

Оксюта Алина Алексеевна

соискатель кафедры практической психологии
Воронежского государственного
педагогического университета,
ассистент кафедры иностранных языков
Воронежского государственного университета
инженерных технологий
тел.: (473) 226-13-31

ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ ИНТЕРПРЕТАЦИИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА

Аннотация:

Навыки и умения интерпретировать невербальные сигналы при общении важны для всех, кто по роду своей деятельности и образу жизни постоянно находится в прямом контакте с другими людьми. Особенно важно формирование этих навыков и умений для достижения положительных результатов в профессиональной деятельности психолога.

Ключевые слова:

невербальное поведение, умения и навыки интерпретации невербальных средств, психолог, мимика.

Oxyuta Alina Alexeevna

post-graduate student of the chair of
applied psychology,
Voronezh State Pedagogical University,
assistant of the chair of foreign languages,
Voronezh State University of
Engineering Technologies
tel.: (473) 226-13-31

FORMATION OF SKILLS OF INTERPRETATION OF HUMAN'S NON-VERBAL BEHAVIOUR

The summary:

Skills and abilities to interpret non-verbal cues in communication is important for all those who by the nature of their work and life is always in direct contact with other people. It is particularly important development of these skills and abilities to achieve positive results in the professional psychologist.

Keywords:

non-verbal behaviour, skills and abilities of interpretation of non-verbal means, psychologist, mimics.

Умения и навыки интерпретировать невербальные средства общения играют важнейшую роль в межличностном общении. Американский ученый Альберт Мерабиан установил, что передача информации происходит только за счет слов на 7 %, за счет тона голоса и интонации звука – на 38 % и за счет невербальных средств, то есть жестов, мимики, языка тела – на 55 %.

В общении мы выражаем себя и познаем окружающих путем наблюдения и анализа их невербального поведения. Наши действия и экспрессивные выражения в процессе совместной деятельности с другими людьми имеют значение не только для нас, но и для наших партнеров. Они формируют отношение других людей к нам, так как становятся общими аспектами и могут повлиять на протекание и результат взаимодействия.

Наша внешность предоставляет нам действенные средства отражения наших индивидуальных особенностей и их оценки другими людьми. Это первая информация, которая доступна органам восприятия и которая постоянно находится на виду во время социального взаимодействия.

Формирование умений и навыков интерпретировать невербальные средства общения, особенно мимику, играет важную роль в становлении специалистов различных видов деятельности, связанных с постоянным межличностным общением и воспроизведением человеческого общения в творчестве, таких как практические психологи, преподаватели, адвокаты, судьи, актеры, филологи, управленцы и т.д.

Особенно большое значение имеет применение навыков интерпретации и подачи невербальных средств в повседневной деятельности психолога и психотерапевта. Без этих навыков невозможно достижение благоприятных результатов в профессиональной деятельности этих специалистов. Именно поэтому формирование навыков и умений по интерпретации невербального поведения должно иметь место в процессе профессиональной подготовки студентов-психологов.

Для любого человека, столкнувшегося с проблемами и жизненными сложностями и пришедшего к выводу, что он не в состоянии решить самостоятельно свою проблему, визит к психологу является в определенной степени стрессовой ситуацией. И чрезвычайно важно для психолога суметь убедить потенциального клиента, что откровенность является необходимостью для успешного взаимодействия, которое в результате приведет к решению проблем клиента. Для этого психолог должен показать, что на самом деле является внимательным и искренним слушателем, готов к сочувствию и сопереживанию, ему можно доверить свои самые глубокие сомнения и страхи, и все сказанное в течение сеанса у психолога не выйдет за границы кабинета психолога и останется только между ними.

Из этого следует, что сформированные навыки и умения интерпретации невербального поведения человека являются значимой составляющей коммуникативной компетенции практикующего психолога, так как именно из невербальных сигналов коммуникации человек черпает основную долю информации о собеседнике и обо всем происходящем. Отсутствие должного внимания к данному аспекту общения может свести к нулю все попытки достигнуть положительного результата работы с клиентом. Этому необходимо обучать в вузе.

Первое впечатление бывает обманчиво в связи с тем, что часто опирается на обобщения, полученные из предшествующего опыта, и приписанные данной ситуации в виду наличия некоторых общих черт, нередко иллюзорных. Несмотря на это, первое впечатление обычно очень устойчиво и для осознания того, насколько оно истинно или ложно, необходим большой объем новой информации об объекте анализа и длительный промежуток времени для ее принятия, переработки и восприятия.

Психолог с первых минут взаимодействия должен не только правильно интерпретировать невербальное поведение клиента, но и самому подавать те невербальные сигналы коммуникации, которые способствуют наиболее полному взаимопониманию и плодотворному содействию для достижения наилучшего эффекта.

Г.В. Старшенбаум пишет, что «к располагающим к контакту паралингвистическим сигналам относятся отчетливость речи, доброжелательная интонация, средняя громкость голоса, низкая высота тона, умеренная быстрота речи» [1, с. 114].

Было сделано несколько попыток выделить наиболее важные невербальные компоненты взаимодействия психотерапевта и пациента. К.В. Ягнюк в своей статье «Невербальные аспекты взаимодействия психотерапевта и пациента» пишет, что Р. Валтерс выделил следующие элементы позитивного языка тела клинициста:

- небольшой наклон туловища в сторону клиента;
- расслабленная, но свидетельствующая о внимании поза;
- положение ног, которое не бросается в глаза;
- ненавязчивые и плавные жесты;
- минимизация других движений;
- выражение лица соответствует вашим чувствам или чувствам клиента;
- размещение на расстоянии вытянутой руки от клиента [2].

Жерар Иган предложил сокращенный термин SOLER для описания базовых компонентов невербального поведения психотерапевта, характерных для активного слушания.

Расшифровывается данный комплекс следующим образом:

S: Sit SQUARELY on to the client. – «Сядьте лицом к лицу с клиентом»;

O: Maintain an OPEN posture. – «Придерживайтесь открытой позы»;

L: LEAN slightly in towards the client. – «Слегка наклонитесь к клиенту»;

E: Maintain EYE CONTACT with the client. – «Поддерживайте визуальный контакт с клиентом»;

R: RELAX. – «Расслабьтесь» [3].

Расположение психолога или психотерапевта лицом к лицу с клиентом позволит наладить контакт, показать, что он заинтересован в достижении наилучшего понимания того, что пытается донести клиент. Предпочтительно при этом сесть так, чтобы располагаться в пол-оборота к собеседнику, во избежание формирования ощущения противостояния у клиента. Придерживаясь открытой позы, человек демонстрирует, что ему нечего скрывать, что он открыт для восприятия чужого мнения и проблем. Легкий наклон к партнеру по взаимодействию позволяет передать расположение к нему, гибкость в общении, готовность сопереживать и сочувствовать ближнему. Поддержание контакта глаз является очень важным механизмом для обеспечения межличностного общения, таким образом мы демонстрируем заинтересованность в самом собеседнике и в том, что он говорит, подчеркиваем его значимость. Расслабленное состояние психолога или психотерапевта поможет клиенту почувствовать уверенность в ситуации, когда он должен рассказывать о своих личных переживаниях малознакомому человеку и расслабиться.

Следует заметить, что схожие невербальные проявления имеют место и со стороны заинтересованного пациента. Исследования общения «врач – пациент» показали, что желание вовлечения может быть выражено пациентом через наклон тела к доктору, активный визуальный контакт, улыбки, кивания и иные экспрессивные средства. И, наоборот, пациенты, которые ведут себя покорно (используют пассивный тон голоса, слабый визуальный контакт, закрытые позы) и меньше говорят, уменьшают вероятность вовлечения в процесс медицинской заботы.

Г.В. Старшенбаум говорит о необходимости периодически перепроверять восприятие в связи с тем, что невербальное поведение многозначно. Два навыка помогут вам улучшить невербальную коммуникацию:

1. *Контроль восприятия.* Если вы чувствуете, что невербальное поведение партнера сильно влияет на вашу реакцию, то уместно проверить, правильно ли вы понимаете его невербальные сигналы.

2. *Осознание своего невербального поведения.* Лишь у немногих имеется опыт самонаблюдения при общении с другими людьми. Большинству приходится просить партнера описать свое поведение. В этом случае вы можете узнать, что вас могли неверно понять и исправить это.

К выразительному поведению относят такие показатели, как постоянный контакт глаз, соответствующее чувствам выражение лица, улыбка, бодрость во время всей беседы. В то время как отсутствие контакта глаз или вызывающий, нервный или, наоборот, пустой взгляд, невыразительное или мрачное лицо, апатия, сонливость, так же как и нервозность, давление расцениваются как признаки невнимательного поведения [4, с. 90].

Лицо находится на виду у всех больше времени, чем любая другая часть тела. Оно представляет собой крайне сложный инструмент коммуникации и является важным компонентом в формировании и поддержании отношений. Лицо подает невероятное множество социальных сигналов, которые улавливаются другими людьми, интерпретируются ими и вызывают их реакцию [5, с. 23]. Лицо собеседника является более достоверным информационным источником. Под действием испытываемых индивидом чувств рождаются скоординированные сокращения и расслабления различных лицевых структур, которые определяют выражение лица, прекрасно отражающее переживаемые эмоции.

Для успешной самореализации как в качестве будущего специалиста, так и субъекта любой коммуникации студент должен большое внимание уделять самопрезентации и формированию навыков, которые необходимы для ее осуществления.

Для формирования навыков интерпретации невербальных средств общения у студентов можно выполнять различные задания. В рамках эмпирического исследования по данной теме мы на тренингах со студентами применяли следующие упражнения:

1) приглашали профессионального актера, задачей которого было изобразить основные эмоции (гнев, радость, печаль), чтобы студенты могли постараться идентифицировать выражение лица, и который значительно помог студентам в работе над выражением своих эмоций;

2) пригласить незнакомого человека на практическое задание, чтобы студенты могли по внешнему виду человека постараться предположить то, каковы темперамент, характер этого человека, образ жизни и модель поведения;

3) по фотографиям определить эмоциональное состояние, изображенных на них людей, сделать предположения по поводу того, что за ситуация изображена на снимке;

4) работа студентов в парах и группах во время тренингов также способствует формированию у студентов навыков и умений интерпретировать невербальные средства общения. Рассмотрим некоторые упражнения по данной теме:

а) работа в парах

Вырази эмоцию. Приводится ряд эмоций, которые каждый когда-нибудь переживал. На каждую эмоцию приведите два способа выражения, какими вы обычно пользуетесь: 1) как вы выражаете свое чувство вербально и 2) как вы выражаете это чувство действием без слов.

Диалог телодвижений. По две минуты общаются с помощью пантомимы в выбранных ролях: учитель и ученик, родитель и ребенок, вор и полицейский, мужчина и женщина, сила и слабость, активность и пассивность, грубость и мягкость и т.д.

Разговор через стекло. Разговор через витрину магазина; в пробке стоят два автобуса, надо через закрытые окна передать знакомому в другом автобусе срочную информацию; разговор через стекло вагона (прощание на вокзале).

Телепатия. Разговор глазами и мимикой о своем настроении.

Живое зеркало. Партнеры поочередно зеркально повторяют движения друг друга, например, умываются утром перед зеркалом, чистят зубы, бреются, ищут в глазу соринку, осматривают язык или воспаленное горло, весело гримасничают перед зеркалом.

б) работа в группе.

Ноев ковчег отправляется в плавание через пять минут. Каждый получает карточку, на которой написано название животного, которого надо будет молча изображать. У кого-то есть карточка с таким же названием. Надо найти свою пару.

Сурдоперевод. Немой садится вместе с переводчиком перед группой глухих и почти бесшумно рассказывает какой-то интересный случай. Переводчик передает его рассказ жестами и мимикой, затем выясняется, кто что понял.

Двойники. Члены группы повторяют невербальное поведение участника или предлагают свои способы невербального поведения в трудной для него ситуации.

Жертва, Преследователь и Спаситель. Каждый мысленно выбирает себе Преследователя и Спасителя и ходит по комнате, стараясь быть подальше от Преследователя и иметь между ним и собой Спасателя. По сигналу «Стоп!» все останавливаются на месте и выясняют распределение ролей.

Испорченный телефон. Участники сидят в кругу, держась за руки; надо передать чувство по кругу невербально. Начиная с последнего игрока и назад по кругу, обсуждается, что что передавал.

Живые руки. Ставят два ряда стульев, расстояние между которыми примерно 60 см. Участники снимают кольца и часы, завязывают глаза. Ведущий рассаживает их друг против друга – кого куда, остается неизвестным. Дается задание на 3 минуты знакомиться руками, бороться руками, мириться руками, прощаться руками. Кроме того, можно выражать руками различные качества, например, заботливость, нежность, печаль, раздражение, благодарность, счастье и т.д.

Угадать руку без часов и колец с закрытыми глазами.

Почувствуй мое отношение. Группа выражает свои чувства по отношению к участнику с помощью телесного контакта (поглаживание, объятие, отстранение, пощипывание, покачивание на руках группой) и пантомимы (топанье ногами, замахивание рукой, отворачивание головы, поворот спиной). К нему подходят по очереди или все вместе.

Прорвись в круг. Члены группы берутся за руки, образуя круг, участник пытается попасть в центр круга или занять место в кругу.

Вырвись из круга. Члены группы окружают участника и берутся за руки, образуя цепь, которую он пытается прорвать.

Сжатие. Члены группы сужают круг вокруг участника, угрожая раздавить его; он отталкивается от них широко расставленными руками.

Восковая палочка. Члены группы образуют тесный круг и мягко толкают участника, который стоит в центре круга с закрытыми глазами, он поворачивается в разные стороны и ослаблено падает на них.

Встреча взглядом. Надо выбрать партнера, используя невербальный сигнал. Тот, так же молча, соглашается или договаривается с другим.

Учитывая значение правильной интерпретации невербального для деятельности психолога, важно проводить подготовку по этому аспекту в процессе обучения и воспитания будущих психологов. Преподавание теоретических основ выражения эмоций, проведение семинаров и тренингов с целью формирования навыков и умений интерпретировать невербальное поведение человека и развития собственной экспрессии могут существенно содействовать становлению специалиста-психолога.

Ссылки:

1. Старшенбаум Г.В. Тренинг навыков практического психолога: интерактивный учебник: игры, тесты, упражнения. М., 2008.
2. URL: <http://psyjournal.ru/j3p/pap.php?id=20090307> (дата обращения: 01.06.2011).
3. Там же.
4. Кочунас Р. Психотерапевтические группы: теория и практика. М., 2000.
5. Рамси Н., Харкорт Д. Психология внешности / пер. с англ. СПб., 2009.

References (transliterated):

1. Starshenbaum G.V. Trening navykov prakticheskogo psikhologa: interaktivniy uchebnik: igry, testy, uprazhneniya. M., 2008.
2. URL: <http://psyjournal.ru/j3p/pap.php?id=20090307> (date of access: 01.06.2011).
3. Ibid.
4. Kochunas R. Psikhoterapevticheskie gruppy: teoriya i praktika. M., 2000.
5. Ramsi N., Kharkort D. Psikhologiya vneshnosti / transl. from English. SPb., 2009.