

Секция «Психология»

«Невербальная коммуникация, как психологическая опора при оценке правдивости вербальной составляющей процесса переговоров»

Ходжаева Сайера

Студент

Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Факультет психологии, Ташкент, Узбекистан

E-mail: sayera_g89@mail.ru

Использование переговоров, прямых или с участием посредника имеет давнюю историю. Объектом широкого научного исследования они становятся лишь во второй половине XX в., когда искусству ведения переговоров стали уделять особое внимание. Пионер же таких исследований — французский дипломат XVIII века Франсуа де Кальер. Термин «переговоры» используется для обозначения широкого круга ситуаций, в которых люди пытаются обсудить те или иные проблемы, согласовать какие-либо действия, договориться о чем-либо, решить спорные вопросы. [6].

Переговоры можно представить в виде айсберга, верхняя, видимая часть которого находится над водой и состоит из «фактической» части любых переговоров – цели, основной и альтернативных стратегий, способов достижения целей и выполнения стратегий. Нижняя, скрытая водой подводная часть, состоит из коммуникативных составляющих – искусства общения, убеждения, психологических типов, невербальной коммуникации. Обе части айсберга находятся в постоянном взаимодействии.

Большинство авторов в основном выделяют три стадии: 1. Подготовка переговоров. 2. Процесс переговоров. 3. Анализ подготовки, процесса и результатов переговоров. [5,6,8]

Очень важной составляющей является именно подготовка самого переговорщика. Сюда относятся и компетентность в общении, и самопрезентация, и компетентность в конфликте, и наблюдательность, и гибкость мышления, и творческий подход и многое другое. Основными образующими компетентности в общении выступает компетентность человека, а самом себе («Я - компетентность»), то есть адекватная ориентация в собственном психологическом потенциале, а также в потенциале партнёра, компетентность в ситуации и задаче. В компетентном общении как интегральном образовании можно выделить различные его уровни: уровень ценностей, уровень установок и уровень умений. Важным показателем компетентности является отношение человека с собственными ценностями – насколько он их рефлексировывает. [7]. Когда, мы затрагиваем компетентность в общении, нельзя не отметить, то, что важнейшим показателем является уровень саморегуляции, прежде всего эмоциональной. По мнению Ричарда Лазаруса, который предложил когнитивную модель стресса, наше преодолевающее поведение состоит из двух аспектов: 1. проблемно-ориентированный копинг, куда входят оценка результата, образ ситуации, реальная ситуация. В процессе переговоров проактивный подход, т.е. тогда когда мы работаем с изменением реальной ситуации, является показателем стабильной и сильной саморегуляции. 2. эмоционально-ориентированное совладение- совладение именно с ситуацией стресса и соответственно эмоциональное отреагирование, т.е. запуск таких эмоций как гнев, смех, печаль или плач, которые непосредственно отражаются в мимических выражениях.[9]. Пока мимика согласуется

со словесными высказываниями, мы обычно не воспринимаем ее отдельно. Когда же несогласованность становится достаточно сильной, это бросается в глаза даже неопытным в общении людям. И здесь напрашивается вопрос, как можно незаметно скрыть свои эмоции и чувства? Конечно, каждый может научиться, довольно сильно влиять на язык своего тела. Но вот управлять мышцами лица почти невозможно.[2]. Если внутреннее беспокойство есть, оно все равно отразится, и, прежде всего — на лице. Почему же так тяжело манипулировать лицевыми мышцами? Мы не настолько хорошо знаем наши лицевые мышцы, чтобы уверенно владеть ими. Понимание механизма управления мимикой важно не только для осуществления контроля над собой, но и для умения интерпретировать сигналы, «написанные» на лицах окружающих. В литературе отмечается более 20000 описаний выражения лица. И для того, чтобы их классифицировать предложена методика Пола Экмана- FAST. [10].

Естественно, мы не можем интерпретировать мимические изменения в отрыве от ситуации и контекста разговора, и в этой связи необходимо обращать внимание не только на невербальное поведение, но и на сопутствующие вербальные характеристики. Здесь как раз можно говорить о степени согласованности двух систем общения, если они конгруэнтны, то степень эффективности и результативности процесса переговоров повышается и у нашего партнёра, нет сомнений в правдивости того, что мы говорим. Существуют 3 проблемы на пути расшифровки мимических выражений обмана: Ошибка Отелло, Капкан Брокау и Актёрская техника (система Станиславского). По нашему мнению, важное значение для переговорщика занимает именно третья составляющая, которая учит актёра запоминать собственные эмоциональные переживания, чтобы в последствии правдоподобно воспроизводить их на сцене. Когда актёр пользуется этой техникой, выражением его лица является повторным проживанием эмоции и на физиологическом уровне. Система Станиславского позволяет размыть грань между истинными и ложными эмоциями. Ложь — это то, что человек сам считает ложью, т.е. то, во что он не верит.[10] Это важное положение для переговорщика, которое позволяет понять взаимосвязь внешнего и внутреннего состояния, а это в свою очередь может быть эффективно достигнуто только посредством рефлексии. Ещё Аристотель, писал о трёх причинах доверия к говорящему без доказательств, - это разум, добродетель и благорасположение.[1] Также великий Чарльз Дарвин говорил, о значении наших отрицательных эмоций в инстинкте самосохранения, самозащиты. Может быть поэтому мы легко распознаём обман по средствам обнаружения отрицательных мимических выражений.

А по какой причине наше эмоциональное состояние выдаёт обман? В человеческом поступке проявляются 2 вида мотивов - бессознательные и сознательные мотивы. Когда человек говорит, он передает: информацию, которая является обычно зоной сознательного; свое отношение к этой информации; свое отношение к тем людям, к которым он обращается с речью.[3].

Вербальный язык (ВЯ) и невербальный язык (НЯ) как знаковые системы принципиально отличаются друг от друга. Основное отличие заключается в том, что ВЯ линейен, а НЯ — это вертикально организованная система, где много знаков реализуются одновременно, а последовательный текст выстроить невозможно. Это означает, что все мыслительные усилия в этот момент падают на сознательное: человек напряженно думает о том, что говорит, а знаковая система невербального языка функционирует со-

вершено стихийно и выдает намерения человека, потому что для контроля над ней не остается интеллектуальных сил. Даже понимая, что надо следить за выражением своего лица, особенно в определенных ситуациях, люди справляются с этим, как правило, плохо.[4]

Каков механизм коммуникации во время лжи? Говорящий, передает дезинформацию, т.е. информацию, которую считает неверной. Одновременно с дезинформацией помимо своей воли знаками *НЯ* он передает свое отношение к ней и свое отношение к реципиенту. Внутреннее отношение человека к дезинформации негативное: мозг любую интеллектуальную неадекватность воспринимает мучительно, нервная система входит в состояние стресса. На этом принципе построены детекторы лжи. То же негативное состояние возбуждения без помощи детектора лжи через знаки *НЯ* воспринимается реципиентом.

Таким образом, мы хотели показать значимость оценки невербального языка при анализе вербальной составляющей процесса переговоров.

Литература

1. Аристотель. Риторика
2. Биркенбил В.Ф. Язык интонации, мимики, жестов.- М., 2002.
3. Зарецкая Е. Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. — М.: Дело, 2002.
4. Лабунская В. А. и др. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция.- М.,2001.
5. Лебедева. М.М. Уметь вести переговоры.- М., 1991.
6. Мастенбрук В. Переговоры.- Калуга,1993.
7. Петровская Л.А. Общение-компетентность-тренинг: Избранные труды.- М.: Смысл, 2007.
8. Фишер Р., Юри У., Патон Б. Переговоры по-гарвардски.- М.:Эксмо, 2005.
9. Ханин Ю.Л.Стресс и тревога в спорте.- М., 1983.
10. Экман П. Психология лжи.- СПб.: Питер, 2009.

Слова благодарности

Я бы хотела сказать огромное, человеческое спасибо моему научному руководителю и наставнику Рано Иззатовне! А также спасибо моему духовному учителю!