**Этикет невербального общения**

В поведении и общении с другими людьми неизбежно проявляется внутренний мир человека. Мимика и жесты играют большую роль в оценке окружающими уровня воспитанности. Знающему и соблюдающему правила этикета человеку гораздо легче живется в любом обществе.

Игорь Николаевич Кузнецов

Мимика и жесты играют большую роль в оценке окружающими уровня воспитанности того или иного человека (собеседника). Например, некоторые люди не знают, что делать со своими руками. Незанятые руки держат спокойно. Если есть привычки теребить что-нибудь, стучать пальцами по столу или стулу, щелкать большими пальцами, чесать затылок или за ухом, массировать руками щеки или пальцем переносицу, демонстративно рассматривать свои ногти и т. д., то от них нужно отучиться. Неприлично указывать пальцем. Не отставляют мизинец во время еды, танца или курения.

Во время разговора рот рукой не прикрывают, не хлопают собеседника по плечу, не теребят пуговицу его пиджака, не толкают его локтем, не стряхивают с его или со своей одежды пылинки (чтобы снять нитку или волос с одежды собеседника, спрашивают у него разрешение). При разговоре жестикуляцию сводят до минимума. Только некоторые слова и фразы, такие как «Садитесь, пожалуйста», «Познакомьтесь, пожалуйста», «Можно вам представить?» и т. д. сопровождаются соответствующим жестом.

Жесты должны быть скупые, неразмашистые, определенные: легкий кивок головы (утверждение), нерезкий взмах кисти (а не всей руки) в дополнение к сказанному, нерезкий поворот головы при обращении к кому-то или в ответ на обращение к вам.

При посещении других стран особенно внимательно следят за своими жестами. Так, жест «все о'кей» (все хорошо), хорошо известный во всех англоязычных странах, а также в Европе и Азии, в других странах имеет совершенно другое происхождение и значение. Во Франции он означает «ноль» или «ничего», в Японии — «деньги».

Поднятый вверх большой палец в Америке, Австралии, Англии и Новой Зеландии имеет два значения: попытка поймать попутную машину («останови») и «все в порядке».

Если поднимают вместо большого средний палец, то это имеет оскорбительное значение — «сядь на это». В Греции жест с поднятием большого пальца означает «заткнись». У итальянцев это обозначает цифру «1».

Говоря о себе, европеец покажет рукой на грудь, а японец — на нос.

Когда француз или итальянец стучит себе по голове, это значит, что он считает какую-либо идею глупой. Если британец или испанец шлепнет себя ладонью по лбу, то тем самым он покажет окружающим, что доволен собой. Тем же самым жестом немец выражает свое крайнее возмущение по отношению к кому-либо Голландец, стуча себе по лбу и при этом вытягивая указательный палец, сообщает, что идея ему понравилась, но он считает ее слегка сумасшедшей.

Там же, в Голландии, поворот указательного пальца у виска означает, что кто-то сказал остроумную фразу.

Поднятые брови в Германии обозначают восхищение; в Англии — выражение скептицизма.

Итальянец выражает недоверие, когда постукивает указательным пальцем по носу. Этот же жест в Голландии означает, что говорящий или о ком говорят находится в состоянии алкогольного опьянения.

Когда француз чем-то восхищен, он соединяет кончики трех пальцев, подносит их к губам и, высоко подняв подбородок, посылает в воздух нежный поцелуй. Если он потирает указательным пальцем основание носа, то это означает, что он не доверяет тому, о ком говорят.

Движение пальца из стороны в сторону в США и Италии означает легкое осуждения или угрозу; в Голландии — отказ.

В некоторых африканских странах смех означает изумление или замешательство.

В Алжире или Египте арабский жест подзывания схож с российским жестом прощания.

Многие жесты не фиксируются сознанием, но в полной мере передают настроение и мысли человека. Если есть желание прослыть внимательным и интересным собеседником, то нужно разбираться в жестах и мимике. Итак,

— если пальцы рук сцеплены. Возможно три варианта: скрещенные пальцы рук подняты на уровне лица, лежат на столе, лежат на коленях. Этот жест обозначает разочарование и желание собеседника скрыть свое отрицательное отношение;

— защита рта рукой (это могут быть только несколько пальцев или кулак). Данный жест обозначает, что слушающий чувствует, как вы лжете;

— почесывание и потирание уха. Этот жест говорит о том, что человек наслушался вдоволь и хочет высказаться;

— почесывание шеи. Данный жест говорит о сомнении и неуверенности человека;

— оттягивание воротничка. Этот жест используется тогда, когда человек разгневан или расстроен. Может использоваться и в том случае, когда человек солгал и заподозрил, что его обман раскрыт;

— пальцы во рту. Данный жест говорит о внутренней потребности в одобрении и поддержке;

— подпирание ладонью щеки. Жест говорит о том, что собеседнику стало скучно;

— указательный палец направлен вертикально к виску, а большой палец поддерживает подбородок. Жест указывает на то, что собеседник негативно или критически относится к тому, что слышит;

— собеседник потирает лоб, виски, подбородок, прикрывает лицо руками — это свидетельствует о том, что он не настроен разговаривать в данный момент с кем-либо;

— человек отводит глаза — это является самым ярким показателем того, что он что-то скрывает;

— скрещенные руки на груди собеседника сигнализируют о том, что лучше разговор закончить или перейти на другую тему. Если собеседник скрестил руки и сжал ладони в кулак, то это означает, что он настроен крайне враждебно. Необходимо как можно скорее закончить разговор. Если собеседник при скрещивании рук обхватывает плечи, то это означает, что он уже готов перейти врукопашную;

— жест «пощипывание переносицы», поза «мыслителя», когда подпирают рукой щеку — это жесты размышления и оценки;

— почесывание указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или боковой части шеи, потирание указательным пальцем носа — это жесты сомнения, которые свидетельствуют о том, что в разговоре собеседнику что-то неясно;

— обиженный человек чаще всего принимает следующую позу. Он приподнимает плечи и опускает голову. Если собеседник принял именно такую позу, то тему разговора следует поменять;

— человек, стремящийся закончить беседу, опускает веки. Если ваш собеседник носит очки, то он снимет очки и отложит их в сторону;

— если ваш собеседник покусывает дужки очков или постоянно снимает и надевает очки, это значит, что он затягивает время для принятия решения. В этом случае вам необходимо помочь вашему собеседнику и дать необходимое ему время на обдумывание;

— если ваш собеседник ходит по комнате, это значит, что разговор интересует его, но ему нужно подумать, прежде чем принять решение;

Человек самодовольный и высокомерный складывает кисти рук вместе.

Уверенного в себе человека, который хочет показать свое превосходство над другими, можно распознать по жестам «закладывание рук за спину с захватом запястья» и «закладывание рук за голову». С таким человеком общение затруднительно. Поэтому если хотят расположить его к себе, то наклоняются немного вперед с протянутыми ладонями и просят объяснить что-либо. Другой способ заключается в копировании жеста.

Если собеседник неожиданно начал собирать ворсинки с одежды, и при этом отвернулся от говорящего или смотрит в пол — это означает, что он несогласен со сказанным или не хочет высказывать свое мнение.

Человек, который во время разговора держится руками за боковые края стула или его руки лежат на коленях, хочет прекратить разговор. В таком случае беседу сразу прекращают.

По тому, как слушающий выпускает дым сигареты, можно определить его отношение к собеседнику и к разговору. Если он выпускает дым постоянно вверх, это означает, что он настроен положительно и разговор ему нравится. Если дым направлен вниз, то человек, наоборот, настроен негативно, причем чем быстрее он выпускает дым, тем больше разговор ему неприятен.

Походка также является важным определяющим фактором в сиюминутном состоянии человека. Если у человека руки находятся в карманах или он ими размахивает, если он смотрит под ноги, находится в угнетенном состоянии. Человек, у которого руки сцеплены за спиной, а голова опущена, чем-то озабочен.

Опущенные плечи и поднятая голова — настроен на успех, контролирует ситуацию. Склоненная набок голова — собеседник заинтересован. Потирание века — собеседник говорит неправду. Поднятые плечи означают, что собеседник напряжен и чувствует опасность, исходящую от вас. Поднятые плечи и опущенная голова — признак замкнутости. Собеседник либо неуверен в себе, либо боится чего-то, либо неудовлетворен разговором, либо чувствует себя униженным.

Для того, чтобы достичь желаемой цели в беседе, мало быть внимательным человеком, необходимо самому использовать во время беседы жесты открытости, которые помогут расположить к себе собеседника, вызвать его на откровенный разговор и оставить о себе самое благоприятное впечатление. К жестам открытости относятся жест «раскрытые руки», когда протягивают собеседнику свои руки ладонями вверх, и жест «расстегивание пиджака».

Следите за своей мимикой: губы не должны быть плотно сжаты, при этом на лице должна быть полуулыбка (недопустимы опущенные углы рта — это означает, что вы расстроены чем-то, а такой собеседник никому не нужен). Когда смотрите на собеседника, то визуально постарайтесь нарисовать на его лице треугольник, в который и нужно смотреть. Это помогает максимально сконцентрироваться

Пальцы, по возможности, всегда держат вместе. Во время еды, танца, курения мизинец не выставляют в сторону, это будет выглядеть жеманно-манерно. Также неприлично указывать пальцем.

Беседуя с кем-либо, смотрят в глаза собеседнику. Воспитанные люди умеют владеть своим взглядом, мимикой, придавая лицу естественное выражение.

Бывают ситуации, когда во время беседы возникает непреодолимое желание чихнуть. От чихания можно удержаться. Для этого зажимают двумя пальцами нос в области переносицы или несколько раз гладят ее. Чихание можно также заглушить, затаив дыхание и крепко закрыв рот.

Остерегаются вздохов и зевков, выражающих скуку. Зевок можно заглушить, если выпустить воздух через нос, при этом рот должен быть закрыт. Не смеются с широко открытым ртом. Раскатистый смех также неуместен, как и всякий другой шум, беспокоящий окружающих.

**Типы рукопожатий и типы характеров**

Властное рукопожатие способствует подчинению. Оно фактически может лишить возможности установить равноправные отношения. Такое рукопожатие свойственно людям, стремящимся руководить, подчинять. Ладонь при этом направляется вниз, в связи с чем партнер просто вынужден повернуть ладонь вверх.

Рекомендуется отвечать на властное рукопожатие так:

— произвести обхват запястья сверху, а затем встряхнуть его. Это позволит на какое-то время выбить из колеи человека, который намерен повелевать.

— пожать руку человека двумя руками. Такое рукопожатие возможно между двумя политиками, т. к. оно символизирует доверие. Этот жест, однако, не стоит применять при знакомстве, потому что у незнакомого человека он может вызвать нежелательное недоверие.

Равнодушное рукопожатие представляет собой слабое касание рук. Такое безжизненное прикосновение оставляет ощущение того, что человек, которому свойственен подобный жест, обладает слабой волей.

Сильным рукопожатием считается то, которое способно вызвать боль. Его обычно предпочитают серьезные люди, основной чертой характера которых является стремление к завоеванию.

Ограничивающее рукопожатие, т. е. пожатие несогнутой в локтевом суставе рукой, способствует сохранению определенного расстояния между людьми, оставляет неприкосновенной личную зону. Такой тип рукопожатия свойственен людям, стремящимся оградить себя от чужого давления, а также людям агрессивным.

Если при ограничивающем рукопожатии в ладонь вкладываются только пальцы, то это говорит о том, что человек не чувствует в себе уверенности.

Тянущее рукопожатие, при котором один из партнеров тянет на себя руку другого, может означать, что этот человек настолько не уверен в себе, что ему просто необходимо находиться только в личной зоне.

Пожатие обеими руками раскрывает весь спектр чувств, дружеский настрой, откровенность. Левую руку кладут на правую руку партнера, при этом насколько выше находится левая рука, настолько сильнее выражаются чувства. Например, рука, лежащая на плече, выражает больше чувств, чем рука, лежащая на запястье.

Но в связи с тем, что такое рукопожатие предполагает вторжение в личную зону, оно может привести к соприкосновению тел. Этот жест возможен только между достаточно близкими людьми, которые в момент приветствия желают выразить всю глубину чувств.

Рукопожатие у народов Кавказа, в частности у адыгов, принято как среди мужчин, так и в общении с женщинами. Первым протягивает руку младший по возрасту. Воздерживаются от рукопожатия только при встрече с малознакомыми и незнакомыми людьми, а также при постоянном общении друг с другом.

У абхазов рукопожатием обмениваются близкие знакомые и родственники. В случае, если при этом присутствуют незнакомые, то пожимают руки и им, а затем последних представляют. У азербайджанцев рукопожатие распространено среди мужчин. Им обмениваются со всеми присутствующими без исключения.

Мы привыкли к тому, что при встрече, если человек сидит, он встает, мужчина пожимает протянутую руку. Но такая форма приветствия существует не у всех народов. Для некоторых данные знаки приветствия представляются странными и неестественными. Известный советский писатель Илья Эренбург рассуждал: «Почему европейцев изумляют нравы Азии? Европейцы, здороваясь, протягивают руку, и китаец, японец или индиец вынуждены пожать конечность чужого человека. Если бы приезжий совал парижанам или москвичам босую ногу, вряд ли это вызвало бы восторг».

Выдающийся русский ученый и путешественник Миклухо-Маклай писал о приветствиях у папуасов: «Папуасы подают друг другу руки, но не пожимают их. Перед почетным гостем в знак приветствия они приседают на корточки».

Среди мусульман Средней Азии существуют детально разработанные еще в ХIX-начале XX века правила приветствий. В соответствии с ними высокопоставленные лица первыми приветствуют низших; идущий — сидящего; хозяин — слугу. Первым протягивает руки младший, который приближается к старшему, уже протянув руки и соединив ладони. Приближаясь, подходящий несколько ускоряет шаг, подходит мелкими шажками, как бы желая выразить свою поспешность, нетерпеливое желание пожать руки старшего. Старший ждет рукопожатия на месте. Руки пожимают ладонями, а не концами пальцев.

В Японии не принято здороваться за руку. Вот как описал ритуал приветствия у японцев В. Овчинников в книге «Ветка сакуры»: «Заметив знакомого, японец считает долгом прежде всего замереть на месте, даже если дело происходит на середине улицы и прямо на него, движется трамвай. Затем он как бы переламывается в пояснице, так что ладони его вытянутых рук скользят вниз по коленям, и, застыв еще на несколько секунд в согбенном положении, осторожно поднимает вверх одни лишь глаза. Выпрямляться первым невежливо, и кланяющимся приходится зорко следить друг за другом».

В мире существует много непривычных для нас форм приветствий. Тибетцы, например, здороваясь, снимают свой головной убор правой рукой. Левую руку они закладывают за ухо да еще высовывают язык. В Индии до сих пор сохранился обычай при встрече знакомых прикладывать ладони к сердцу. Жители Кении в знак высокого уважения плюют на встречного, а представитель племени масаи при встрече сначала сплевывает, затем плюет на собственную кисть и только после этого позволяет пожать себе руку. Жители Замбези хлопают в ладоши и делают реверанс. Китаец в прежние времена, встречая друга, пожимал руку себе самому. Лапландцы трутся носами. Латиноамериканцы обнимают друг друга. Французы целуют друг друга в щеку. Самоанцы обнюхивают друг друга. Житель Вены говорит при встрече «целую руку», не задумываясь над смыслом своих слов. Житель Варшавы при встрече с дамой машинально целует ей руку.

Наблюдая за поведением многих людей, Берн заметил, что способность здороваться проявляется в большей степени у тех людей, которые обладают «одной из величайших драгоценностей мира — настоящей естественной улыбкой. Она обычно возникает постепенно, освещая все лицо, и длится не долго, но вполне достаточно, чтобы быть ясно увиденной. Исчезает она с таинственной медлительностью, как будто бы тает. Сравнить ее можно только с улыбкой любящей матери или радующихся друг другу детей. Такие улыбки бывают чаще всего у людей с открытым добрым характером».

Не надо думать, что улыбка — совершенно естественное проявление человеческих чувств. У разных народов мира улыбаются по-разному. Так, например, у японцев улыбка присутствует на лице независимо от темы разговора. Она прежде всего выражает согласие с собеседником и общую доброжелательность.

Известно также, что у американцев доброжелательной считают только широкую «лучистую» улыбку.

В одном из произведений Сент-Экзюпери написано об улыбке следующее: «Самое важное чаще всего невесомо. Здесь как будто всего важней была улыбка, часто улыбка и есть главное. Улыбкой благодарят, улыбкой вознаграждают. Улыбкой дарят тебе жизнь. И есть улыбка, ради которой пойдешь на смерть. Эта особенная улыбка освобождала от гнетущей тоски наших дней, оделяла уверенностью, надеждой и покоем.»

Таким образом, улыбка — одно из главных выражений доброжелательного отношения, человеческого участия и внимания. Это то, что каждый хочет увидеть на лице своего собеседника.