

ЗАОЧНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ШКОЛА

(Занятие 2-е)

УДК 023.5:159.9.019*2

Мейжис И.А.

Невербальное общение

Раскрыты основные составляющие невербального общения: язык глаз, мимики и жестов, особенности голоса и речи, пространственного расположения. Статья снабжена полезными упражнениями, развивающими возможности невербального общения.

Невербальная коммуникация является таким же продуктом общественного развития, как и речь. Мы употребляем такие выражения, как "красноречивый взгляд", "приятный голос", "многозначительная интонация", "выразительная поза". К невербальной коммуникации относятся также жесты, мимика, интонации, расположение в пространстве общающихся и даже стиль их одежды. Все это видимые знаки поведения, которые каждый человек подмечает в другом, и нередко именно невербальные знаки говорят партнеру больше об истинных намерениях и отношении, чем произносимые слова.

Невербальному поведению людей посвящено множество исследований. В психологии даже сложились специальные области знания: кинесика изучает мимику, жесты; паралингвистика рассматривает влияние голоса на собеседника, "вокальные" особенности людей, все то, что связано с интонацией; экстралингвистика изучает "добавки" к речи, т. е. смех, паузы, покашливания, темп речи, все то, что называют "околоречевыми приемами"; проксемика исследует нормы пространственной организации общения; хронемика посвящена временной организации вербального общения.

В библиотечном общении важны любые проявления невербальной коммуникации. Невыразительный, скучающий взгляд библиотекаря, его рассеянность или равнодушие в процессе общения с читателем, а также, к примеру, агрессивность последнего могут создать психологический барьер, который помешает установлению контакта, и сле-

довательно, отрицательно скажется на качестве библиотечного обслуживания. Поэтому библиотекаря так важно следить за выражением своего лица, знать, как его, библиотекаря, воспринимают окружающие, уметь выразить намерение помочь читателю и т. п. Важно и научиться понимать состояние читателей.

Напоминаем учащимся в нашей заочной психологической школе, что большинство предлагаемых упражнений описаны в стиле техники микротренировок, в последовательности выполнения которых есть свои правила: 1) краткое введение в прием; 2) наблюдение за смоделированным приемом, его можно вести на улице, в библиотеке, при просмотре телепередач; 3) изучение приема по рекомендованной к данной статье литературе; 4) воспроизведение приема в ситуациях с обратной связью.

Предлагаемые упражнения рассчитаны на групповые занятия, только часть из них может быть выполнена индивидуально. Для более эффективного усвоения навыков предлагаются упражнения из других видов тренинга, не требующие специального опыта групповой работы. Упражнениями завершается первый цикл (упр. № 1—5) и второй цикл (упр. № 6—10). Эти два цикла рассчитаны на две встречи.

Для определения возможностей понимания невербального поведения людей К. Росс и П. Дьюдни предлагают следующее.

Упражнение № 1. "Немое телевидение"

Попытайтесь изучить язык мимики и жестов. Выключите звук у Вашего телевизора и попробуйте прокомментировать чувства и действия участников телепередачи, используя не слова, а жесты и мимику. Если у Вас есть видеоманитофон, запишите программу с тем, чтобы затем Вы смогли проверить свою интерпретацию, повторив запись программы на этот раз с включенным звуком.

Если Вы делаете упражнение в группе, запишите свои впечатления от происходящего на экране. Проанализируйте их, обменявшись в течение пяти минут впечатлениями.

Контакт глазами

"...Этот взгляд все может выразить так чудно", — писал А.С. Пушкин о взгляде женщины.

Действительно, глаза, взгляд играют большую роль в человеческом общении. Именно на глаза сначала обращают

внимание при разглядывании портрета или фотографии. Эта автоматическая реакция досталась нам "по наследству". У многих животных прямой направленный взгляд служит сигналом угрозы. Но человеческий взгляд выполняет другую функцию, в значительной мере отличную от взгляда животных. Он тесно связан с речью и часто является средством установления контакта¹.

Читатели воспринимают библиотекаря во многом по тому, каким взглядом их встречают в библиотеке. Прямой взгляд и лицо, обращенное к партнеру, демонстрируют интерес, внимание, открытость, готовность к диалогу. Взгляд сбоку, искоса, свидетельствует о скепсисе, недоверии, иногда кокетстве. Взгляд снизу (при склоненной голове) указывает либо на готовность к агрессивным действиям, либо (при согнутой спине) на покорность, услужливость. Взгляд сверху вниз (при откинутой голове) обнаруживает чувство превосходства, высокомерие, презрение. Уклоняющийся взгляд указывает на неуверенность, скромность или робость, возможно, чувство вины.

В интерпретации взгляда необходимо учитывать и культурные различия разных народов. Занимавшиеся этими вопросами этнографы делят человеческие цивилизации на "контактные" и "неконтактные". В контактных культурах взгляд при разговоре и общении имеет большое функциональное значение, например, у арабов, латиноамериканцев, народов юга Европы. К неконтактным относятся индийцы, пакистанцы, японцы. Последние при разговоре смотрят на шею собеседника так, что лицо и глаза партнера находятся в зоне периферического зрения. Психолог В.С. Агеев выяснил, что все европейцы кажутся вьетнамцам всегда сердитыми и гневливыми, так как для них широко открытые глаза являются признаком недовольства. Необходимость учитывать культурные различия особенно высока в нашей многонациональной стране. Тем более, что навыки общения, будучи однажды усвоены в детстве, на протяжении жизни у человека не меняются, даже если он попадает в другую национальную среду.

Английский психолог М. Арджайл и его сотрудники показали, что взгляды помогают поддерживать контакт при разговоре. Взглядом как

¹ Женщины, как правило, используют прямой взгляд чаще мужчин. Ученые предполагают, что это качество у них врожденное. Оно связывается с традиционной социальной ролью женщины как воспитательницы детей. Она нуждается в этом средстве общения, устанавливая психологический контакт с ребенком, еще не умеющим говорить. Во всяком случае прямой взгляд мужчин женщины расценивают не как угрозу, а как проявление интереса.

бы компенсируют то, что может разделять собеседников (например, библиотечная кафедра). Замечено, что сидящие за широким столом собеседники чаще смотрят друг на друга, чем сидящие за узким. А как используете свой взгляд Вы?

Упражнение № 2. "Вопрошающий взгляд"

Сядьте в круг. Обведите взглядом Ваших партнеров. Выберите себе собеседника. Установите с ним контакт глазами. Получите его молчаливое согласие, сядьте рядом. Обменяйтесь мыслями, что именно вас привлекло друг в друге. Затем повторите это упражнение столько раз, сколько человек в группе может стать Вашим собеседником. В конце упражнения пусть каждый подсчитает в уме, сколько раз он был инициатором беседы, сколько раз ответил на "призыв".

Мимика и жесты

Мимика и жесты играют не меньшую роль в налаживании контакта. В библиотеке относительно мало жестикулируют, но это лишь на первый взгляд. Библиотекарь приходится следить за своими жестами, которые могут быть истолкованы читателями негативно. Так, скрещенные на груди руки воспринимаются как защита и нежелание что-либо обсуждать. Прикрывающая рот рука свидетельствует о том, что собеседник хочет скрыть свою позицию по обсуждаемому вопросу. Потирание носа, обычно указательным пальцем, выражает сомнение и затруднительность положения. Библиотекарь может жестами показать и готовность помочь: наклоненная голова — жест внимательного слушания, а почесывание подбородка — "давайте вместе подумаем". Важно избегать жестов скуки в общении с читателями: постукивания по полу ногой как бы в рассеянности, машинального щелканья ручкой или рисования на бумаге.

Большое значение имеет мимика. С ее помощью мы выражаем свои настроения, намерения. В совокупности с жестами и взглядом мимика дает о нас самую полную информацию окружающим. Понимаем ли мы других, достаточно ли выразительно можем показать свои эмоции? Для диагностики наших "мимических талантов" психологи предлагают вот это.

Упражнение № 3. "Мимика"

Материал. Несколько наборов одинаковых рисунков с изображением мимики (например, см. рис. из кн. Г.В. Щекина "Как читать людей по их внешнему облику". — Киев: Украина, 1992. — С. 137.).

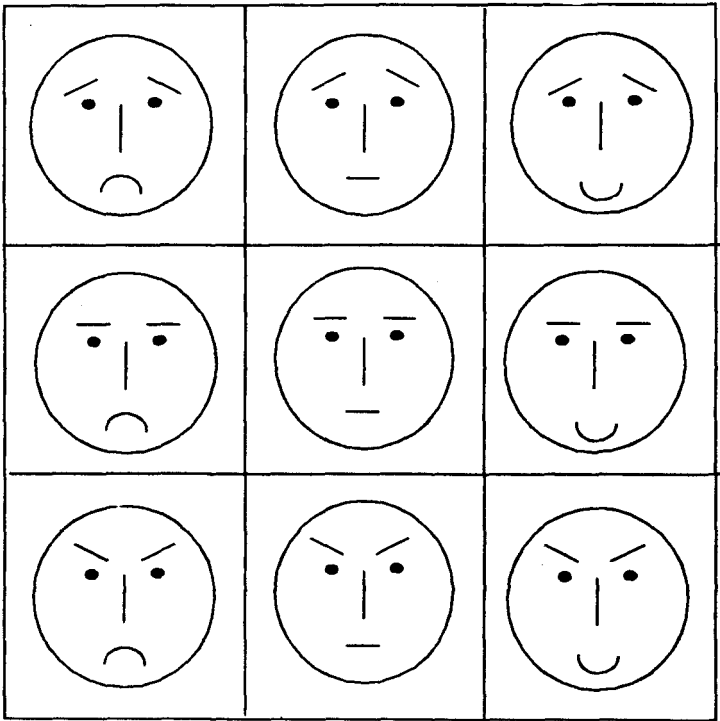
Проведение. Два человека получают эти наборы и садятся спиной друг к другу. Третий выступает в роли арбитра и размещается так, чтобы видеть рисунки каждого из партнеров. Один должен вслух определить психологическое состояние, соответствующее одному из схематических изображений мимики, и показать его только арбитру. Другой партнер должен найти его на своем рисунке и тоже показать арбитру. Последний фиксирует все ответы. После проведения 4—6 проб партнеры меняются ролями так, чтобы в роли арбитра и угадывающих побывал каждый из трех играющих. Упражнение целесообразно провести несколько раз.

В конце игры партнеры подсчитывают, сколько раз у них совпали характеристики мимических выражений.

Для развития навыков внимательного слушания с использованием невербальных средств коммуникации К. Росс и П. Дьюдни предлагают упражнение, которое полезно выполнять в группе.

Упражнение № 4. "Навыки внимания"

Попросите партнера говорить о теме, которая его особенно интересует. Ваша роль — слушать и поощрять рассказ собеседника, используя навыки невербального общения: мимику, взгляды, кивки головой. Проанализируйте, какие приемы Вы используете чаще? Какие требуют большей практики? Пусть другие участники группы расскажут Вам о том, что они заметили в Вашем невербальном поведении, что им показалось удачным. Поменяйтесь ролями. Проиграйте еще раз ситуацию рассказа. Какая из ролей оказалась для Вас более привычной? Как использование партнером приемов невербального поведения влияет на Вас как на говорящего?



Схематическое изображение мимики

Последнее (пятое) упражнение первого цикла направлено на развитие взаимопонимания. Каждому знакомо чувство отчуждения. Вероятно, знакомо и противоположное ощущение, когда в процессе общения возникает атмосфера доброжелательности и понимания. Предлагаемое упражнение советских психологов Н.В. Цзена и Ю.В. Пахомова в миниатюре решает задачу перехода от отчуждения к контакту. Упражнение особенно полезно для библиотекарей, так как для них умение установить контакт — основа профессии. Для выполнения этого упражнения потребуются все навыки невербального поведения, полученные ранее.

Упражнение № 5. "Анабиоз"

Участники разбиваются на пары. В каждой паре игроки распределяют роли "замороженного" и "реаниматора". По сигналу "замороженный" застывает, изображая погруженное в анабиоз существо с окаменевшим лицом и пустым взглядом. Задача "реаниматора", на которую отводится одна минута, вызвать партнера из анабиотического состояния. "Реаниматор" не имеет права ни прикасаться к "замороженному", ни обращаться к нему с какими-либо словами. Все, чем он располагает, это взгляд, мимика, жест и пантомима.

Признаками успешной работы "реаниматора" можно считать произвольные реплики "замороженного", его смех, улыбку и другие эмоциональные проявления.

Особенности голоса и речи

Это еще один аспект невербальной коммуникации. О том, насколько он важен, говорит факт, приведенный в книге А. Штангля "Язык тела": во множестве исследований получено от 60% до 90% правильных суждений относительно величины тела, полноты, подвижности, внутреннего состояния и возраста, основывавшихся только на звучании голоса и манере говорить. А. Штангль выделяет следующие "параметры".

Скорость речи. Оживленная, бойкая манера говорить, быстрый темп речи свидетельствует об импульсивности человека, его уверенности в себе; спокойная медленная манера указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность; заметные колебания

скорости речи обнаруживают неуравновешенность, неуверенность, склонность к возбуждению.

Громкость. Громкий голос, как правило, присущ человеку с большой жизненной силой либо кичливому и самодовольному; тихий голос указывает на сдержанность, скромность, такт или нехватку жизненной силы, слабость человека.

А р т и к у л я ц и я . Ясное и четкое произношение слов свидетельствует о внутренней дисциплине, потребности в ясности и о недостатке живости; неясное, расплывчатое произношение свойственно уступчивым, неуверенным, мягким, слабовольным людям.

Высота голоса. Фальцет (дословно "головной голос") присущ человеку с интеллектуальной доминантой; грудной голос свидетельствует об эмоциональности; высокий, пронзительный голос — признак страха и волнения; низкий тон голоса — расслабленность и покой, достоинство.

Ритм говорения. Плавная речь с легкими периодическими колебаниями — свидетельство богатства чувств, уравновешенности, скорее хорошего основного настроения; строго цикличное, правильное говорение — сильно осознаваемое переживание, напряжение воли, дисциплина, педантичность, а также холодность чувств; угловато-отрывистая манера говорения — трезвое, целесообразное мышление.

Для того, чтобы оценить качество голоса, авторы американского учебника для библиотечарей предлагают специальное упражнение.

Упражнение № 6. "Оцените свой голос"

Запишите свой голос на магнитофон, когда находитесь в неформальной обстановке. А затем сделайте запись, когда Вы громко читаете какой-либо текст. Первая мысль, которая придет Вам в голову при прослушивании: "Неужели это мой голос?". Тем не менее голос, который записан на пленку — это голос, который слышат другие при общении с Вами.

Оценивая собственный голос, исходите из следующих характеристик.

Звучит ли каждое предложение и каждое слово так же, как и все остальные? Изменяете ли Вы тон и выделяете ли что-то в зависимости от смысла?

"Звучит" ли Ваша усталость и раздражение? Энергия или интерес? Не жесткий ли у Вас тон? Вы говорите в нос? С придыханием?

Вы бубните, или каждая согласная звучит четко?

Вы говорите настолько мягко и тихо, что люди порой не могут Вас понять, или строчите как из пулемета, так что нельзя разобрать, что Вы говорите?

Вы говорите настолько медленно, что люди не могут дождаться, когда Вы закончите предложение?

Оцените себя по каждому положению. Расскажите о результатах в группе. Сопоставьте самооценку с мнением Ваших партнеров по занятиям.

Среди паралингвистических характеристик голоса большое значение имеют интонация и ударение. Восходящая интонация в предложении, которое не является вопросительным, свидетельствует о неуверенности или растерянности. Интонацией можно выразить разные эмоциональные состояния и настроения. Подчеркивание отдельных слов и выражений создает разные оттенки речи, придавая одному и тому же высказыванию различное смысловое звучание.

Упражнение № 7. "Подчеркивание"

Разбейтесь на группы по три человека и проговорите по очереди нижеследующие фразы с разными ударениями. После каждой фразы, произнесенной с максимальным количеством подчеркиваний (ударений) на отдельных словах, обсудите, чем отличается одна и та же фраза в связи с изменением подчеркиваемого слова, какой смысл она приобретает.

"Маша рассказала эту историю Кате".

"Скажи, кто ты на самом деле?"

"Я не сказала, что думаю, будто она лентяйка".

Задание всем участникам. Произнесите следующие фразы с ударением на выделенном слове.

"ЧЕМ я могу вам помочь?"

"Чем Я могу вам помочь?"

"Чем я МОГУ вам помочь?"

"Чем я могу ВАМ помочь?"

"Чем я могу вам ПОМОЧЬ?"

Обсудите результаты упражнений в группе. Какую роль играют подчеркивания (ударения)?

Упражнение № 8. "Интонация"

Прочитайте нижеследующие выражения сначала с восходящей интонацией, а затем как будто Вы действительно верите в то, что говорите.

"Я думаю, что это хорошая книга".

"Наша библиотека закрывается через 15 минут".

"Разрешите представить Вам нашу постоянную читательницу Марию Игнатьевну".

"Я не согласен с тем, что этот план будет слишком сложным".

"Я думаю, что эта идея вполне осуществима".

Повторите упражнение в группе по три человека.

Обсудите его результаты.

Для тренинга уверенных интонаций в разговоре с читателями можно использовать упражнение, которое предлагается в приложении к книге К. Рудестама "Групповая психотерапия". Упражнение помогает участникам отличить уверенное поведение от неуверенного и агрессивного.

Упражнение № 9. "Уверенные ответы"

Каждому члену группы предлагают продемонстрировать в заданной гипотетической ситуации неуверенный, агрессивный и уверенный ответы. Например, представьте себе, что читатель взял из читального зала книгу и не вернул ее в срок. При посещении библиотеки он ее опять не приносит. Агрессивное поведение может выражаться следующим высказыванием: "Я знала, что Вы бессовестный человек и Вам нельзя доверять. Я не стала брать у Вас никакого залога за книгу, думала, Вы ее вернете. А Вы... И когда Вы собираетесь вернуть книгу?". Неуверенность в поведении может выражаться высказыванием типа: "Я знаю, что у Вас много забот, но как Вы думаете, когда Вы сможете вернуть книгу в библиотеку?". Уверен-

ный ответ может быть таким: "Я считала, что мы обо всем договорились, когда Вы брали книгу из читального зала. Буду Вам признательна, если Вы вернете книгу не позднее завтрашнего дня".

Все члены группы должны попробовать произнести фразы, даже если удастся только одна из интонаций. Пусть каждый из участников выберет себе одну из предложенных ниже ситуаций. Их ролевое проигрывание поможет Вам идентифицировать себя с агрессивным, неуверенным или уверенным человеком, которого Вы знаете. Помните, что невербальное поведение говорит столько же о Вашем состоянии, сколько и вербальное. Старайтесь, чтобы поза, выражение лица соответствовали каждой из трех интонаций.

Ситуации

Читатель нарушил срок возврата книг. Вы говорите ему...

В читальном зале двое довольно громко что-то обсуждают. Вы обращаетесь к ним...

Пожилой читатель занимает Вас разговором, а у Вас есть другая работа. Вы говорите...

Вы видите, как читатель выносит из читального зала книгу, которую Вы отказались выдать ему на дом. Вы говорите...

Читатель возвращает Вам книгу с явно недостающими страницами. Вы заявляете ему...

Вы замечаете, что читатель намеренно медлит с уходом, задерживая закрытие библиотеки. Вы обращаетесь к нему...

Читатель настойчиво просит Вас выдать ему единственный, часто спрашиваемый экземпляр издания. Вы отвечаете...

Вы видите, как читатель вырывает иллюстрации из книги. Вы подходите к нему и говорите...

По очереди просите обратной связи у группы относительно уверенного, неуверенного или агрессивного ответа. Помните, что "правильных" ответов не существует и полноценное обсуждение может быть очень полезным.

Дистанция при общении

Каждый человек претендует на определенное "жизненное пространство" и предъявляет соответствующие "территориальные" права.

Люди часто выражают это жестами, например, кладут книги на соседнее место за столом в читальном зале, оставляют на желаемом пространстве различные предметы (одежду, газеты, папки с бумагами и т. п.).

Проникновение в "жизненное пространство" другого человека расценивается как неуместное и вызывает раздражение. При этом различная гамма межличностных отношений дифференцирует и различные допустимые дистанции общения: чем меньше знакомы между собой люди, тем эта дистанция больше. Так, посетители читального зала стремятся к максимальной "отгороженности" от других пространством или садятся за стол спиной ко всем остальным.

Дистанция в ситуациях общения библиотекаря и читателя при подборе литературы, выполнении справки, консультировании предполагает иное поведение. Здесь действуют иные нормы. Американский исследователь Е. Хелли различает следующие типы дистанций: 1) ближняя зона, предполагающая "интимную" дистанцию (до 40—60 см) и "личную" дистанцию (от 0,4 до 1,5 м); 2) дальняя зона, предусматривающая "общественную" дистанцию (от 1,5 до 4 м) и "открытую" дистанцию (от 4 до 8 и более метров). Известно также, что интроверты склонны к сравнительно большей дистанции в общении, чем экстраверты.

Исследователи библиотечного общения подсчитали, что прием и уточнение запроса длится 6—8 минут. В течение первых четырех минут устанавливается контакт и преодолевается психологический барьер между читателем и библиотекарем.

Упражнение № 10. "Дистанция общения"

Определите свою дистанцию в общении. Для этого два участника группы расходятся на расстояние 10—12 м. Затем первый партнер медленно идет к другому. Второй следит за приближением и должен дать команду "стоп", когда расстояние покажется ему достаточным для ведения беседы. Поменяйтесь ролями. Дайте возможность попробовать "свою" дистанцию каждому участнику.

Обсудите результаты.

Дистанция в общении обусловлена также и различиями культур. Представители южных народов имеют меньшую дистанцию, северяне — большую. В библиотеке, вероятно, предпочтительнее "общественная" дистанция.

Для более глубокого изучения особенностей невербального общения советуем обратиться к следующим источникам:

1. Арджайл М. Язык взгляда // Наука и жизнь. — 1984. — № 1. — С. 119—122.
2. Горелов И.Н., Енгальчев В.Ф. Безмолвной мысли знак. — М.: Мол. гвардия, 1991. — 240 с.
3. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. — М.: Просвещение, 1982. — 282 с.
4. Штангль А. Язык тела. Познание людей в профессиональной и обыденной жизни. — М.: Прогресс, 1986. — 206 с.
5. Щекин Г.В. Как читать людей по их внешнему облику. — Киев: Украина, 1992. — 237 с.

Прежде чем приступить к занятиям в группе, еще раз вспомните смысл микротренировок: приобретение навыка требует рутинной работы, не всегда все получается сразу; только в результате повторения упражнений навык доводится до автоматизма и применяется без участия сознания. Не смущайтесь, если что-то не получается. Очень мало людей имеют хорошие навыки общения. А с трудностями в общении сталкиваются абсолютно все.

Стремитесь общаться профессионально!