

DOI: 10.12731/2218-7405-2015-3-8

УДК 316.776

ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНЫХ И НЕВЕРБАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ПЕРЕГОВОРАХ

Гуриева С.Д., Удавихина У.А.

Успешность нашего взаимодействия с другими людьми может зависеть от множества факторов: наличия или отсутствия опыта ведения переговоров, личностных особенностей участников переговоров, а также знания и владения ими наиболее эффективных тактик и стратегий ведения переговоров, способности распознавать «язык тела» оппонентов. Наблюдение за вербальным и невербальным каналами расширяет и углубляет ведение переговорного процесса. В данной статье представлена новая классификация вербальных и невербальных коммуникаций, использование которой может способствовать выявлению и предсказанию предпочитаемого стиля ведения переговоров.

Ключевые слова: переговоры; стили ведения переговоров; «короткие» и «длительные» коммуникации; вербальные и невербальные средства общения.

VERBAL AND NONVERBAL COMMUNICATION FEATURES IN NEGOTIATIONS

Gurieva S.D., Udavikhina U.A.

The success of our interaction with others could depend on many factors, such as the presence or lack of negotiating experience, possession of effective negotiating strategies and tactics, also practice skills, connected with basic negotiation styles, the personality characteristics of the negotiators and ability to recognize the «body language» of opponents at various levels, in a variety situations: from game to the real life. The observation of the verbal and nonverbal channels deepens the vision of the negotiation process. This paper presents a new classification of verbal and nonverbal communications, the use of which may contribute to the identification and prediction of preferred negotiating style.

Keywords: *negotiations; negotiating style; short and long communications; verbal and nonverbal communication.*

1. Коммуникации в переговорах

Предположим, что вы хотите совершить кругосветное путешествие. Реализовать это вы можете разными способами: пешком или на машине; морем, на лайнере, или самолетом, по воздуху. Каждый выбирает свой способ и путь достижения своей цели. И, безусловно, делает это по-своему, так как обладает своей ментальной системой координат, заданной разными ценностями, установками, интересами, жизненным опытом и знаниями. Не является исключением в данном примере и тот факт, что предстоит сделать выбор между комфортом или напряжением, сотрудничеством или одиночеством. Для успешного результата необходим позитивный настрой, готовность к приобретению нового опыта и знаний на пути к успеху, преодоление различных ситуаций неопределённости, а также ситуаций, связанных с ограниченными материальными и психическими ресурсами. Однако, как показывает реальный опыт, у одних людей это получается, и они достигают успеха, а другие терпят неудачу и провал. Ответ заключается в способности учиться, приобретать новый опыт и развиваться. Однако можно утверждать, что независимо от выбранного способа и уровня подготовленности, необходимо определиться с желаемым результатом, подумать о его достижении, составить план реализации, подготовиться к возможным трудностям на пути его достижения. В определенной степени то, как ведутся переговоры, напоминает движение к желаемой цели, где решающее значение имеет активная, позитивная жизненная позиция.

Умение вести переговоры считается показателем успешности в любой сфере нашей жизни. И это не случайно, так как переговоры являются одним из старейших видов деятельности человека, который направлен на успех и процветание при достижении выгодных условий, или на выживание при урегулировании конфликта. Навык ведения переговоров необходим во всех сферах социального взаимодействия с людьми: на работе, в семье, на отдыхе, в магазине и т.д. И порой, во всех ситуациях, нам требуется прийти к какому-либо соглашению, чтобы достичь своих целей и реализовать свои интересы.

Современное общество представляет собой мощный и масштабный поток информационного обмена между людьми. Коммуникациями пронизаны все сферы нашей жизни, работы, отдыха. Ф. Лютенс [1, с. 72] для определения основных категорий понятия «коммуникация» предлагает рассматривать континуум, на одном полюсе которого находится сложнейшая, современная технология коммуникаций, а на другом полюсе – невербальные коммуникации.

Можно заметить, что любое изменение активности участников в переговорах может быть связано с увеличением или снижением использования невербальных коммуникаций. Специально вопрос использования вербальных и невербальных коммуникаций во время проведения бизнес-игр был изучен М. Хаусером [2]. Им было отмечено, что язык (вербальный и невербальный) выполняет функцию капсулирования информации. При ограниченности ресурсов, недостатке информации, высокой степени неопределённости в ситуации участники игры использовали крайне ограниченный, но понятный и лаконичный язык слов и жестов. Под неопределённостью, согласно Р. Улмеру и М. Крамеру, в данном случае понимается неспособность определить настоящее или спрогнозировать будущее, причина которой кроется в дефиците информации, уровне её сложности или сомнения в её качестве [3, с. 34-35; 4, с. 8-9].

Мы задались вопросом, существует ли наиболее эффективный стиль ведения переговоров, универсальная модель успешного поведения? Исследовательский интерес вызывают также следующие вопросы: С помощью каких критериев можно определить эффективный стиль? Можно ли спрогнозировать, какой стиль ведения переговоров будет выбран? Какие вербальные и невербальные средства общения используются при эффективном стиле ведения переговоров? Последний вопрос считался немаловажным в контексте переговорного процесса, так как вербальные и невербальные коммуникации доступны для непосредственного изучения межличностных отношений [5, с. 2-30]. Стоит отметить, что изучение современных технологий и универсальных поведенческих стилей является объектом повышенного внимания со стороны многих исследователей в разных научных сферах.

Другими словами, если участники переговоров предпочитают сотрудничество, стремятся к взаимодействию, означает ли это, что они будут в большей мере использовать позитивные вербальные установки, открытые невербальные жесты, позы, подкрепляя их положительными вербальными коммуникациями? С другой стороны, при выборе жесткой конкуренции как стиля ведения переговоров будут ли преобладать негативные вербальные установки, закрытые невербальные позы и жесты, сопровождающиеся избеганием общения и сокращения вербальных коммуникаций. На поставленные вопросы нет простых и однозначных ответов. Изучая вербальные и невербальные коммуникации в переговорах, необходимо подвергнуть тщательному анализу важные предикторы их эффективности.

2. Вербальные и невербальные коммуникации в переговорах

Литературный обзор позволяет утверждать, что основное внимание исследователей уделяется изучению особенностей использования вербальных (словесных) и невербальных (не-

речевых) коммуникаций в том или ином контексте. К вербальным средствам общения относят монологическую речь (рассказ, доклад, лекция и т.д.) и диалогическую речь (свободный диалог и беседа) [6, с. 46-60]. К невербальным средствам общения относятся жесты, мимика, действия, предметы, а также коды и символы.

Наибольшему изучению за последнее столетие подверглись невербальные коммуникации, которые изучались П. Андерсеном, М. Аргайлом, К. Флойдом, П. Экманом и многими другими. Взяв за основу подход изучения невербальных реакций А.Пиза, авторы данной статьи разработали классификацию универсальных невербальных реакций, наиболее часто встречающихся в переговорной практике (табл. 1):

Таблица 1

Невербальные универсальные реакции

| Невербальные универсальные реакции | | | |
|--|--|--|--|
| Произвольные | | Непроизвольные | |
| <i>Осознаваемые</i> | <i>Неосознаваемые</i> | <i>Осознаваемые</i> | <i>Неосознаваемые</i> |
| Позы, движения, жесты, улыбка, взгляд, расположение в пространстве | Кусание ногтей, покусывание карандаша (ручки), подергивания или качания ногой (ногами), перебирание в руках каких-то мелких предметов, принятие той же позы другого человека т.д., которые в данный момент не осознаются | Покраснение лица, учащенный пульс, нарушение дыхания, нервная дрожь, стискивание челюсти, скрежет зубов, обильное потоотделение и т.д. | Расширение зрачков на зрительный стимул возбуждающего содержания |

Согласно исследованиям А. Мейерабиана (Albert Mehrabian) и Р. Бердвиссла (Ray Birdwhistell), более 65% информации передается с помощью невербальных средств общения. По коммуникативным неосознаваемым жестам можно «прочитать» и «предсказать» состояние человека, его отношение к происходящему, которое, возможно, он хотел бы скрыть: жесты непонимания, незнания, недоверия, растерянности, удивления, сосредоточенности, иронии, отворачивания, страдания, одобрения, радости, восторга и т.д.

Нами был сформулирован вопрос: «Можно ли по длительности и содержанию коммуникаций предсказать и определить выбранный стиль ведения переговоров, которым руководствуются участники?» В поисках ответа на поставленный вопрос использовалась следующая классификация вербальных и невербальных коммуникаций (табл. 2).

Таблица 2

Виды коммуникаций в переговорах

| Short («короткие») Коммуникации | | Long («длительные») Коммуникации | |
|--|---|--|--|
| Вербальные | Невербальные | Вербальные | Невербальные |
| <p>- <i>короткие фразы</i> (1-3 слова), такие как: «Нет», «Да», «Да, нет», «Не знаем», «Ну и ну», «Вот так вам», «Ну посмотрим» и т.д.;</p> <p>- <i>восклицания, междометия</i> («Ах!, Ну? Аха!»);</p> <p>- <i>глаголы повелительного наклонения</i> («Приступаем!», «Начали», «Молчи», «Заканчивай»!, «Не спрашивай» и т.д.).</p> | <p>- <i>быстрые, импульсивные жесты</i> (не более 3 секунд): «большой палец, поднятый вверх», «палец, приложенный к губам», движение рукой «быстрей», «палец у виска» и т.д.;</p> <p>- <i>непродолжительные изменения</i> в пантомимике и проксемике (не более 2-3 секунд): быстрый взгляд, резкий наклон туловища, поворот корпуса, вскакивание с места, разворот спиной, скрещивание рук и ног, отдаление или приближение в пространстве и т.д.</p> | <p>- презентация (подробное представление себя, своей команды, миссии, значимости, цели и т.д.;</p> <p>- монолог (затянутый и продолжительный по времени рассказ, описание с целью убедить, доказать что-либо</p> <p>- открытый диалог (равнозначное по времени между участниками, обсуждение, обмен информацией</p> | <p>- устойчивые позы (более 5 секунд): закрытая или открытая позы;</p> <p>- стабильное и неизменное выражение лица (более 5 секунд): расслабленное, напряженное и т.д.;</p> <p>- манипуляции предметами (более 5 секунд);</p> <p>- продолжительные произвольные жесты (более 5 секунд): прикрывание рта ладонью, почёсывание головы и т.д.</p> |

В приведенной выше классификации коммуникаций анализу подверглись и вербальные (лингвистические) средства общения, так как они, по мнению М.А. Ляшенко и М.А. Марышовой, обладая набором клишированных фраз и речевых штампов, реализуют стратегическую и тактическую системность переговоров [7].

Особое внимание уделялось жестам, так как они весьма информативны. Экман и Фризен [8] и Дэвид Льюис [9] выделяют следующие типы жестов: жесты-адапторы, связанные с культурными особенностями адаптации тела к окружающей обстановке (например, ёрзание на стуле во время переговоров), жесты-символы, активно используемые для подтверждения сказанного (символ «ОК», означающий «всё хорошо»), жесты-иллюстраторы, используемые для пояснения сказанного (кивки головой в знак согласия, или качание головой в знак несогласия) и жесты-регуляторы (рукопожатие, обмен визитками).

3. Возможности применения модели

Предложенное нами деление вербальных и невербальных коммуникаций на «короткие» и «длительные» может служить более точным инструментом для наблюдения и тщательного анализа содержания переговорного процесса. Кроме того, данная классификация позволяет выдвинуть ряд предположений, таких как:

- 1) при высоком показателе напряжения как внутригруппового, так и межгруппового вербальные и невербальные коммуникации могут заметно сокращаться во времени проявления и их частота увеличиваться. Иными словами, в ситуации непонимания и напряжения участники переговоров могут предпочитать переход к «коротким» коммуникациям для того, чтобы снизить напряжение и повысить взаимопонимание, задействовав максимально информативные средства общения;
- 2) «короткие» вербальные коммуникации могут использоваться преимущественно в напряжённых ситуациях, когда время принятия решения строго ограничено, а также в ситуациях фрустрации, когда участникам переговоров не удается договориться друг с другом;
- 3) «Длительные» вербальные коммуникации, в основном, могут использоваться участниками в тех случаях, когда у них есть возможность поделиться своим мнением, проговорить аргументы в пользу своей стратегии. С помощью «длительных» вербальных коммуникаций участники демонстрируют свою заинтересованность, стремятся получить дополнительную, уточняющую информацию, прояснить позиции друг друга.

Важно отметить, что в «коротких» вербальных коммуникациях можно предположить нежелание к открытому взаимодействию, проявления подозрительности, замкнутости [10], в то время как открытость для контакта, стремление к выявлению общности интересов и позиций считается ключом к успешному деловому общению [11; 12].

Короткие и длительные вербальные коммуникации могут пониматься как особые коммуникативные коды общения, в которых, в одном случае, может проявляться противостояние, напряжённость, антагонизм и непринятие, а в другом случае, заложена готовность, желание, настрой на взаимодействие и конструктивный диалог.

Кроме того, на основании предложенной модели коммуникаций возможно исследование гендерных различий в использовании вербальных и невербальных коммуникаций. Было обращено внимание, что женщины могут чаще использовать ложь в подаче информации, при этом происходит диссонанс между содержанием вербальных и проявлениями невербальных состав-

ляющих, что может отражаться в более растянутых во времени длительных коммуникативных реакциях. Мужчины же могут предпочитать промолчать и выдержать многозначительную паузу в дискуссии, демонстрируя быстрые и информативные сигналы.

Изучение вербальных и невербальных коммуникаций в ходе переговоров способствует как поиску наиболее эффективной поведенческой модели в переговорной практике, так и нахождению социально-психологических условий, влияющих на достижение взаимовыгодного результата, качество работы и сроки выполнения поставленной задачи. Исследования в области социальной психологии, психологии менеджмента позволяют расширить горизонты научных изысканий, связанных с переговорным процессом. Перспективным методом в области изучения психологической стороны переговоров является проведение деловых игр, в которых в игровой форме моделируется ситуация переговоров [13]. Именно анализу результатов применения игрового моделирования и наблюдения, основанного на представленной в данной статье классификации вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах, будет посвящена следующая статья.

Список литературы

1. Лютенс Ф. Организационное поведение [Пер. с англ.]. – М.: ИНФРА-М, 1999. 69 с.
2. Hauser M., Chomsky N., Fitch W.T. The Faculty of Language: What Is It, Who Has IT, and How Did It Evolve? // Science. 2002. Vol. 298. Pp. 1569-1579. URL: <http://www.chomsky.info/articles/20021122.pdf> (дата обращения: 23.12.2014).
3. Улмер Р., Селлнау Т., Сиджер М. Эффективная кризисная коммуникация [Пер. с англ.] – Х.: Изд-во Гуманитарный Центр, 2011. 268 с.
4. Kramer M.W. Managing uncertainty in organizational communication. – Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 2004.
5. Pease A., Pease B. The Definitive Book of Body Language. Australia: Pease International, 2004. P. 386. URL: http://e-edu.nbu.bg/pluginfile.php/331752/mod_resource/content/0/Allan_and_Barbara_Pease_-_Body_Language_The_Definitive_Book.pdf (дата обращения: 17.11.2014).
6. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011. 576 с.
7. Ляшенко М.А., Марышова М.А. Лингвостилистические особенности переговорного процесса как феномена деловой коммуникации // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. 2012. №4. С. 71-72. URL: <http://elibrary.ru/download/60880105.pdf> (дата обращения: 25.01.2015).

8. Ekman P., Friesen W.V. The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding // *Semiotica*. 1969. Vol. 1. Pp. 49-98.
9. Льюис Д. Язык эффективного общения. [Пер. с англ.]. – М.: Эксмо, 2007. 320 с.
10. Gurieva S.D., Udavikhina U.A. Preservare e mantenere relazioni di fiducia in una situazione di interazione tra gruppi // *Italian Science Review*. 2014. Vol. 21. Pp. 69-73. URL: <http://www.ias-journal.org/archive/2014/december/Gurieva.pdf> (дата обращения: 20.01.2015).
11. Ветренко И.А. Игровой подход в политических переговорах. // *Известия Уральского Федерального университета. Серия 3: Общественные науки*. 2009. №4. С. 166-170. URL: <http://elibrary.ru/download/73374307.pdf> (дата обращения: 25.01.2015).
12. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражения. Гарвардский метод [Пер. с англ.] 2-е изд. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 272 с.
13. Ветренко И.А. Игровой подход в политических переговорах. // *Известия Уральского Федерального университета. Серия 3: Общественные науки*. 2009. №4. С. 166-170. URL: <http://elibrary.ru/download/73374307.pdf> (дата обращения: 25.01.2015).

References

1. Lyutens F. *Organizatsionnoye povedeniye* [Organizational Behavior]. – Moscow: INFRA-M, 1999. 692 p.
2. Hauser M., Chomsky N., Fitch W.T. *Science*. 2002. Vol. 298. Pp. 1569-1579. URL: <http://www.chomsky.info/articles/20021122.pdf> (accessed December 23, 2014).
3. Ulmer R.R., Sellnow T.L., Seeger M.W. *Effektivnaya krizisnaya kommunikatsiya* [Effective Crisis Communication]. – Kharkiv: Humanitarian Center Publ., 2011. 268 p.
4. Kramer M.W. *Managing uncertainty in organizational communication*. – Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 2004.
5. Pease A., Pease B. *The Definitive Book of Body Language*. – Australia: Pease International, 2004. 386 p. http://e-edu.nbu.bg/pluginfile.php/331752/mod_resource/content/0/Allan_and_Barbara_Pease_-_Body_Language_The_Definitive_Book.pdf (accessed November 17, 2014).
6. Ilyin E.P. *Psikhologiya obshcheniya i mezhlchnostnykh otnosheniy* [Psychology of Communication and Interpersonal Relations]. – St. Petersburg: Piter, 2011. 576 p.
7. Lyashenko M.A., Maryshova M.A. *Herald of the Siberian Institute of Business and Information Technology*. No. 4 (2012): 71-72. <http://elibrary.ru/download/60880105.pdf> (accessed January 25, 2015).

8. Ekman P., Friesen W.V. *Semiotica*. Vol. 1 (1969): 49-98.
9. Lewis D. *Yazyk effektivnogo obshcheniya* [Language of Effective Communication]. – Moscow: Eksmo, 2006. 320 p.
10. Gurieva S.D., Udavikhina U.A. *Italian Science Review*. Vol. 21, no. 12 (2014): 69-73. <http://www.ias-journal.org/archive/2014/december/Gurieva.pdf> (accessed January 20, 2015).
11. Vetrenko I.A. *Ural Federal University News*. no. 4 (2009): 166-170. <http://elibrary.ru/download/73374307.pdf> (accessed January 25, 2015).
12. Fisher R., Ury W., Patton B. *Peregovory bez porazheniya. Garvardskiy metod* [Negotiations Without Defeat. Harvard Method]. 2nd ed. – Moscow: Mann, Ivanov and Ferber, 2013. 272 p.
13. Vetrenko I.A. *Ural Federal University News*. No. 4 (2009): 166-170. <http://elibrary.ru/download/73374307.pdf> (accessed January 25, 2015).

ДАнные ОБ АВТОРАХ

Гуриева Светлана Дзахотовна, доктор психологических наук, профессор кафедры социальной психологии

*Санкт-Петербургский государственный университет
Набережная Макарова, 6, г. Санкт-Петербург, 199034, Россия
e-mail: gurievasv@gmail.com
SPIN-код в SCIENCE INDEX: 7849-2577*

Удавихина Ульяна Андреевна, бакалавр психологии факультета психологии
*Санкт-Петербургский государственный университет
Набережная Макарова, 6, г. Санкт-Петербург, 199034, Россия
e-mail: uludav@gmail.com
SPIN-код в SCIENCE INDEX: 1098-8459*

DATA ABOUT THE AUTHORS

Gurieva Svetlana Dzakhotovna, Doctor of Psychology, professor of Social Psychology
*Saint-Petersburg State University
6 Makarova embankment, Saint-Petersburg, 199034, Russia
e-mail: gurievasv@gmail.com*

Udavikhina Ulyana Andreevna, bachelor of Psychology
Saint-Petersburg State University
6 Makarova embankment, Saint-Petersburg, 199034, Russia
e-mail: uludav@gmail.com

Рецензент:

Свешникова Наталья Олеговна, доцент кафедры политической психологии, кандидат психологических наук, Санкт-Петербургский государственный университет, факультет психологии, кафедра политической психологии