Невербальные средства общения в работе

логопеда ДОУ

Познать другого — значит сформировать представление о нем, вклю­чающее характеристики его внешности, характера, способностях; сведения о его отношении к различным сторонам действительности, к себе и другим людям. От того, насколько полным и точным будет представ­ление о другом человеке, зависит выбор способа поведения с ним.

По данным современных исследователей, от 50 до 90% информа­ции о человеке мы получаем c помощью *невербальных средств об­щения: мимики, жестов, позы человека, особенностей его голоса, так­тильных контактов с ним, пространства, нас разделяющего, временных характеристик нашего общения.*

Мимика — движения мышц лица, отражающие эмоциональные состояния человека: радость, удивление, страдание, страх, гнев, пре­зрение и др.

Мимика является наиболее изученным компонентом невербальных средств общения. В ее исследованиях можно выделить два основ­ных направления.

*Первое направление* определяет роль различных элементов лица (лоб, брови, глаза, нос, рот, подбородок) в выражении эмоций. Из­менение эмоционального состояния человека ведет к сокращению лицевых мышц, тем самым изменяется выражение лица человека.

Движения мышц лица могут носить непроизвольный, и произ­вольный характер. В первом случае они выражают действительно переживаемые состояния, появление которых не зависит от воли человека, а во втором — наигранные специально.

*Второе направление изучения мимики* занимается проблемой пони­мания эмоциональных состояний по выражению лица. Исследователи этого направления доказали, что наиболее точно опознание эмоций происходит только при восприятии целостного выражения лица, а не отдельных его частей (только глаз, или только рта, или только бровей).

Гармоничность выразительных движений, синхронность элементов мимики говорит о естественности переживаний. И наоборот, пред­намеренное, наигранное выражение лица отличается дисгармонич­ностью — рассогласованием между верхней и нижней частью лица, что говорит о неискренности человека.

Как писал А.С. Макаренко: «Не может быть хорошим воспита­тель, который не владеет мимикой, не может дать своему лицу необходимого выражения или сдержать свое настроение». Педагог-мастер, по мнению И.Е. Шварца, постоянно совершен­ствуется в преодолении разрыва между своими эмоциональными состояниями и движениями, которыми он выражает эти чувства.

**Жесты** — движения рук или кистей рук. Они чрезвычайно раз­нообразны и несут много информации. С их помощью педагог может указать на какой-то объект, передать информацию о его размерах и форме, рассказать о ком-то и о себе: выразить свои эмоции; продемонстрировать как он воспринимает информацию, запоминает или воспроизводит ее, как размышляет; оценить что-то или кого-то. Чтобы быть понятым и детьми и родителями, педагогу важно грамотно подать себя — осуществить самопрезентацию.

При вступлении в контакт жест позволяет поприветствовать группу людей или отдельного человека, в процессе общения — поддержать или усилить контакт; например, кивая головой при завершении общения, — выйти из контакта или жестом остановить поток обращенных к нему слов.

Взаимодействуя с родителями, педагогу необходимо обратить внимание на проявление у себя следующих жестов и правильно понять их значение у родителей :

 — беспокойство, нервозность — ритмические движения пальцев, рук, ступней, часто с

 очень малой амплитудой (пощипывание ладони, постукивание по столу

 пальцами); неритмические, по­вторяющиеся движения, типа ерзания по

 сиденью, вращения сигаретной пачки и т.п.;

* неуверенность — трогание спинки стула, прежде чем на него сесть;
* неискренности — прикрытие рукой рта, прикосновение к носу;
* сомнение, недоверие — попеременное поднимание и опускание плеч; наклон головы с боку на бок;
* размышление, принятие решения — почесывание подбород­ка; захватывание носа в щепоть, соединенное с закрытыми глазами;
* готовность с чем-то согласиться — протягивание вперед вверх открытой ладони;
* готовность к активности — резкий наклон, вскидывание го­ловы;

— уверенность — отсутствие жестов рукой у лица;

— открытость, честность — раскрытие рук как для объятий, про­тягивание рук к собеседнику, прикладывание одной или обеих
рук к груди;

— доверие — соединение пальцев наподобие, купола.

Хотя жесты в меньшей степени, чем мимика, поддаются контро­лю и регуляции, тем не менее, педагогу важно следить за собственной жестикуляцией в процессе общения с родителями:

Вертикальная жестикуляция проявляется при авторитарной (дик­таторской) внутренней позиции: «Я вас научу! Я вам докажу! Я знаю, а вы это неспособны понять!» и т.д. При использовании пе­дагогом таких жестов у родителей могут возникнуть подсознательный протест, неприятие педагога, настрой против сообщаемой ин­формации. Жесты в горизонтальном направлении, наоборот, служат показателем демократичной, взвешенной, совещательной позиции: «Давайте посоветуемся! Это бывает и так и этак!» и т.п. Педагог*,* ко­торому свойственна такая жестикуляция, может рассчитывать на бла­гожелательное отношение родителей.

Используя видеозаписи, привлекая коллег к оценке своей жес­тикуляции, педагог может справиться с «жестами паразитами», которые, как правило, используются неосознанно (например, поче­сывание, подергивание отдельных частей тела, перебирание предметов, находящихся под рукой). Важно проанализировать, как соотносятся жесты с речью, выбрать и стараться использовать наиболее це­лесообразные из них. Жесты должны быть разными, но их количество не должно превышать 40 в час, иначе у партнеров по общению возникнет ощущение жестовой чрезмерности и общей суетливости. Недопустимы интенсивные жесты и жесты с широкой ампли­тудой, они используются только в неофициальном общении или общении на далеком расстоянии.

**Поза** — важный компонент выразительного поведения челове­ка, характеризующийся определенным положением частей тела: го­ловы, плеч, туловища и ног. Гармоничная взаимосвязь положения ча­стей тела с выражением лица, направлением взгляда, используемыми жестами создает естественную, завершенную позу.

Если попытаться разбить позу на отдельные движения, это при­ведет к потере ее смысла. Перечисление отдельных элементов позы, например, лицо отвернуто, тело отклонено назад, руки вытянуты ладонями вперед, мало что даст для ее понимания. Но если все эти движения объединить, то получится поза, символизирующая скуку собеседника.

Части тела человека могут быть приведены примерно в тыся­чу различных устойчивых положений. Однако общественные, груп­повые, культурные традиции накладывают ограничения на прида­ние телу определенных поз. Например, в нашем обществе не при­нято сидеть, развалившись на стуле.

Поза не только способна передать состояние человека (поза напряженного ожидания), но и выразить отношение к партнеру по общению, подчеркнуть свой и чужой статус (поза высокомерного человека, поза провинившегося ребенка).

В общении педагога с родителями важно избегать «закрытых» поз, демонстрирующих неприятие партнера, недоверие к нему, стремление занять лидирующую позицию. Признаками «закрытой» позы мо­гут быть резкий наклон туловища назад или вперед, «жесткость» (человек держится очень прямо), неподвижность, скрещение частей тела (рук, ног), прятанье рук в карманы, отведение их за спину, сжимание челюстей, кулаков.

Проблема состоит в том, что в процессе коммуникации происхо­дит синхронизация поз партнеров. Так, если один из партнеров са­дится, отклонившись назад, скрещивает руки на груди и слегка под­нимает голову вверх, его собеседник тут же начинает испытывать затруднения в общении и вскоре сам может принять «закрытую» позу.

*Визуальное взаимодействие или контакт глаз* дает человеку об­ратную связь, т.е. обеспечивает информацию о восприятии его парт­нером по общению, вовлеченности партнера в коммуникацию.

В ситуациях, когда контакт не нужен и общение носит формаль­ный характер, визуального взаимодействия нет. Например, находясь в транспорте, даже когда он переполнен, люди стараются избегать контакта глаз. Поэтому, если необходимо установить контакт, надо начинать со взгляда в глаза, но при этом важно знать меру. Слиш­ком устойчивый визуальный контакт человек может истолковать по-своему: ему может показаться, что с ним что-то не так, что за ним следят или в чем-то подозревают.

Во время общения двух людей один из них в определенный момент времени выполняет роль говорящего, другой — роль слу­шающего. Принято, что говорящий в конце каждой реплики и в опорных пунктах внутри реплики бросает на слушающего быстрые, короткие, повторяющиеся взгляды. Слушающему необходимо смот­реть на говорящего постоянно, показывая свою внимательность и обеспечивая говорящего обратной связью.

В атмосфере делового партнерского общения педагога с родите­лями взгляд обычно бывает направлен в область переносицы собе­седника. Опускание взгляда до уровня его губ создает атмосферу светского непринужденного разговора, что при взаимодействии с родителями нецелесообразно. Опускание взгляда ниже, от лица до уровня груди, допускается только в контактах с близкими людьми. Другим собеседникам это будет неприятно.

Не рекомендуется смотреть искоса, что для собеседника станет сигналом критического или подозрительного отношения к нему. Взгляд, направленный в бесконечность, «сквозь» глаза партнера показывает, что его не замечают и подчеркнуто не уважают. Такой взгляд сильно выводит других из равновесия, может вызвать ответ­ную агрессивную реакцию. О неуверенности в себе из-за робости, скромности или чувства вины свидетельствует уклоняющийся взгляд. Опущенный взгляд может вызвать впечатление ложности сообщения. О полном безразличии человека, крайней степени его скуки свидетельствует пустой взгляд («Я смотрю на вас, но не слушаю»), отсутствие какого-либо движения глаз вообще означает, что человек спит с открытыми глазами.

**Голос** человека, его высота, громкость, тембр, темп речи, включе­ние в нее пауз, вздохов, кашля, смеха, плача — все это также отно­сится к невербальным средствам общения.

Темп, сила, тембр голоса, мелодичность речи и ее ритм, фразовое и логическое ударение образуют ритмико-мелодическую сторону речи, или то, что принято называть *интонацией.*

Голос позволяет очень точно расшифровывать состояние чело­века, поскольку его трудно контролировать. Он не только «выда­ет» истинное состояние человека, но и может создать его целостный психологический образ, особенно в отсутствии зрительно-воспринимаемых коммуникативных знаков (при восприятии голосов радиодикторов, героев радиоспектаклей).

Если содержание речи расходится с характеристиками голоса, которым оно было произнесено, то это верный признак неискрен­ности собеседника.

Опознание по голосу состояния другого человека и владение собственным голосом — целое искусство, освоение которого полезно педагогу в общении с родителями воспитанников.

**Дистанция между партнерами по общению** — определенные нормы приближения человека к человеку. Эти нормы могут быть представ­лены в виде перечня четырёх расстояний.

**1. *Интимная дистанция (менее 0,4—0,5м)***

*Партнеры:* самые близкие люди, испытывающие друг к другу эмоционально положительные чувства: дети, супруги, любовники, родители, близкие друзья и родственники.

*Ситуации:* духовная близость, полное доверие.

*Особенности:* общение происходит в основном при помощи невербальных средств. Проникновение других людей в эту зону без ведома человека воспринимается им негативно. Например, ситуации поездки в переполненном транспорте, ожидания в очереди.

***2. Личная или персональная дистанция (0,4—0,5 — 1,2—1,5м)****Партнеры:* друзья, хорошие знакомые, единомышленники.
*Ситуации:* доверие, обсуждение личных проблем, совместная де­ятельность.

*Особенности:* в этой зоне, в отличие от интимной, преобладает вербальное общение. Именно здесь происходит обмен значимой информацией, опытом и т.д.

**3. *Социальная дистанция (1,2—1,5 — 2 м)****Партнеры:* знакомые, коллеги по работе.

*Ситуации:* общение с посторонними людьми, которых человек не очень хорошо знает.

*Особенности:* в данной зоне общение носит официальный характер.

**4. *Формальная дистанция (2 — 3,7—4 м)****Партнеры:* начальник — подчиненный, деловой партнер.

*Ситуации:* приём у начальства, деловые переговоры, визит у чиновнику.

*Особенности:* эта дистанция характерна для официальных деловых отношений.

Учитывая значимость временных характеристик невербального общения для развития его диалогичности, педагогу, контактирующему с родителями и стремящемуся к сотрудничеству с ними, можно порекомендовать освоить *технику «зеркала»* — установление соответствия и гармонии с поведением другого человека, которая состоит в следующем.

1. *Подстройка под тон, громкость голоса и темп речи собеседника..* Человеку свойственно следовать привычному для него тону, громкости и темпу речи. Но если понаблюдать за собой, можно обнаружить, что тех, кто говорит тихо и медленно, раздражает громкая и быстрая речь собеседника, которая воспринимается как нападение, хотя собеседник и не собирался этого делать.

Педагог, вступая в контакт с родителем, должен подстроиться под его голос так, чтобы он не заметил этого. Поэтому здесь, как и во всяком деле, надо не перестараться: резкая смена педагогом своего голоса может восприниматься как насмешка.

*Цель педагога* — не только подстроится под голос собеседника, но и одновременно слышать содержание. Можно поупражняться, используя телевизор или привлекая близкого человека.

1. *Подстройка под дыхание собеседника.* Для этого педагогу не­обходимо сосредоточиться на верхней линии плеч родителя, различить ее движения вверх и вниз. Когда удастся уловить ритм дихания партнера, нужно подстроиться под него.
2. *Подстройка под ритм движений собеседника.* На этом этапе педагог должен заметить какое-нибудь движение, которое повторяет родитель, и всякий раз, когда он его повторяет, сопровождать своим движением.

Так как большинство людей не задумывается о своих привычках и движениях, то родитель вряд ли заметит соответствие последовательности действий педагога своим действиям.

4. *Соответствие позе собеседника.* Педагог просто отражает позу родителя, подражая ей. Здесь наблюдается тот же эффект: мало кто из собеседников контролирует положение своего тела, а значит и не заметит копирования. Тем не менее, на уровне бессознательного внешнее соответствие партнеров по общению подчеркивает для родителя сходство, смягчает различия, что приводит к усилению взаимопонимания.

Особенно важно продумать использование всех невербальных средств общения: мимики, жестов, позы, взгляда, голоса, простран­ства и временных характеристик при подготовке и проведении различных форм работы с родителями.