

*Вестник Ивановского государственного университета.*

*Серия: Гуманитарные науки. 2023. Специальный выпуск. С. 68—74.*

*Ivanovo State University Bulletin. Series: Humanities. 2023. Special issue. P. 68—74.*

Научная статья

УДК 81'221:791.43-2

DOI: 10.46726/И.2023.5.8

## **СПЕЦИФИКА НЕВЕРБАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ УЧАСТНИКОВ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ**

**(На материале американских фильмов  
«Крестный отец» и «Дом Гуччи»)**

**Фаина Иосифовна Карташкова, Арина Дмитриевна Каменкова**

Ивановский государственный университет, г. Иваново, Россия,

kartashkova@rambler.ru, rnkmnkv@gmail.com

**Аннотация.** Настоящая статья посвящена изучению видов невербального поведения участников бизнес-коммуникации при использовании ими определенных тактик. Анализу подвергнуты такие типы невербальных компонентов коммуникации, как жестовые, мимические, миремические и пантомимические. Показано, что доминирование, манипуляция и маскировка истинных эмоций являются характерными чертами бизнес-коммуникации в определенных стратах американского общества. Интерпретация невербальных компонентов коммуникации осуществлялась на основе подхода, согласно которому значение каждого из них может быть определено только в конкретной коммуникативно-прагматической ситуации.

**Ключевые слова:** невербальные компоненты коммуникации, коммуникативно-прагматическая ситуация, доминирование, манипуляция, маскировка

**Для цитирования:** Карташкова Ф.И., Каменкова А.Д. Специфика невербального поведения участников бизнес-коммуникации:(на материале американских фильмов «Крестный отец» и «Дом Гуччи») // Вестник Ивановского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. 2023. Специальный выпуск. С. 68—74.

Деловое общение является, как известно, предметно-целевой деятельностью и направлено на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности [Журавлева]. Под термином «деловое общение» понимается коммуникация в сфере бизнеса и менеджмента, цель которой заключается в достижении определенной цели во взаимодействии с партнерами. В психологии под деловым общением понимается форма социального взаимодействия, основанного на принципах, правилах и формах делового этикета. Понятие «деловое общение» — очень широкое. Различают несколько форм деловых коммуникаций, которые соответствуют определенным требованиям профессиональных ситуаций. К ним относят: деловую переписку, беседу, совещание, переговоры, публичное выступление, пресс-конференцию и спор. В рамках делового общения можно выделить такой сегмент, как бизнес-общение, или бизнес-коммуникация. Бизнес-коммуникация понимается как взаимодействие субъектов коммуникации для достижения определенных интересов и целей. В отечественной науке бизнес-коммуникация определяется как совокупность коммуникативных актов, направленных на решение любых задач, стоящих перед

организацией [Большаков, Потолокова: 5]. Схожую трактовку бизнес-коммуникации находим и у зарубежных авторов. Так, Дж. Лэйхофф и Дж. Пенроуз определяют бизнес-коммуникацию как такой способ трансляции информации для получателя, который способствует его целенаправленным действиям [Лэйхофф, Пенроуз].

Вообще говоря, литература по деловому общению и бизнес-коммуникации как ее сегмента достаточно обширна. И хотя основное внимание в этих работах уделяется вопросам речевой коммуникации, проблема невербального поведения человека также нашла отражение в ряде работ [Крейдлин, Журавлева, Гаталова], в которых авторы выделяют типичные виды невербальных действий в ситуациях бизнес-коммуникации, причем тому или иному невербальному компоненту коммуникации (далее НВК) предидируется определенное значение. В настоящей статье рассматриваемые НВК анализируются в конкретной коммуникативно-прагматической ситуации, что позволяет устанавливать их значение, детерминируемое условиями протекания коммуникативного акта.

Материалом исследования послужили американские фильмы «Крестный отец» и «Дом Гуччи» известных режиссеров Фрэнка Копполы и Ридли Скота соответственно. Выбор материала обусловлен привязанностью российского зрителя, прежде всего представителей деловых кругов, к просмотру фильмов производства американских компаний, о чем свидетельствуют данные прокатной статистики.

В настоящей статье предпринимается попытка установить (в рамках анализируемого материала), какие типы невербальных компонентов коммуникации чаще всего эксплуатируются участниками бизнес-коммуникации при использовании ими тактик доминирования и манипуляции и каково их значение в той или иной коммуникативно-прагматической ситуации. Выбор указанных тактик обусловлен социальным статусом участников коммуникации, которые стремятся к обогащению любыми, порой жестокими, средствами, а достижение этой цели и есть маркер успеха в американском социуме. Именно доминирование, манипуляция и маскировка истинных эмоций являются характерными чертами бизнес-коммуникации в определенных стратах американского общества.

Начнем с роли жестовых НВК — важнейших при анализе невербальной коммуникации. Жестовые НВК позволяют говорящему акцентировать внимание на определённых моментах речи, сделать ее выразительнее и утвердить собственную позицию. Рассмотрим жестовые НВК, эксплуатируемые в ситуациях доминирования. Выйдя на предполагаемого предателя, один из главных героев фильма «Крестный отец», Майкл, встречает его, сложив руки за спиной. Сложенные за спиной руки маркируют контроль над ситуацией, уверенность, обозначают доминантную позицию говорящего. Майкл уверен в виновности адресата и готов расправиться с ним, поэтому данный жест выражает, прежде всего, доминирование Майкла над бывшим союзником. Кроме того, данный НВК позволяет маскировать истинную эмоцию Майкла по отношению к бывшему союзнику, которому ошибочно доверял — злость.

Доминирование Майкла в данной ситуации маркирует и другой жестовый НВК. В обсуждаемом фрагменте фильма Майкл кладет руки в карманы. Данный жест выражает нежелание общаться с адресатом, маркирует негативное отношение к нему, которое Майкл пытается скрыть. В приведенных примерах жесты носят негативный характер и направлены на маскировку истинных эмоций и намерений.

Подобную функцию жестовых НВК наблюдаем и в другом фрагменте фильма. В сцене встречи представителей главных мафиозных семей, Вито Корлеоне рассчитывает прийти к соглашению, которое будет выгодным для всех. Однако его ожидания не оправдываются, и он пытается скрыть свое

негативное отношение к происходящему, держа пальцы рук крепко сжатыми в замок. Данный жест выражает неудовлетворенность Вито итогом встречи, являясь, по сути, маркером косвенного коммуникативного акта.

Жестовые НВК могут также демонстрировать власть и уверенность в себе, контроль ситуации. Речь идет еще об одном положении рук, которое принадлежит главе одной из мафиозных семей, который держит пальцы рук, сложенные перед собой в подобие треугольника. Данный жест квалифицируют как «ромб власти».

Можно отметить в анализируемом материале и жестовые НВК положительного вектора. Так, принося клятву или делая обещание, Вито Корлеоне каждый раз подносит правую руку ладонью вниз к груди. Этот жест выражает демонстративную искренность. Данный жест нацелен на то, чтобы убедить окружающих в том, что говорящий честен. Вито стремится не только к благополучию своей семьи, но и к урегулированию конфликтов, возникших на почве войны между мафиями и их семьями. Данный вид НВК имеет положительное значение и эксплицирует искренность героя, его уверенность в собственных словах.

Анализируемые жесты позволяют говорить о стохастичности их значения. Так, одним из самых распространенных жестов в общении главного героя фильма «Дом Гуччи», Маурицио, является жест выставленных перед собой рук. По мнению Алана Пиза, данный жест обозначает открытость, доверительность и искренность, используя его, говорящий с большей долей вероятности способен расположить собеседника к себе [Пиза: 25—26]. Однако при общении с отцом в ситуации конфликта, Маурицио, не желая разделить мнение отца относительно выбора партнера, выставляет обе руки перед собой. В данной ситуации жест обозначает демонстрацию силы характера. Таким образом, привычное положительное значение жеста меняется на противоположное, негативное по своему характеру значение.

Мимические НВК также являются значимыми при анализе невербального поведения коммуникантов в ситуации бизнес-общения. Данный вид невербального поведения может сопровождать различные эмоциональные реакции коммуникантов. Понятно, что такой вид мимических НВК, как улыбка ассоциируется прежде всего с положительными эмоциями. Улыбку как НВК положительного вектора наблюдаем в эпизоде фильма, в котором Вито Корлеоне и его клиент приходят к компромиссу. Данный НВК имеет положительное значение и эксплицирует благоприятный настрой коммуникантов по отношению друг к другу.

Однако в бизнес-общении данный вид НВК зачастую имеет негативное значение. Так, коммуниканты в споре (эпизод переговоров Тома Хагена, адвоката семьи Корлеоне и известного режиссера фильма) не находят компромисса, разговор заканчивается коммуникативной неудачей. Том в ответ на негодование режиссера молча улыбается и уходит. Улыбка в данной ситуации выражает ироничное отношение Тома к будущей судьбе режиссера, а также эксплицирует доминантную позицию Тома.

В сцене переговоров по спонсированию наркоторговли, Вито Корлеоне настроен негативно и предвзят. Находясь в доминирующем положении, он не стремится скрыть свое осуждение по отношению к собеседнику: в диалоге он часто поднимает брови и ухмыляется. Ухмылка в данной ситуации выражает насмешку над собеседником, что маркирует ироничное отношение говорящего к нему.

В другом эпизоде мимика Вито (брови сдвинуты, уголки рта опущены, челюсть сжата) маркирует гнев по отношению к коммуниканту, который самонадеянно рассчитывал на помощь Вито. Данный НВК говорит о неодобрении происходящего и о негативном отношении к собеседнику: сжатые

челюсти свидетельствуют об агрессивном настроении героя, опущенные уголки рта эксплицируют осуждение и злость на собеседника. Мимика Вито говорит о его доминирующей позиции и об осуждении собеседника за его нежелание решать свои проблемы.

Перейдем к анализу употребления тактильных НВК в бизнес-общении. Правильное использование тактильных НВК в ситуации данного вида общения способно вызвать доверие и расположение собеседника. Особо важен в использовании тактильных НВК учет контекста ситуации, отношений между коммуникантами и их различий в возрасте и положении. Тактильные НВК фильма «Крестный отец» главным образом конгруэнтны испытываемым эмоциям коммуникантов. В эпизодах данного фильма всех входящих с просьбой или с делом Вито встречает сдержанным объятием. Объятия в данных фрагментах эксплицируют дружественный настрой коммуникантов, желание избежать конфликтов и прийти к общему решению. Данный НВК имеет положительное значение и в данной ситуации обозначает благоприятный настрой обоих коммуникантов.

Объятия Майкла демонстрируют разное значение в разных коммуникативно-прагматических ситуациях. Так, при встрече с другом Майкл при объятии всем телом прижимается к нему, и тот в ответ крепко обнимает Майкла. Здесь имеет место отсутствие субординации между персонажами: они друзья, давно знакомы и доверяют друг другу. Данный НВК имеет положительное значение, выражая дружественный настрой и полное доверие с обеих сторон.

Однако наиболее характерно для бизнес-общения эксплуатирование тактильных НВК, которые акцентируют доминирование одного из коммуникантов. Так, для Майкла Корлионе типичен тактильный НВК, при котором он кладет руку на плечо своим подчиненным. В эпизоде, когда один из них просит Майкла о помощи, он пытается убедить своего подчиненного в том, как следует поступить, и кладет руку на плечо адресата, озвучивая свою позицию. Данный НВК является жестом доминирования, четко обозначая их статусно-ролевые отношения.

Доминирование эксплицирует и такой вид тактильного НВК, как поцелуй руки. Гости семьи Корлеоне разными способами выражают уважительное отношение к главе семьи. Инициальным НВК, с которого начинается общение, является поцелуй руки главы семейства, маркирующий доминанта и подчиненного.

В определенных коммуникативно-прагматических ситуациях объятия выражают фиктивное дружелюбие, не являясь жестом открытости и доверия к собеседнику. Так, в одном из эпизодов фильма «Дом Гуччи» персонаж по имени Родольфо приезжает к племяннику Паоло, к которому он относится с предубеждением и, в известной мере, с презрением. Родольфо не испытывает теплых чувств, но пытается исполнить роль хорошего дяди. Он пытается маскировать свое неодобрительное отношение дружескими объятиями, однако пантомимические НВК (корпусом Родольфо прижимается к племяннику, а нижняя часть тела находится на расстоянии) выдают его истинное отношение к Паоло. Таким образом, очевидно, что Родольфо не испытывает теплых чувств к коммуниканту и стремится лишь создать образ дружелюбно настроенного родственника.

Миремические НВК являются значимыми проявлениями невербального поведения в бизнес-общении и помогают точнее выявить отношение говорящего к собеседнику или предмету разговора. Долгий зрительный контакт является неотъемлемой частью в общении главы семьи Вито Корлеоне, что демонстрирует рассудительность героя, его способность анализировать происходящее. Он может подолгу рассматривать собеседника, при этом молчать и рассуждать про себя, в чем может быть полезен этот человек и какую

роль можно будет отвести ему в будущем. Вито использует данный вид НВК как способ доминирования и манипулирования: пристальный взгляд заставляет усомниться собеседников в правильности линии их поведения.

Зрительный контакт Майкла, преемника главы мафии, маркирует доминирование и маскировку истинных эмоций. Майкл стремится, чтобы его дальнейшие планы не узнали недоброжелатели, поэтому он внимательно наблюдает за каждым. Его пытливый взгляд давит на собеседника, заставляет сомневаться в своей безопасности. В сочетании с молчанием, которое сопровождает долгий зрительный контакт, данный НВК становится еще более выразительным, подчеркивающим рассудительность. На похоронах отца, куда пришли, в том числе его враги, он анализирует их поведение, чтобы вычислить предателя, подолгу рассматривая приглашенных. Долгий зрительный контакт имплицитно в данной ситуации осторожность, раздумье и стремление определить предателя. Отметим, что миремический НВК носит негативный характер в ситуациях общения с незнакомыми или малознакомыми людьми; с близкими людьми персонажи-доминанты ведут себя менее настороженно и их зрительный контакт не имеет специфических отличий.

Пантомимические НВК служат маркерами настроения и эмоционального состояния коммуникантов. Позы способны выдать волнение, нежелание взаимодействовать, желание уйти от разговора. Рассмотрим пример пантомимического НВК, когда поза выражает закрытость и волнение. Поза Майкла на похоронах отца сдержана: его плечи расправлены, руки лежат на коленях, голова слегка наклонена вбок. Майкл считает приглашенных возможными предателями и испытывает к ним враждебность. Пантомимический НВК в данной ситуации имеет отрицательный вектор, он выражает нежелание взаимодействовать с окружающими.

Позы Тома Хагена, адвоката семьи Корлеоне, эксплицируют доминирующую позицию. В эпизоде, когда обсуждается вражда мафиозных кланов, поза Тома расслаблена: руки лежат на подлокотниках, а корпус прислонен к спине кресла. Такая поза говорит о его спокойствии героя. Однако это напускное спокойствие: персонаж старается выглядеть увереннее, хотя на самом деле он находится в напряжении. Здесь имеет место маскировка эмоций. Том в данной сцене принимает позу, которая является маркером уверенности и доминирования, однако его истинную эмоцию (волнение) выдают другие НВК: тихий голос (фонациональный НВК), «бегающий» взгляд, постоянно направленный вниз (миремический НВК), и прерывистое дыхание (респираторный НВК).

Анализируя значение поз в бизнес-общении, приведем пример доминирующей позы из фильма «Дом Гуччи», где Маурицио — наследник богатого основателя бренда. Невербальное поведение персонажей не только подчеркивает их статус, но и сигнализирует об их настроении и намерениях, их взаимоотношениях. Так, в одном из эпизодов фильма «Дом Гуччи» Родольфо навещает своего племянника (Паоло), к которому он, как и все остальные члены семьи, относится с пренебрежением. Разговаривая с Паоло, Родольфо занимает доминирующую позу: его корпус откинут назад, руки лежат на подлокотниках кресла. Данная поза подчеркивает превосходство Родольфо над племянником.

Рассмотрим ситуации, в которых та или иная поза позволяет коммуниканту скрыть свое эмоциональное состояние, в частности, неуверенность. Так, Маурицио, став главой компании «Гуччи», стремится к маскировке своей неуверенности с помощью пантомимических НВК. В эпизоде фильма, в котором Маурицио ведет деловой диалог с начинающим дизайнером Томом Фордом (еще неизвестным модельером, но готовым работать с модным домом Гуччи),

он занимает доминантную позицию, однако положение ног Маурицио (одна нога заведена за другую) выдает его напряжение. По мнению Алана Пиза, такая поза свидетельствует о взволнованном состоянии, сдержанной или защитной позиции. В данном случае эта поза говорит о том, что Маурицио маскирует собственную неуверенность, он лишь пытается играть роль уверенного и успешного бизнесмена, на самом деле не являясь таковым.

Подведем итоги исследования. Установлено, какие типы невербальных компонентов коммуникации (в рамках анализируемого материала), чаще всего эксплуатируются участниками бизнес-коммуникации. Это прежде всего жестовые, мимические, миремические и пантомимические НВК, эксплуатируемые коммуникантами при использовании ими тактик доминирования и манипуляции, а также в ситуациях маскировки истинного эмоционального состояния коммуниканта. Показано, что доминирование, манипуляция и маскировка истинных эмоций являются характерными чертами бизнес-коммуникации в определенных стратах американского общества. Анализ фактического материала позволяет сделать вывод о том, что значение того или иного НВК следует определять в каждой конкретной коммуникативно-прагматической ситуации.

#### *Список литературы / References*

- Большаков С.Н., Потолокова М.О. Бизнес-коммуникация: учеб. пособие. СПб, 2012. 137 с.  
(Bolshakov S.N., Potolokova M.O. Business communication. Tutorial, St. Petersburg, 2012, 137 p. — In Russ.)
- Гаталова М.А. Специфика коммуникативного поведения американского делового человека (гендерный аспект): дис. ... канд. филол. наук. Иваново, 2019. 179 с.  
(Gatalova M.A. Specifics of the communicative behavior of an American business person (gender aspect): diss. ... Candidate. of Sciences (Philology), 2019, 179 p. — In Russ.)
- Журавлева И.А. Деловые коммуникации. Учебное пособие. Иркутск, 2016. 122 с.  
(Zhuravleva I.A. Business communications, Irkutsk, 2016, 122 p. — In Russ.)
- Крейдли Г.Е. Невербальное поведение людей в деловом общении.  
URL: <https://www.dialog-21.ru/digest/2002/articles/kreidlin/> (дата обращения: 15.06.2023).  
(Kreidlin G.E. Non-verbal behavior of people in business communication. — In Russ.)
- Лейхофф Дж., Пенроуз Дж. Бизнес-коммуникация. СПб: Питер, 2000. 686 с.  
(Leikhoff J., Penrose J. Business communication, St. Petersburg, 2000, 686 p. — In Russ.)
- Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. М.: Эксмо, 2003. 158 с.  
(Pease A. Body language. How to read the thoughts of others by their gestures, Moscow, 2003. 158 p. — In Russ.)

### **NON-VERBAL BEHAVIOR OF BUSINESS COMMUNICATION PARTICIPANTS (BASED ON AMERICAN MOVIES “THE GODFATHER” AND “HOUSE OF GUCCI”)**

***Faina I. Kartashkova, Arina D. Kamenkova***

Ivanovo State University, Ivanovo, Russian Federation,  
kartashkova@rambler.ru, rnkmnkv@gmail.com

**Abstract.** The article is devoted to the study of non-verbal behavior of those involved in business communication and using certain tactics. Such types of non-verbal behavior as gestures, mimics, miremics and pantomimics are discussed. Dominating, manipulating and

concealing real emotions are shown to be characteristic features of certain layers of American society. The analysis of non-verbal components of communication is delivered on the assumption that the meaning of this or that type of non-verbal behavior may be determined only in a certain episode of communication.

**Keywords:** non-verbal behavior gestures, mimics, miremics and pantomimics, dominating, concealing real feelings

**For citation:** Kartashkova F.I., Kamenkova A.D. Non-verbal behavior of business communication participants (Based on american movies “The Godfather” and “House of Gucci”), *Ivanovo State University Bulletin, Series: Humanities*, 2023, Special issue, pp. 68—74.

*Статья поступила в редакцию 21.06.2023; одобрена после рецензирования 6.06.2023; принята к публикации 25.09.2023.*

*The article was submitted 21.06.2023; approved after reviewing 6.06.2023; accepted for publication 25.09.2023.*

#### **Информация об авторах / Information about the authors**

**Карташкова Фаина Иосифовна** — доктор филологической наук, профессор кафедры зарубежной филологии, Институт гуманитарных наук, Ивановский государственный университет, г. Иваново, Россия, kartashkova@rambler.ru

**Kartashkova Faina Iosifovna** — Doctor of Science (Philology), Professor of the Department of Foreign Philology, Institute of Humanities, Ivanovo State University, Ivanovo, Russian Federation, kartashkova@rambler.ru

**Каменкова Арина Дмитриевна** — магистрант кафедры зарубежной филологии, Институт гуманитарных наук, Ивановский государственный университет, г. Иваново, Россия, rnkmnkv@gmail.com

**Kamenkova Arina Dmitrievna** — master’s student of the Department of Foreign Philology, Institute of Humanities, Ivanovo State University, Ivanovo, Russian Federation, rnkmnkv@gmail.com