

# АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

---

удк 37.013.42

**И. А. Ахьямова**

## НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

### В СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ С ДЕТЬМИ

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** педагогическое общение; невербальное общение; невербальные средства; взгляд; жесты; мимика; дистанция; прикосновение.

**АННОТАЦИЯ.** Раскрывается сущность и значение применения невербальных средств общения в социально-педагогической деятельности с детьми.

**I. A. Akhyamova**

## NON-VERBAL COMMUNICATION

### IN SOCIAL-PEDAGOGICAL ACTIVITY WITH CHILDREN

**KEY WORDS:** pedagogical communication; non-verbal communication; non-verbal aids; glance; gestures; mimic; distance; touching.

**ABSTRACT.** The author shows the essence and meaning of usage of non-verbal means of communication in social-pedagogical work with children.

Содержанием социально-педагогической деятельности является содействие развитию ребенка, а главным «инструментом» выступает процесс взаимодействия специалиста с ребенком, педагогическое общение. Общение — сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе, общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становится осознанным, связанным

вербальными и невербальными актами. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее — реципиентом [6. С. 270].

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее, знаковых систем. Существуют несколько знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе, соответственно им можно построить классификацию коммуникативных процессов. При делении различают вербальную коммуникацию (в качестве знаковой системы используется речь) и невербальную коммуникацию (используются различные

неречевые знаковые системы). Речь педагога — основное средство, позволяющее приобщить ребенка к социуму, обучить его как способам мышления, так и его содержанию. При этом педагог должен обладать высокой языковой культурой, богатым словарным запасом, владеть экспрессивными возможностями и интонационной выразительностью речи, иметь четкую дикцию. Вместе с тем невербальное общение способствует развитию и совершенствованию коммуникативных возможностей человека, вследствие чего он становится более способным к межличностным контактам и открывает для себя более широкие возможности для развития.

Невербальное общение — это такой вид общения, для которого является характерным использование в качестве главного средства передачи информации организации взаимодействия, формирования образа, понятия о партнере, осуществления влияния на другого человека невербального поведения и невербальных коммуникаций [5. С. 121]. Невербальное общение — это общение при помощи мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты. Это тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица. Большинство невербальных форм и средств общения у человека являются врожденными и позволяют ему взаимодействовать, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях, не только с себе подобными, но и с другими живыми существами. Многим из высших животных, в том числе и более всего собакам, обезьянам и дельфинам, дана способность невербального общения друг с другом и с человеком. Благодаря невербальному общению человек получает возможность психологически развиваться еще до того, как он усвоил и научился пользоваться речью (около 2—3 лет). Кроме того, само

по себе невербальное общение способствует развитию и совершенствованию коммуникативных возможностей человека, вследствие чего он становится более способным к межличностным контактам и открывает для себя более широкие возможности для развития.

Хотя вербальные символы (слова) — основное средство для кодирования идей, предназначенных к передаче, мы используем и невербальные символы для трансляции сообщений. В невербальной коммуникации используются любые символы, кроме слов. Зачастую невербальная передача происходит одновременно с вербальной и может усиливать или изменять смысл слов. Обмен взглядами, выражение лица, например, улыбки и выражения неодобрения, поднятые в недоумении брови, живой или остановившийся взгляд, взгляд с выражением одобрения или неодобрения — все это примеры невербальной коммуникации. Использование пальца как указующего перста, прикрывание рта рукой, прикосновение, вялая поза также относятся к невербальным способам передачи значения (смысла).

Невербальное общение выступает одним из средств репрезентации личностью своего «Я», межличностного воздействия и регуляции отношений, создает образ партнера по общению, выступает в роли уточнения, опережения вербального сообщения. Для него характерно отсутствие членораздельной звуковой речи — это главное, что подчеркивается в большинстве исследований по проблеме этого общения. Во многих научных работах существует некоторая путаница в понятиях «невербальное общение», «невербальная коммуникация», чаще всего использующихся как синонимы.

Общение социального педагога и ребенка состоит, прежде всего, в обмене информацией познавательного и аффективно-оценочного характера (Л. М. Митина). И передача этой информации

осуществляется как вербальным путем, так и с помощью различных средств невербальной коммуникации. Общаясь с детьми, социальный педагог значительную часть информации относительно их эмоционального состояния, намерений, отношения к чему-либо получает не из слов ребенка, а из жестов, мимики, интонации, позы, взгляда, манеры слушать. Жест, мимика, взгляд, поза подчас оказываются более выразительными и действенными, чем слова.

Средства невербального общения всегда так или иначе задействованы в ходе процесса социально-педагогической деятельности, несмотря на то, что, как правило, социальный педагог не осознает их значения. Общепринято, что во взаимодействии социального педагога с ребенком, как, впрочем, с любым субъектом общения, невербальное общение осуществляется по нескольким каналам: мимика, прикосновение, жест, дистанция общения, визуальное взаимодействие, интонация [8. С. 137].

Остановимся на рассмотрении каждой из составляющих процесса невербального взаимодействия в системе социально-педагогической деятельности. Невербальное общение включает в себя пять подсистем [3. С. 94]: пространственную (межличностное пространство); взгляд; оптико-кинетическую (внешний вид собеседника, выражение лица, движения: экспрессивно-выразительные (поза тела, мимика, жесты, походка); тактильные движения (рукопожатие, похлопывание по спине или плечу, прикосновения, поцелуи); паралингвистическую или околоречевую подсистему (вокальные качества голоса, его диапазон, тональность, тембр); экстралингвистическую или внеречевую подсистему (темп речи, паузы, смех и т. д.).

На первом месте находится оптико-кинетическая система знаков, включающая жесты, мимику, пантомимику. Общая моторика различных частей тела

отображает эмоциональные реакции человека, поэтому включение оптико-кинетической системы знаков в ситуацию коммуникации придает общению нюансы. Эти нюансы оказываются неоднозначными при употреблении одних и тех же жестов, например в различных национальных культурах. Значимость оптико-кинетической системы знаков в коммуникации настолько велика, что в настоящее время выделилась особая область исследований — кинетика, которая специально имеет дело с этими проблемами.

В. П. Трусов склоняется к мнению, что лицо как канал невербальной коммуникации является ведущим и весьма сложным средством общения. Оно способно передавать эмоциональный и содержательный подтекст речевых сообщений и служить регулятором процедуры общения партнеров. Мимика — внешнее выражение психических состояний, в первую очередь эмоциональных, проявляющееся в совокупности координированных движений лицевых мышц [7]. Мимическая сторона общения крайне важна для полноценного общения индивидов, выражая прежде всего эмоциональное их состояние во время взаимодействия. Многообразие мимических движений и их сочетаний дает возможность социальному педагогу выразить свое эмоциональное состояние и отношение к определенному ребенку, его ответу или поступку: отразить интерес, понимание или равнодушие и т. д. Ряд исследований показывают, что дети отдают предпочтение педагогу с доброжелательным выражением лица, с высоким уровнем внешней эмоциональности. При этом отмечается, что чрезмерная подвижность мускулов глаз или лица, как и безжизненная их статичность, создает серьезные проблемы в общении с детьми [10. С. 80].

Известно, что многие педагоги считают необходимым в процессе социаль-

но-педагогической работы с детьми создавать «специальное выражение лица» для воздействия на них. Часто — это строгое выражение лица с нахмуренным лбом, сжатыми губами, напряженной нижней челюстью. Это лицо-маска, надуманный образ, якобы способствует хорошему поведению ребенка, облегчает руководство, управление коллективом, группой. Кроме того, существует довольно распространенное явление — определенное лицо для определенного ребенка. Но как профессионал, социальный педагог должен владеть своим поведением настолько, чтобы этого избегать.

Жесты — движения, имеющие сигнальное значение; это выразительные движения головой, рукой или кистью, которые совершают в процессе общения. Как отмечают исследователи, жесты в процессе общения не только сопровождают речь. На основе жестов можно сделать заключение об отношении человека к какому-либо событию, лицу, предмету. Жест также может сказать о желании человека, его внутреннем душевном состоянии. Особенности жестикуляции человека могут служить основанием для вывода о каком-либо качестве воспринимаемого человека.

В литературе встречаются классификации жестов по различным основаниям. По физической природе жесты можно разделить на две большие группы: головные и мануальные (ручные). Вторая группа, в свою очередь, включает подгруппы жестов, выполняемых одной рукой или обеими руками, и жестов, различающихся по активной используемой части рук: пальцевых, кистевых, локтевых, плечевых или смешанных.

По характеру воздействия на воспринимающего можно выделить визуальные, визуально-акустические, визуальнотактильные жесты. Различают также произвольные и произвольные жесты. Произвольными являются движения головы, рук или кистей, которые совер-

шаются сознательно. Такие движения, если они производятся часто, могут превратиться в произвольные жесты. Произвольными являются движения, совершаемые бессознательно. Часто их обозначают также как рефлекторные движения. Как правило, они бывают врожденными (оборонительный рефлекс) или приобретенными.

Жестикуляция социального педагога является для детей одним из индикаторов его отношений к ним (Е. А. Петрова). Жест обладает свойством «тайное делать явным», о чем социальный педагог всегда должен помнить. Характер жестов социального педагога с первых минут создает определенный настрой у ребенка. Исследования подтверждают, что если движения социального педагога порывисты и нервны, то в результате вместо готовности выслушать у детей возникает состояние напряженного ожидания неприятностей.

Большую роль жесты играют и в обеспечении внимания ребенка, являющегося важнейшим условием социально-педагогической деятельности. Значительными возможностями сосредоточения внимания слушателей обладает именно жест, эмоциональная насыщенность которого, как правило, привлекает взгляды детей. Среди средств организации внимания специалистом активно используются такие жесты, как жесты указания, жесты имитации, жесты подчеркивания и т. д.

Социально-педагогическая деятельность предполагает не только воздействие на клиента, но и обязательную обратную связь. Именно с помощью жеста социальный педагог часто «включает» ее (вопросительный кивок головой, приглашающие жесты и пр.), повышает ее интенсивность (жесты одобрения, оценки), или завершает контакт. Жест выступает важным компонентом обратной связи, без понимания которого затрудняется адекватная оценка педагогом со-

стояния ребенка, его отношения к педагогу, сверстникам [9. С. 224]. Жесты в комплексе с другими невербальными средствами общения используются социальным педагогом для обеспечения контроля. С этой целью чаще всего применяются оценивающие, регулирующие и дисциплинирующие жесты.

Язык глаз, по мнению психологов, очень важен для самоощущения в процессе общения. Визуальное взаимодействие — исключительно важный компонент процесса коммуникации. Около 80% чувственных впечатлений человек получает через органы зрения. Глаза являются также важным выразительным органом. Согласно современным данным, взгляд выполняет роль управляющего воздействия, обеспечивая обратную связь о поведении партнера и степени его вовлеченности в коммуникацию. Велика роль взгляда и в обмене репликами, где он выполняет сигнальную функцию; принимает участие в выражении интимности и регулировании дистанции.

Взглядом социальный педагог может выразить свое отношение к ребенку, его поведению, задать вопрос, дать ответ и т. д. Воздействие взгляда социального педагога зависит от дистанции общения, оно тем сильнее, чем ближе к педагогу находится ребенок. Особенно велико влияние пристального взгляда, который может быть и неприятным. Сопровождение социальным педагогом своего замечания взглядом негативно сказывается на состоянии ребенка, мешает поддержанию контакта.

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также невербальные «добавки» к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система — это система вокализации, то есть качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система — включение в речь пауз, других вкраплений, например, по-

кашливания, плача, смеха, наконец, самого темпа речи. Интонация определяется как совокупность звуковых средств языка, организующих речь. Это ритмико-мелодическая сторона речи. Основными ее элементами являются мелодия речи, ее ритм, интенсивность, темп, тембр, а также фразовое и логическое ударения. Интонация практически позволяет выражать свои мысли и чувства, волевые устремления не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки ему [4. С. 94]. Помимо функций дополнения, замещения, предвосхищения речевого высказывания, а также регулирования речевого потока, акцентирования внимания на ту или иную часть вербального сообщения, интонация выполняет оригинальную функцию — функцию экономии речевого высказывания.

Интонация при общении взрослых может нести до 40% информации. Однако при общении с ребенком воздействие интонации увеличивается. В интонации проявляются те переживания, которые сопровождают речь социального педагога, обращенную к ребенку, и он реагирует на них. Ребенок удивительно точно узнает по интонации отношение к нему взрослых, он обладает исключительным эмоциональным слухом, расшифровывает не только содержание, смысл сказанных слов, но и отношение к нему со стороны других.

При восприятии слов ребенок сначала реагирует на интонацию ответным действием и лишь потом усваивает смысл сказанного. Крик или монотонная речь социального педагога лишаются воздействующей силы потому, что сенсорные входы ребенка либо забиты (криком), либо он вообще не улавливает эмоционального сопровождения, что порождает безразличие. Соответственно, речь социального педагога должна быть эмоционально насыщенной, однако при этом следует избегать крайностей; педа-

гогу в своей деятельности крайне важно избирать тон общения с детьми, соответствующий не только ситуации общения, но и нормам этики [11. С. 79].

Пространство и время организации коммуникативного процесса выступают также особой знаковой системой, несут смысловую нагрузку как компоненты коммуникативных ситуаций. Так, например, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину также может иметь определенное значение отрицательного порядка. Экспериментально доказано преимущество некоторых пространственных форм организации общения как двух партнеров по коммуникативному процессу, так и в массовых аудиториях [2. С. 110]. Выбор дистанции общения определяется социальным престижем общающихся, национально-этническими признаками, полом, возрастом коммуникантов, характером взаимоотношений партнеров.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается партнерами негативно, и они пытаются ее изменить. Таким образом, человек в различных ситуациях общения активно изменяет свое пространство, устанавливает оптимально соответствующую объективным и субъективным переменным дистанцию взаимодействия. Организация и угол общения также являются важными проксемическими компонентами невербальной системы. Исследователи определяют ориентацию как расположение общающихся по отношению друг к другу, которое может варьироваться от положения «лицом к лицу» до расстояния «спиной к спине». При беседах за столом ориентация партнеров определяет зачастую характер общения.

Дистанция между общающимися зависит от отношений между ними. Социальному педагогу особенно важно осознать связь между протеканием процес-

са общения и расположением собеседников относительно друг друга в пространстве. Вне сомнения, пространственные факторы общения социальный педагог использует, интуитивно выбирая оптимальное расстояние от слушателя. Важно применять пространственную близость для установления более доверительных отношений с ребенком, соблюдая при этом осторожность, так как чрезмерное приближение к собеседнику иногда воспринимается как посягательство на личность, выглядит нетактичным.

Следующий канал невербального общения в социально-педагогической деятельности — прикосновение, обозначаемое иногда как тактильная коммуникация. Использование прикосновения в социально-педагогической деятельности очень важно при работе с детьми особенно младшего школьного возраста. С помощью прикосновения можно привлечь внимание, установить контакт, выразить свое отношение к ребенку. При этом следует помнить, что у многих детей прикосновение может вызвать настороженность. В первую очередь, это бывает у детей, для которых сокращение психологической дистанции создает неудобства и окрашено тревогой. Неприятно прикосновение, несущее оттенок давления, силы [9. С. 218].

В целом все системы невербальной коммуникации, несомненно, играют большую вспомогательную (а иногда самостоятельную) роль в коммуникативном процессе. Вместе с вербальной системой коммуникации эти системы обеспечивают обмен информацией, который необходим людям для организации совместной деятельности.

Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения, так как :

- около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу;
- невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника;
- наше отношение к собеседнику нередко формируется под влиянием первого впечатления, а оно, в свою очередь, является результатом воздействия невербальных факторов — походки, выражения лица, взгляда, манеры держаться, стиля одежды и т. д. [11. С. 58].

Особенно ценны невербальные сигналы потому, что они спонтанны, бессознательны и в отличие от слов всегда искренни.

Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями, которые гласят, что слова (которым мы придаем такое большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, звуки, 38% значения несут звуки и интонации и 55% — позы и жесты.

Таким образом, невербальный аспект общения занимает значительное место в процессе взаимодействия социального педагога с детьми. Для того, чтобы облегчить свою работу, социальный педагог должен уметь общаться с детьми не вербально, должен принимать во внимание не только речь ребенка, но и каждый его жест, взгляд, каждое движение, строго контролируя свое невербальное поведение.

Через невербальные проявления ребенок демонстрирует свое истинное отношение к происходящему. И задача социального педагога эти проявления увидеть и интерпретировать, понять, что за ними кроется. Кроме этого, осознавая и управляя своим собственным невербальным поведением, специалист получает в пользование очень действенный инструмент присоединения к собеседнику и воздействия на него.

В последнее время на страницах публикаций все шире разрабатываются проблемы невербального общения в процессе межличностных контактов в социально-педагогической деятельности, где оно играет значительную роль в регулировании взаимоотношений, установлении взаимопонимания, во многом определяет эмоциональную атмосферу в общении с ребенком.

Социально-педагогическое общение с использованием невербальных средств — целостная система социально-психолого-педагогического взаимодействия социального педагога и ребенка, содержащая обмен информацией, воспитательное воздействие и организацию взаимоотношений. В процессе социально-педагогической деятельности невербальное общение осуществляется одновременно через мимику, жесты, дистанцию, визуальный контакт, интонацию, прикосновение и др. При этом невербальные средства являются важнейшим способом социально-педагогического взаимодействия.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. АХЬЯМОВА, И. А. Воспитание культуры невербального общения социального педагога : понятийный анализ / И. А. Ахьямова// Социальная педагогика : традиции и инновации : материалы всероссийского конгресса социальных педагогов с международным участием, 18—21 марта 2009 г., Екатеринбург : в 4 ч. / Урал. гос. пед. ун-т ; под ред. М. А. Галагузовой. — Екатеринбург, 2009. — Ч. 2.
2. БИРКЕНБИЛ, В. Язык интонации, мимики, жестов / В. Биркенбил. — СПб. : Питер, 1997.
3. ДЕРЯБО, С. Гроссмейстер общения / С. Дерябо, В. Ясвин. — М. : Смысл, 2000.
4. КЛЮЕВ, Е. В. Речевая коммуникация / Е. В. Клюев. — М. : ПРИОР, 1998.

5. КНАПП, М. Л. Невербальные коммуникации / М. Л. Кнапп. — М., 1999.
6. КОНЕЦКАЯ, В. П. Социология коммуникации / В. П. Конецкая. — М. : МУБУ, 1997.
7. КОНЮХОВ, Н. И. Словарь-справочник практического психолога / Н. И. Конюхов. — Воронеж : Модэк, 1996.
8. ЛЕОНТЬЕВ, А. А. Педагогическое общение / А. А. Леонтьев. — М. : Знание, 1999.
9. МУДРИК, А. В. Общение как фактор воспитания школьников / А. В. Мудрик. — М.: Педагогика, 1984.
10. ПЕТРОВА, Е. А. Жесты в педагогическом процессе : учеб. пособие. — М. : Моск. городское пед. общество, 1998.
11. ПИЗ, А. Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам / А. Пиз. — Нижний Новгород, 1992.

Получено 20.03.09  
© Ахьямова И. А., 2010