

Экспрессия жестов ДВИЖЕНИЯ РУК

Движения рук - следующий по важности после лицевой экспрессии элемент невербального поведения, задействованный в презентации.

Движения рук могут выполнять следующие функции:

- помогают снять скованность и напряженность
- создают дополнительный визуальный ряд
- направляют внимание слушателей
- структурируют подачу информации
- поддерживают ритмику речи
- побуждают слушателей к действиям
- выражают сопутствующие эмоции
- усиливают отдельные высказывания

Движения рук делают речь более образной и эмоциональной, а доводы - более убедительными.

ПАТТЕРНЫ ДВИЖЕНИЙ РУК

Высокий уровень внутренней активности выступающего находится в противоречии с требованием статичности его позы и ограниченности в движениях. Движения рук являются лучшим способом снятия волнения и связанного с ним напряжения, особенно в начальные моменты выступления. Наиболее естественный выход для внутреннего напряжения - движения рук, которые одновременно сделают ваше выступление ярче.

При этом, однако, следует избегать "паразитных" движений никак не связанных с содержанием речи и раскрывающих вашу нервозность и неуверенность. Это могут быть нервная игра пальцами, верчение карандаша, мертвая схватка рук за спиной или перед животом, сжатый кулак в кармане. Руки не должны быть произвольными частями тела, живущими своей собственной жизнью. Их движения должны сочетаться с речью.

Сочетание невербальных элементов презентации (например, движения рук) с характеристиками речи мы будем называть речевыми паттернами.

Неопытные выступающие чувствуют себя скованно, чем накладывают запрет на собственную жестикуляцию. То, что обычно происходит бессознательно и автоматически, в ситуации публичного выступления может выводиться на уровень сознательно контроля.

Жестикуляцию можно либо взять под полный контроль - и получить робота, либо "отпустить на волю" и понемногу воспитывать.

СТАРТОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ РУК

Довольно часто выступающий, особенно в самом начале презентации, не знает, куда ему деть свои руки. Все очень просто. Перед началом выступления руки находятся в естественном положении вдоль туловища. Одновременно с вашими первыми словами переведите их в "нейтральное" положение: две руки в полусогнутом положении слегка вытянуты вперед, кисти рук сближены.

Возможно, поначалу это положение рук покажется неестественным, но, проявив немного терпения, вы через некоторое время заметите, что энергия вашего выступления начинает передаваться рукам и они естественным образом начинают свой разговор со слушателями.

Нейтральное положение замечательно и тем, что из него другие жесты выглядят естественно. Руки при этом не привязаны ни к краю стола, ни к карандашу, ни к каким-либо другим предметам, которые сковывают их, как цепями. Если надо что-либо держать, то держите это одной рукой.

С некоторой условностью жесты можно разделить на пять групп.

1. Жесты, фокусирующие внимание слушателей.
2. Жесты, помогающие структурировать информацию.
3. Жесты, условно изображающие объекты или отношения (они напоминают язык глухонемых).
4. Жесты, регулирующие поведение слушателей (направленные на прекращение разговоров, вызов аплодисментов, задавание вопросов и пр.).
5. Жесты для выражения эмоциональных реакций.

ФОКУСИРУЮЩИЕ ЖЕСТЫ

Движения рук при работе со слайдами

Как только выступающий делает указательный жест по направлению доски или слайда, взгляды слушателей и соответственно их внимание переместятся по направлению к доске или слайду. Что-то похожее происходит, когда мы смотрим прогноз погоды по телевизору. Ведущий делает указательный жест на карту погоды, и взгляды миллионов телезрителей переносятся с его лица на карту.

Передача слова

Указательные жесты часто используются выступающими для передачи слова слушателю, задающему вопрос, или следующему выступающему. Презентатор говорит: "Сейчас я передам слово..." - и делает при этом указывающий жест на нового выступающего. Тогда внимание слушателей перемещается по направлению указующего жеста.

Управление вниманием при работе с демонстрационным материалом

В работе с раздаточным материалом есть свои особенности. Если сразу же дать его в руки слушателей, они тут же начнут его разглядывать, и на какое-то время их внимание уйдет от вас. В этом случае вы можете перенаправлять его только словесно; например: "Обратите внимание на страницу 2...все нашли?"

ЖЕСТЫ ДЛЯ СТРУКТУРИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Структурировать информацию - значит объединять ее отдельные элементы в более крупные структурные единицы.

Три полочки в сознании слушателей

Один из путей структурирования - создание в сознании слушателей трех "полочек", назвав их цифрами 1,2,3 или буквами А, Б, В. Для большей эффективности полочек должно быть не больше 3. И информацию, которую вы хотите, чтобы слушатели запомнили, последовательно кладете на каждую из трех полочек. Говорите "1", показываете первый палец, и в сознании слушателей образуется полочка под номером 1. Кладете туда информацию и загибанием пальца закрываете полочку. Затем то же самое делаете с двумя другими полочками.

ПАТТЕРН СТРУКТУРИРОВАНИЯ

1. Вы утверждаете: есть три главных преимущества вашего предложения
2. Показываете слушателям три пальца
3. Называете первое преимущество
4. Загибаете первый палец
5. Называете второе преимущество
6. Загибаете второй палец
7. Называете третье преимущество
8. Загибаете третий палец

Движения рук, сопровождающие такие речевые высказывания, как: "С одной стороны...а с другой стороны...", "Давайте соберем все факты, за и против...", также относятся к движениям, помогающим структурировать информацию в сознании слушателей.

Эффект зеркального отражения

Для слушателей и выступающего отношения право-лево имеют противоположную пространственную локализацию. Согласовать эти представления должен выступающий. Он должен в зависимости от своего положения называть их так, чтобы его указания "направо" и "налево" совпадали с позицией слушателей.

Инициация действий слушателей движениями рук

Своими движениями рук выступающий может повысить вероятность тех или иных действий слушателей, в которых он заинтересован. Если вы хотите, чтобы после заключительной фразы "Спасибо за внимание, я готов ответить на несколько вопросов" вам действительно задали вопросы, слегка приподнимите руку и шагните аудитории навстречу.

Этим вы покажете слушателям, какое невербальное поведение вы от них ожидаете, и продемонстрируете заинтересованность в вопросах. Снова приподняв руку при завершении ответа на вопрос, вы тем самым дадите невербальный сигнал, что ожидаете следующего.

Однако, если, произнеся положенную фразу "Спасибо за внимание, теперь я готов ответить на несколько вопросов", выступающий прекращает зрительный контакт с аудиторией и начинает быстро собираться, всем своим видом показывая, что все наконец-то закончилось, вероятно, что слушатели зададут вопросы, будет низка.

ИНИЦИИРОВАНИЕ ВОПРОСОВ СЛУШАТЕЛЕЙ

1. Произнесите фразу: "Спасибо за внимание, я готов ответить на несколько вопросов".
2. После фразы сделайте шаг по направлению аудитории.
3. Поднимите правую руку так, будто сами задаете вопрос.
4. Держите паузу и выжидательно смотрите в зал, переводя взгляд с одного на другого.

К разновидности такого рода жестов можно отнести жесты, призывающие слушателей к тишине (поднесение пальца к губам, постукивание по столу), или жесты, вызывающие аплодисменты аудитории (аплодирование перед аудиторией). К ним часто прибегают ведущие эстрадных концертов.

ДВИЖЕНИЯ РУК ВЫСТУПАЮЩЕГО

В положении сидя

Если выступление ведется из положения сидя, то движения рук менее выражены, поскольку предплечья часто зафиксированы точками фиксации локтей на подлокотнике кресла. При выступлении в положении сидя более выраженными становятся движения кистей рук и пальцев.

Стартовые положения рук

При выступлении сидя стартовыми являются положения, при которых слегка сведенные пальцы рук расположены на уровне груди, образуя домик, стрелу или просто сплетение.

Во время выступления руки этого положения могут иногда расходиться в стороны, а затем возвращаться в исходное положение. Часто движения рук несимметричны, поскольку одна рука фиксируется на какой-либо опоре или привязке.

Дикторы телевидения

Дикторы телевидения практически лишены возможности жестикулировать руками. Они компенсируют это широкой палитрой микродвижений головы и ее наклонов, а также выразительной лицевой экспрессией. Посмотрите, как это делают наши лучшие дикторы телевидения. В дело идет даже многозначительное прикрывание обоих глаз.

Стул презентатора

Иногда для выступления используется специальный стул презентатора. Сиденье такого стула находится выше сиденья обычного стула, и поза выступающего получается полусидячая-полустоячая. Вы сидите, а значит, меньше устаете, и одновременно сохраняете мобильность: встать с такого стула гораздо легче. При этом сохраняется позиция авторитета, характерная для выступления стоя.

ЖЕСТЫ "ОБДУМЫВАНИЯ"

Во время выступления полезны также жесты, которые В. Линкер называет "интеллектными". Они особенно полезны, когда вы слушаете вопрос или реплику из аудитории. Например, они помогают прервать зрительный контакт со слушателями естественным образом. Линкер ссылается на книгу Десмонда Морриса "Язык тела: жесты и мимика", где есть два примера таких жестов:

- соединить кончики пальцев и опереться губами на кончики указательных пальцев; или слегка поглаживать большим и указательным пальцами свой подбородок;
- поднести к губам карандаш или душку очков.

Кроме того, если вы при этом периодически произносите "угу", клиент понимает, что то, что он вам говорит, для вас важно и вы сейчас напряженно это обдумываете. И еще одно преимущество: вы не обязаны отвечать немедленно, поскольку каждый знает, что думание - очень серьезная работа. Эти жесты помогут также выиграть время при неожиданных нападках.

НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ РУК

Ниже мы приведем интерпретацию часто встречаемых, но не очень удачных положений рук.

Интерпретация упрощенная, поскольку движения рук имеют тот или иной контекст ситуации. Например, скрещенные руки часто означают защитную реакцию. Но при этом необходимо учитывать выражение лица, общую позу, интонацию. Если сложить все вместе, возможно, окажется, что человеку просто холодно или некомфортно, но тем не менее вполне уверен в себе и полон энергии.

В общем, правдивая интерпретация невербального поведения возможна только с учетом контекста (включая внутреннее состояние).

Вот описание некоторых положений рук и *возможная* их интерпретация слушателями:

- поза "замерзшего" человека - скрещенные на груди руки, нежелание общаться, закрытость (особенно в контексте избегания зрительного контакта, сутулой спины, скрещенных ног);
- поза "начальника" - руки за спиной или даже в карманах, выражение надменности и превосходства (особенно в контексте строгого выражения лица, авторитарных интонаций, близкой дистанции общения);
- поза "щеголя" - руки в карманах, пренебрежение и легкомыслие, игнорирование бизнес-этикета (особенно в контексте с легкомысленным выражением лица, асимметричной позой, непрофессиональным языком);
- поза "медосмотр" - стыдливый жест, руки прикрывают причинное место подобно фиговому листку; это производит впечатление неуверенности (особенно в контексте с невнятной речью, устойчивым взглядом, вниз или в сторону аудитории, переминанием с ноги на ногу).

Заметьте: во всех этих позах жестикуляция рук существенно ограничена, поскольку эти позы сковывают движения рук. В ином контексте такие позы могут интерпретироваться иначе.

Если отдельные элементы невербального поведения рассматривать отдельно от других элементов и от ситуации, то трактовки окажутся самые многозначные. определенность наступает только при анализе всей совокупности.

Нежелательно, когда обе руки выступающего изо всех сил сжимают текст выступления, авторучку, спинку стула или край стола. При этом движения рук становятся скованными, и это также производит плохое впечатление на слушателей и снижает разнообразие речи.

ПОЗЫ И ПЕРЕМЕЩЕНИЯ

Поза - интегральная характеристика эмоционального, физического и внутреннего состояния человека, выраженная в осанке, положении головы, рук, ног и т.д.

Вместе с хорошо подвешенным языком, умением удерживать зрительный контакт и правильной жестикуляцией поза является важным инструментом презентатора. Впечатлению уверенности способствует поза с прямой спиной, когда человек держит голову прямо. Самому выступающему эта поза придает ощущение внутренней силы, а также способствует правильному дыханию, улучшающему звучание голоса.

Сутулость в сочетании с опущенной головой и взглядом куда-то вниз, напротив, портит все впечатление, оставляя впечатление человека, устало ловящего последний шанс.

ПОЗА И ПОЗИЦИЯ ЭКСПЕРТА

Позиция выступающего - это, по определению, позиция эксперта и авторитетного человека. Ваша поза должна ей соответствовать.

Если у вас поникшие плечи и виноватый вид, не стоило и начинать выступление. Человек, который выглядит как сорванный лист на ветру и сам в себя не верит, не может быть серьезным экспертом и уж точно не предложит хорошей смелой идеи.

Излучайте энергию

Стоять надо прямо. Не опирайтесь руками на трибуну, стол, стул, как будто вы устали. Весь ваш облик должен излучать энергию и энтузиазм. Не надо стоять так, будто вы на краю пруда и собираетесь броситься в воду.

Держите спину

Начиная выступление, пройдитесь мысленно по основным компонентам своей позы: прикиньте как бы со стороны, какое у вас положение головы, как выглядят спина, плечи, ноги. Здесь уместно выражение и балета "держите спину".

ПОЗЫ АВТОРИТАРНЫЕ И ДОВЕРИТЕЛЬНЫЕ

Два возможных источника доверия

1. Само содержание вашего выступления должно быть выражено убедительно и с привлечением подтверждающих фактов.
2. Если выступающий известен, держится уверенно и говорит убедительно, информации, которую он представляет, стоит доверять.

Авторитарные позы - симметричные

Симметрия в большинстве культурных традиций связывается с устойчивостью, стабильностью, целеустремленностью, властью и авторитетом. Симметричную позу можно занимать и стоя, и сидя.

Доверительные позы - асимметричные

Все "призывающие" памятники разным вождям сделаны асимметрично (что означает, что они как бы "с народом", близки с народом). Асимметрия - это динамика, шаг навстречу, готовность к изменениям и одновременно пластичность.

Убедительная поза вызывает убедительный тон, а убедительный тон - убедительную позу. Произнося какую-нибудь фразу, сожмите кулак из всех сил - и сжатый кулак отразится в произнесенной фразе.

ПОЛОЖЕНИЕ НОГ

Положение ног у человека чаще всего сознанием не контролируется. Во время выступления ноги из средства перемещения должны превратиться в ваш фундамент. Лучшее их положение - то, которое внушает устойчивость и готовность идти навстречу: ноги чуть расставлены, носки направлены прямо вперед. Симметричная постановка ног несет в себе ноту авторитаризма и может создавать впечатление отдаленности от аудитории. Для установления контакта с аудиторией больше подходит несимметричная позиция, когда одна нога слегка выставлена вперед (вы готовы идти навстречу).

Стартовая поза выступающего

Ноги расставлены на 15-30 см. Левая нога чуть выставлена вперед и слегка согнута. Правая нога опорная. Прямая спина. Голова слегка наклонена. Не раскачивайтесь из стороны в сторону, пусть тело будет собрано, а руки готовы к жестикуляции.

Если выступающий не привязан условиями к определенному месту, такому, как микрофон, трибуна и т.д., то в ходе своей презентации ему полезно иногда перемещаться.

Микроперемещения выступающего

Микроперемещения - это шаг направо, шаг налево, шаг вперед и шаг назад. Однако не надо двигаться просто потому, что вы не можете устоять на месте. Перемещения должны быть уместны и согласовываться с содержанием речи. Они могут быть связаны с переводом взгляда с одного слушателя на другого или с переходом к следующему пункту выступления.

Макроперемещения

Более масштабные перемещения обычно вызываются необходимостью работать с демонстрационными и другими техническими средствами, но возможны и другие причины. Использование радиомикрофона позволяет перемещаться свободно, однако такие перемещения не должны быть хаотичными.

Места для лектора

Опытные лекторы выбирают для себя в зале 2 - 3 места и в ходе презентации перемещаются из одного в другое. Это могут быть место для интимно-доверительного разговора со слушателями, место для ответа на вопросы, место для программных заявлений. Иначе говоря, это не просто места: на каждом из них играет свой спектакль со своими средствами воздействия на аудиторию. Одновременно существует, конечно, и базовое место, на котором находится презентатор большую часть своего выступления.

Если слушатели сосредоточены на слайде, старайтесь не отвлекать их от него своими перемещениями, не надо двигаться беспрестанно, но не стоит и примерзть к одному месту.

Польза перемещений

- Движение усиливает непроизвольное внимание, т.е. слушатели непроизвольно отслеживают говорящего;
- Перемещаясь, вы контролируете больше пространства, закрепляя лидерскую позицию выступающего.

ПРИНЦИПЫ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ

- Перемещайтесь небольшими шагами
- Не стойте нигде слишком долго
- Не нависайте над кем-либо из участников: уважайте их личное пространство
- Передвигаясь, не загромождайте участникам демонстрационные материалы
- Не говорите спиной к аудитории
- Не перемещайтесь, когда говорят слушатели
- Старайтесь перемещаться во время речевых пауз.

ДИСТАНЦИЯ МЕЖДУ ВЫСТУПАЮЩИМ И СЛУШАТЕЛЯМИ

Комфортная дистанция общения - это расстояние, при котором создается наибольший комфорт для общения. В зависимости от вида и цели делового общения дистанция может сильно различаться. Вот некоторые примеры:

- доверительный разговор хорошо знакомых людей - от 0,5 до 1 м
- ситуация деловых переговоров - от 1 м до 2 м при фронтальном расположении и 40 - 70 см при расположении боком
- публичное выступление (в зависимости от количества людей и размеров аудитории или площадки) - от 3 до 50 м и более.

Кроме того, у каждого человека есть своя персональная зона (порядка 0,5 м), которую в деловом общении нарушать не следует. Помните об этом во время выступления.

Ключевой плацдарм

У выступающего, как правило существует ключевой плацдарм, откуда он говорит и где находится большую часть времени. В деловых презентациях это место оформлено чаще всего в виде стола. Во время презентации предпочтительнее стоять сбоку от стола (это можно рассматривать как некий "выход к народу"). Существует мнение, что любой предмет между выступающим и слушателями является психологическим барьером на пути установления контакта со слушателями.

ДВОЕ ВЫСТУПАЮЩИХ

Ситуация с двумя ведущими может возникнуть, например, когда вас представляют или когда в зависимости от темы роль ведущего передается то одному, то другому. Если вас на сцене двое, то, когда говорит один, другой смотрит преимущественно на говорящего. У слушающего при этом поза более доверительная, а у говорящего - более авторитарная.

ПАТТЕРН ПЕРЕДАЧИ СЛОВА

1. Вы закончили говорить свою мысль
2. Посмотрите на второго презентатора
3. Это знак, что он может вступить
4. Развернитесь вполоборота и смотрите попеременно то на второго презентатора, то в зал.

Наиболее частая ошибка, когда говорящие перебивают друг друга. Не торопитесь сказать свою часть. Обязательно сделайте паузу после слов партнера.