небольшой сувенир, с логотипом вашей компании, будет принят с удовольствием и распакован прямо при вас. Со своей стороны, в качестве подарка американские бизнесмены могут пригласить вас в ресторан, на отдых за город [38]. | Чтобы начать переговоры, желательно повести китайцев в дорогой ресторан, и позже отправить им дорогие подарки. После ресторанов и подарков, бесплатные образцы и предложения должны быть отправлены на предпереговорной стадии[35]. Дарят подарок обеими руками. Подарки, как правило, не открываютсразу после получения. Всегда нужно дать подарок всем присутствующим или не дарить подарки вообще.  Пожилые китайцы обычно отказываются от подарка сначала из вежливости. Необходимо предлагать во второй раз.  Никогда не дарят подарки в наборах (например, посуда), тем более, никогда в наборах по четыре (число, связанное со смертью).  Избегают белого, который является символом смерти.  Всегда дарить подарки каждому члену китайской делегации, которая встречает Вас в том порядке, в котором они были введены. Предпочтительные подарки: французский коньяк, виски, ручки, зажигалки, книги, обрамленные картин, национальные сувениры. Не дарят ножницы, ножи или другие режущие предметы, поскольку они указывают на разъединение отношений.  Не вручают часы, носовые платки или соломенные сандалии, поскольку они связаны с похоронами и смертью.  Не дарят цветы, так как многие китайцы ассоциируют их с похоронами.  Не заворачивают подарки в белый, голубой или черной бумаги[49]. |
| *Визитные карточки* | Визитные карточки в американском бизнесе редко распространены и обмениваются в случае, если Вы хотите установить контакт с человеком позже. Для обмена визитками не существуют каких-либо формальных правил. И конечно, не стоит рассматривать как проявление неуважения, если американский бизнесмен сразу же засунул врученную ему визитную карточку в задний карман джинсов[37]. | Визитными карточками обмениваются после первоначального знакомства.  Одну сторону своей визитной карточки переводят на иностранный язык и печатаются золотыми чернилами, так как золотой является благоприятным цветом. Визитная карточка должна включать в ваш титул. Если компания является самым старой или самой успешной в вашей стране, то этот факт должен быть указан на вашей карте также.  Вручают и принимают визитки обеими руками. Считается неприличным, не прочитав содержимое визитки, спрятать ее в карман [50]. |

Источник: разработано авторами на основе [34] – [50]

Сравнив проявления невербального общения американцев и китайцев можно сделать вывод о том, что невербалика имеет достаточно сильное влияние на течение переговорного процесса между представителями этих двух конкретных культур.

К примеру, для китайцев приемлемыми оказываются значительно меньшие размеры индивидуального пространства, нежели для американцев. Поэтому, американец, скорее всего, будет постоянно отодвигаться от китайца, стараясь установить комфортную для себя зону в 1– 1,2 м., а китаец (с его комфортной зоной в 0,5 м.) будет придвигаться к американцу все ближе.

Различия очевидны и в жестах и позах во время ведения бизнес-переговоров. Если в американской деловой культуре считается ничем не примечательным сидеть со скрещенными ногами; сидеть, закинув ногу на ногу так, чтобы ботинок одной ноги лежал на коленке другой или положить ногу на соседний стул или стол, то китайцы считают это просто оскорбительным – они очень формальны и внимательны к своей осанке, обе ноги прочно держат на полу.

Что касается тактильного общения, то китайцы, в отличие от американцев, не приемлют похлопывания по спине. А вот рукопожатие является распространенной формой приветствия в обеих культурах.

Если говорить о визуальном контакте между партнерами во время переговоров, то для представителей США отсутствие такового неприемлемо, прямой зрительный контакт указывает на проявление интереса и уважения к партнеру. А вот в Китае считают, что слишком долгий зрительный контакт значит, что собеседник таращится.

Американцы не выносят пауз и тишины во время переговоров, а у китайцев молчание считается добродетелью.

Несмотря на распространенное мнение о том, что американцы всегда предпочитают джинсы, большинство из них (во время ведения бизнеса) носят строгие или нейтральные костюмы, как и китайцы, предпочитающие консервативный стиль. В обеих культурах высоко ценится пунктуальность.

Это наиболее явные различия в невербалике этих культур, которые всегда необходимо учитывать при переговорах. В то же время, исходя из проведенного исследования, можно говорить и о наличии общих черт.

**5.2. Анализ невербальных средств общения между США и Китая по методологии В. А. Лабунской и П. Экману**

Таблица 5.2

**Структурная схема невербального поведения представителей США (по В. А. Лабунской)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Акустическая | | | | Оптическая | | Тактильно-кинестетическая | |
| Экстралин-гвистика | | Просодика | | Кинесика | | Такесика | |
| Паузы | + | Темп | +- | Выразительные движения | + | Рукопожатие | + |
| Кашель | + | Тембр | +- | Поцелуй | - |
| Вздох | - | Высота | +- | Мимика | + | Поглаживание | + |
| Смех | + | Громкость | +- | Жесты | + | Похлопывание | + |
| Плач | - | Предпочитают "дружескую беседу" | | Поза | + (осанка) |  | |
|  | | Походка | + (уверенная) |
| Контакт глазами | + (пытаются установить зрительный контакт) |

Источник: разработано авторами на основе [[33]](http://studme.org/10450508/menedzhment/struktura_neverbalnoy_kommunikatsii)

Таблица 5.3

**Структурная схема невербального поведения представителей Китая (по В. А. Лабунской)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Акустическая | | | | Оптическая | | Тактильно-кинестетическая | |
| Экстралин-гвистика | | Просодика | | Кинесика | | Такесика | |
| Паузы | - | Темп | +- | Вырази-тельные движения | - | Рукопожатие | +- |
| Кашель | - | Тембр | +- | Поцелуй | - |
| Вздох | + | Высота | - | Мимика | - | Поглаживание | - |
| Смех | + | Громкость | - | Жесты | +- | Похлопывание | - |
| Плач | - | Не эмоциональны в высказываниях |  | Поза | +- | Пожимают руку иностранцам, когда они непосредственно больше заинтересованы в деловой встрече, а так предпочтительны поклоны. | |
| Смех, только когда шутки про национальный юмор | | Походка | + (уверенная) |
| Контакт глазами | + |

Источник: разработано авторами на основе [[33]](http://studme.org/10450508/menedzhment/struktura_neverbalnoy_kommunikatsii)

Таблица 5.4

**"Алфавит" жестовых движений П. Экмана**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерий** | **США** | **Китай** |
| **Жесты-эмблемы** | "Ok", "V" | Стараются не использовать |
| **Жесты-иллюстраторы** | Характерно размахивание руками, с помощью рук добавляют эмоций своим высказываниям. | Не характерно размахивание руками, в процессе переговоров китайцы не очень эмоциональны. |
| **Жесты манипуляторы** | | |
| * **Почесывание, подергивание отдельных частей тела** | + (могут положить нога на ногу, при этом дергать ногой) | - (очень сдержаны) |
| * **Поглаживание, перебирание отдельных предметов** | + (н.п. могут крутить ручку в руках в процессе переговоров) | - (очень сдержаны) |
| * **Касание партнера** | + (похлопывание по плечу) | - (этого не любят, и неприятно к этому относятся) |

Источник: разработано авторами на основе [[33]](http://studme.org/10450508/menedzhment/struktura_neverbalnoy_kommunikatsii)

Из выше представленных таблиц можно сделать вывод, что использование невербальной коммуникации при переговорном процессе является более характерным для представителей США, в свою очередь представители Китая не являются активными сторонниками использования "невербального языка" в процессе деловых переговоров.

Китайцы могут обратиться к "языку жестов" только в том случае, если же они в большей мере являются заинтересованными в исходе переговоров, в обратном случае они будут более благосклонны к партеру, который аналогично их модели поведения проявит сдержанность, тем самым подчеркивая уважение к китайской культуре и деловому этикету.

Напротив американцы, используя средства невербального общения зачастую пытаются создать дружественную атмосферу, тем самым предрасполагая к себе партера, что в дальнейшем позитивно отразиться на исходе сделки. Важно отметить, что используя невербальные средства общения с американцами, нужно точно знать интерпретацию данных символов, так как воспринятое значение может иметь совсем иную формулировку в другой культуре и негативно отразиться на вашем деловом имидже.

**6. Обсуждение**

**6.1. Результаты**

В результате проведенного исследования было установлено, что невербальная коммуникация влияет на процесс переговоров между представителями данных культур.

Различия очевидны и в жестах и позах во время ведения переговоров. В американской деловой культуре относительно нормальным считаеться сидеть со скрещенными ногами, закинув ногу на ногу так, чтобы ботинок одной ноги лежал на коленке другой или положить ногу на соседний стул или стол, то напротив, китайская деловая культура предполагает это как неуважение и даже оскорбление.

В вопросах тактильного общения, китайцы, в отличие от американцев, не приемлют похлопывания по спине. Если говорить о визуальном контакте между партнерами во время переговоров, то для представителей США отсутствие такового неприемлемо, прямой зрительный контакт указывает на проявление интереса и уважения к партнеру. А вот в Китае считают, что слишком долгий зрительный контакт значит, что собеседник таращится. Американцы не выносят пауз и тишины, а у китайцев же все наооборот.

Несмотря на распространенное мнение о том, что американцы всегда предпочитают джинсы, большинство из них при деловых встречах используют строгие или нейтральные костюмы, как и китайцы, предпочитающие консервативный стиль. В обеих культурах высоко ценится пунктуальность.

Из проведенных исследований по методологии В. А. Лабунской и П. Экману, можно отметить, что использование невербальной коммуникации является более характерным для представителей США, в свою очередь представители Китая не являются активными сторонниками использования "невербального языка" в процессе деловых переговоров.

Китайцы могут обратиться к "языку жестов" только в том случае, если же они в большей мере являются заинтересованными в исходе переговоров. Напротив американцы, используя средства невербального общения зачастую пытаются создать дружественную атмосферу, тем самым предрасполагая к себе партера, что в дальнейшем позитивно отразиться на исходе сделки.

Учитывая проведенные комплексные исследования в общем, а также используя отдельные методологии, следует отметить, что невербальная коммуникация по разному влияет на процесс деловых переговоров между представителями США и Китая. Не очень существенно на переговорном процессе отразиться использование невербального языка при переговорном процессе с американцами, так как американцы считают, что более важна экономическая составляющая переговоров. В переговорном процессе с китайцами, все наоборот, представители данной культуры, очень серьезно относиться к невербальной символике партнера, так как он в свою очередь должен знать, какое поведение будет наиболее корректным и уместным при данном переговорном процессе, поскольку их культура предполагает быть очень сдержанным и не эмоциональным. Проявив уважение к китайской культуре и деловому этикету можно рассчитывать на дальнейшее сотрудничество, в противном случае использование неприемлемых жестов и символов может на долгое время прекратить перспективу сотрудничества с представителями китайской культуры.

**6.2. Ограничения исследования (LimitationsoftheStudy)**

Ограничения данного исследования сводились к сложности поиску материалов. Так как культуры представленных стран слишком разняться между собой, то относительно вопроса роли использования невербальной коммуникации американцами было достаточно источников как на русском, так и на иностранном языке, что есть аргументировано тем, что американцы являются сторонниками невербальной коммуникации. Относительно представителей китайской культуры было представлено очень мало источников, так как китайцы не очень положительно относятся к "невербальному языку". Многие источники всего лишь подчеркивали, что представители Китая очень сдержанны, и не эмоциональны, а также требуют уважения к своей культуре, если партер рассчитывает на перспективу дальнейших отношений. В этом и возникла вся сложность исследования, что материалов для сравнения по определенным критериям выявилось не так уж и много, что бы провести глубокий сравнительный анализ переговорного процесса в аспекте невербального общения.

Еще одной проблемой данного исследования можно определить недостаточное количество методологической базы исследования на структуру влияния невербального общения как национальными, так и зарубежными учеными. Многие ученые, психологи и исследователи делового этикета и культур различных стран в целом, например такие как Дж. Уотсон, Э. Холл, А. Гезелл, Д. Фаст, С Ларсон, Л Шутор и др., уделяли больше внимания в своих трудах аспектам вербального общения и различным критериям культур (н.п. высоко или низкоконтекстуальная), и непосредственно их влияния на ведение переговоров и дальнейшее ведение бизнеса. Вопросом глубокого изучения "невербального языка" на влияние переговоров и ведение бизнеса в целом не было представлено ни одним из ученых, что только подчеркивает актуальность проблемы на современном этапе развития международного бизнеса.

**Список использованных источников**

1. Нуртдинова Д. К. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ. №42-2, 16.03.2016. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://novainfo.ru/article/4797>

2. Берестенко О.Г. Культура професійногоспілкування. Навчальнийпосібник. - Луганськ :Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2013. - 300 c. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://megalib.com.ua/content/8838_Tema_Stili_i_modeli_profesiinogo_spilkyvannya.html>

3. А.Ф.Лосев. АРИСТОТЕЛЬ И ПОЗДНЯЯ КЛАССИКА. История античной эстетики, том IV. М.: "Искусство", 1975 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://psylib.org.ua/books/lose004/index.htm>

4. Содружество физических антропологов России. Герасимов М.М. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rusanthropology.ru/index.php/spravochnik/im-memoriam/102-gerasimov-m-m>

5. М.М. Герасимов и его школа. А. П. Авчухова, Н. М. Иванникова, ст. н. с. Государственного биологического музея им. К. А. Тимирязева [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://rus-istoria.ru/component/k2/item/894-mm-gerasimov-i-ego-shkola>

6. Ч. Дарвин. Выражение эмоций у человека и животных. Хрестоматия по психологии: Учебное пособие для студентов. Составитель В.В. МИРОНЕНКО. Под редакцией профессора А.В. ПЕТРОВСКОГО. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.persev.ru/book/ch-darvin-vyrazhenie-emociy-u-cheloveka-i-zhivotnyh>

7. История изучения невербального общения [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.psychonia.ru/demas-629-1.html>

8. Non-Verbal Communication. Communication for Governance & Accountability Program.[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://siteresources.worldbank.org/EXTGOVACC/Resources/NonverbalCommweb.pdf>

9. Nonverbal communication. Glossary of Grammatical and Rhetorical Terms. RichardNordquist [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://grammar.about.com/od/mo/g/Nonverbal-Communication.htm>

10. Definitions for nonverbal communication [Электронныйресурс] – Режимдоступа: <http://www.definitions.net/definition/nonverbal%20communication>

11. NEGOTIATION SKILLS AND NON-VERBAL COMMUNICATION. M.Maksimović, N.Simeonović, B.Dimiskovska. Skopje [Электронныйресурс] – Режимдоступа: <http://emit.kcbor.net/Emit%20clanci%20za%20sajt/EMIT%20Vol2%20No1/05%20Negotiation%20skils%20and%20non%20verbal%20comunication.pdf>

12. Пара- и экстралингвистические особенности невербальной коммуникации/

Михаил Василик. Психология и бизнес [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.psycho.ru/library/2994>

13. Nonverbal Aspects of Communication. Ana Todorovic [Электронныйресурс] – Режимдоступа: <http://www.tt-group.net/education/Nonverbal_Communication/Nonverbal_Communication_04.htm>

14. Жесты: попытка обобщения и классификации. B.A.Дресвянников, [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.elitarium.ru/zhesty_klassifikacija/>

15. NonverbalCommunication [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://quizlet.com/80278675/chapter-6-nonverbal-communication-flash-cards/>

16. Negotiation. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.saylor.org/site/wp-content/uploads/2013/01/BUS209-5.2-Negotiation.pdf>

17. Benefit of Nonverbal Communication in Business by Morgan Rush [Электронныйресурс] – Режимдоступа: <http://smallbusiness.chron.com/benefit-nonverbal-communication-business-2831.html>

18. Effective Non-Verbal Communication in Business By Miranda Brookins [Электронныйресурс] – Режимдоступа: <http://www.ehow.com/way_5765314_effective-non_verbal-communication-business.html>

19.Скаженик Е.Н. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m161/3_1.htm>

20. Nonverbal Communication in International Business [Электронныйресурс] – Режимдоступа: <http://www.24hourtranslation.com/nonverbal-communication-in-international-business.html>

21. Язык жестов американцев и англичан: особенности невербального общения [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://englex.ru/english-and-american-nonverbal-communication/>

22. Non-verbal Communication in Different Cultures [Электронныйресурс] – Режимдоступа: <https://www.businesstopia.net/communication/non-verbal-communication-different-cultures>

23. Специфика невербальной коммуникации в Соединенных Штатах Америки [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.neopsyhology.ru/neopss-1308-1.html>

24. Культурные вариации в вербальных и невербальных коммуникациях. И.В.Aлeшинa [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.elitarium.ru/variacii_v_kommunikacijakh/>

25. Деловой этикет в США [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://skyeng.ru/articles/delovoj-etiket-v-ssha>

26. Top Ten Things to Know About Chinese Communications and Culture [Электронныйресурс] – Режимдоступа: http://www.uschinabiz.com/TopTens/ChinaBusinessCommunication.aspx

27. Published on Feb 26, 2013 in Featured Articles, News, slider share this article icon Body Language and Gestures Differ Between China and the West [Электронныйресурс] – Режимдоступа: <http://thornhillcapital.info/news/body-language-and-gestures-differ-between-china-and-the-west>

28. Gary Imai. Gestures: Body Language and Nonverbal Communication.[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.coralgablescavaliers.org/ourpages/users/099346/IB%20Theory%20of%20Knowledge/Bastian%20Chapter%2006/Bastian%206/Gestures%20Nonverbal%20Communication%20and%20Body%20Language.pdf>

29. Счастливые числа и цвета [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.chinahighlights.ru/culture/lucky-numbers-and-colors-in-chinese-culture.htm>

30. CulturalEtiquette. China [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.ediplomat.com/np/cultural_etiquette/ce_cn.htm>

31. Философский словарь [Текст] // Сост. В.Соловьев. М.: Изд-во «Феникс», 1997. 464 с.

32. КОМПАРАТИВНЫЙ МЕТОД НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ СВОЕГО РАЗВИТИЯ. Конева С.В. РГПУ им. А.И. Герцена, г. Санкт-Петербург [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.tuvsu.ru/vestnik/sites/default/files/archives/2013_4/komparativnyy_metod_na_raznyh_etapah_svoego_razvitiya.pdf>

33. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ТЕОРИИ КОММУНИКАЦИИ [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://studme.org/10450508/menedzhment/struktura_neverbalnoy_kommunikatsii>

34. Особенности ведения деловых переговоров с представителями разных стран [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://delovoymir.biz/ru/articles/view/?did=100>

35. Negotiations Between Chinese and Americans: Examining the Cultural Context and Salient Factors. AsumanAkgunes, Stephen F. Austin State University, USA[Электронныйресурс] – Режимдоступа: <http://www.jimsjournal.org/21%20Robert%20Culpepper-2.pdf>

36. A cross-cultural Study of Americans & Iranians Business Negotiation Behavior [Электронныйресурс] – Режимдоступа: <http://www.essay.uk.com/free-essays/business/americans-iranians-business-negotiation-behavior.php>

37. Американский бизнес: специфика культуры предпринимателей [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://jkpersyblog.com/amerikanskij-biznes-specifika-kultury-predprinimatelej/>

38. 15 полезных советов в переговорах с американцами [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.conformato.com/15-poleznikh-sovetov-v-peregovorakh-s-amerikantsami.html>

39. Деловой этикет в США [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rusexporter.ru/business-etiquette/502/>

40. Facial Expressions Are Not Universal [Электронныйресурс] – Режимдоступа: <http://www.breakingnewsenglish.com/0908/090817-facial_expressions.html>

41. CHINESE BUSINESS DRESS CODE [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://jasonkim29.wordpress.com/2012/10/29/chinese-business-dress-code/>

42. Льюис, Р. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию / Р. Льюис. – М.: Дело, Академия народного хозяйства при Правительстве Российской Федерации, 2001. – 448 с.

43. Hall E.T. The Silent Language. – N.Y.: Anchor Books, 1990. – P. 92-150.

44. Chinese Nonverbal Communication. Education component [Электронныйресурс] – Режимдоступа: <https://prezi.com/bnlz2ytlchhn/chinese-nonverbal-communication/>

45. M.Л.Бyтoвcкaя. Пространственное поведение в зависимости от пола, возраста и статуса [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.elitarium.ru/prostranstvennoe_povedenie/>

46. Body Language and Gestures Differ Between China and the West [Электронныйресурс] – Режимдоступа: <http://thornhillcapital.info/news/body-language-and-gestures-differ-between-china-and-the-west>

47. Negotiations Between Chinese and Americans: Examining the Cultural Context and Salient Factors. AsumanAkgunes, Stephen F. Austin State University, USA [Электронныйресурс] – Режимдоступа: <http://www.jimsjournal.org/21%20Robert%20Culpepper-2.pdf>

48. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОДЫ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ. К.А. Добрикова[Электронный ресурс] – Режим доступа: cyberleninka.ru/article/n/neverbalnye-kody-v-mezhkulturnoy-kommunikatsii.pdf

49.CulturalEtiquette.China[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.ediplomat.com/np/cultural_etiquette/ce_cn.htm>

50.China Guide. China - Language, Culture, Customs and Etiquette[Электронныйресурс] – Режимдоступа: <http://www.commisceo-global.com/country-guides/china-guide>

51. Fred Wiedemeyer. 7 Body Language Gestures To Be On The Lookout For. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.buildwithfred.com/7-body-language-gestures-to-be-on-the-lookout-for/

52. PersonalityDevelopment. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://pahom-yurodivyiy.ru/video/NVk4VjRlenR5V00%3D

53. InterviewBodyLanguage. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://placement.freshersworld.com/general-interview-questions-questions-and-answers/interview-body-language/33111973>

54. Невербальное общение. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://kalavalapi.ru/neverbalnoe-obshhenie/>

55. Жесты рук. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://pegtop.ucoz.ru/publ/jazyk_zhestov/zhesty_ruk/chast_1/8-1-0-5>

56. Президент США Барак Обама на работе. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.ejin.ru/politika/prezident-ssha-barak-obama-na-rabote.html>

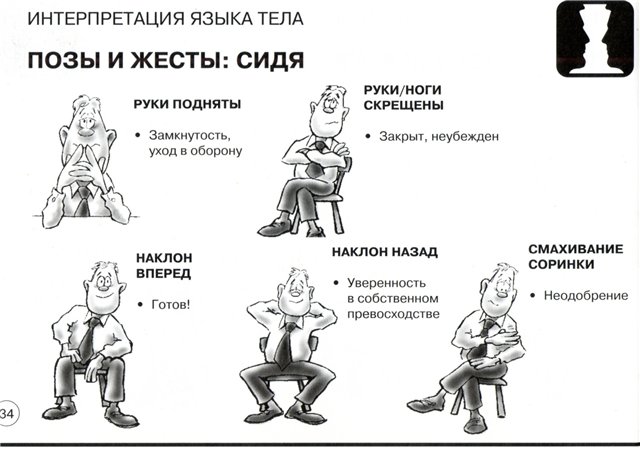
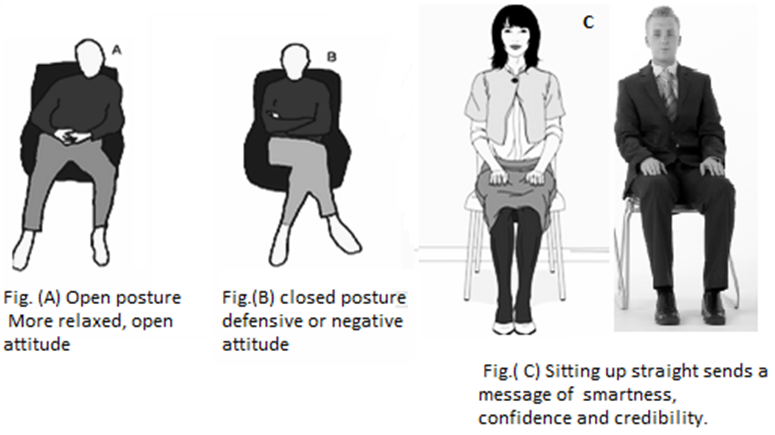
57. Необычные приветствия [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://old.nasha.lv/rus/blog/blogs/Apeljsin/49482.html>

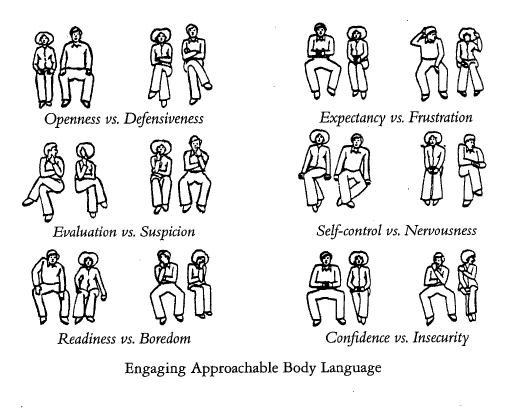
58. Обмен визитками [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ru.etiquettelife.com/photo-f307.html>

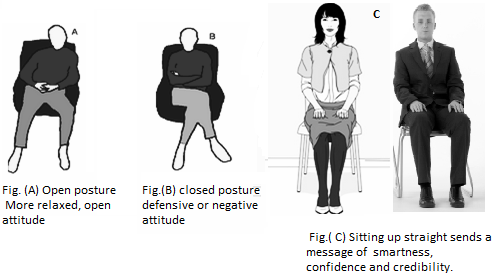
**ПРИЛОЖЕНИЯ**

Приложение А

**Позы и их значение**







Источник: [51], [52], [53]

Приложение Б

**Распространенные жесты американцев**

****

****



Излагает идею/Слушает Желает отгородиться от слов Говорит неправду





Источник: [54], [55]

Приложение В

**Позы американцев как средство невербальной коммуникации**





Источник: [56]

Приложение Г

**Стандартная форма приветствия у китайцев**





Источник: [57]

Приложение Д

**Стандартная форма подачи визитной карты у китайцев**



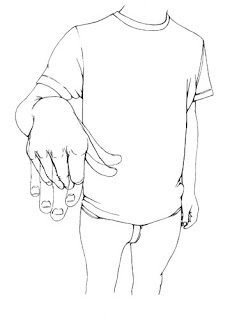


Источник: [58]

Приложение Е

**Правильные и неприемлемые жесты в китайской культуре**





Источник: разработано авторами на основе [26], [27]