

Тема 8. Психолого-педагогические основы вербального и невербального социально-педагогического взаимодействия

1. Речевая коммуникация как основа социально-педагогического взаимодействия.
2. Виды речевой коммуникации, ее организация и развитие.
3. Педагогика и этика вербального и невербального общения.

1. Речевая коммуникация как основа социально-педагогического взаимодействия

Как ни были важны чувства, эмоции, отношения людей, но общение предполагает не только и не столько передачу эмоциональных состояний, сколько передачу информации. Содержание информации передается при помощи языка, т. е. принимает вербальную или словесную форму.

Публичная речь может рассматриваться как своеобразное произведение искусства, которая воздействует одновременно и на чувства, и на сознание. Если действует только на способность логического восприятия оценки явлений, не затрагивая чувственной сферы человека, она не способна производить сильное впечатление.

Идея речи, ее содержание доходит до сознания через эмоциональную сферу. Задача оратора состоит в том, чтобы воздействовать на чувства слушателей. Сильное чувство, переживание человека всегда затрагивают и разум, оставляя неизгладимые впечатления.

Речь - это человек в целом. Каждое высказывание и фактически, и в сознании воспринимающего ее представляет собой мгновенное раскрытие всего опыта и характера, намерений и чувств человека. Речь - неотъемлемая часть характера и самым широким образом определяют личность.

2. Виды речевой коммуникации, ее организация и развитие.

Типы речевой коммуникации:

I) Условие общения:

1. Непосредственное общение – наличие адресата и адресанта.
 - а) активное
 - б) пассивное
2. Апосредствованное общение – отсутствие адресата

II) Количество участников:

1. Монолог – речь одного.
2. Диалог – речь двоих.
3. Полилог – речь многих.

III) Цель общения:

- а) убеждение
- б) информирование
- в) развлечение

7. Характер коммуникации:

- а) деловой
- б) бытовой

Общение изучается философией, социологией, общей и социальной психологией, педагогикой и другими науками.

Общение или коммуникация - широкое и емкое понятие, которое применяется для обозначения осознанной и неосознанной вербальной связи, передачи и приема информации.

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам:

- речевой - вербальный;
- неречевой - невербальный.

Речевой акт — целенаправленное речевое действие, совершаемое в соответствии с принципами и правилами речевого поведения, принятыми в данном обществе; единица нормативного социоречевого поведения, рассматриваемая в рамках прагматической ситуации. Основными чертами речевого акта являются: намеренность, целеустремленность и

конвенциональность. Речевой акт всегда соотнесен с лицом говорящего. Последовательность речевого акта создаёт дискурс.

В речевом акте участвуют говорящий и адресат, выступающие как носители определённых, согласованных между собой социальных ролей, или функций. Участники речевого акта обладают фондом общих речевых навыков (речевой компетенцией), знаний и представлений о мире. В состав речевого акта входит обстановка речи и тот фрагмент действительности, которого касается его содержание.

По Остину, выполнить речевой акт значит: произнести членораздельные звуки, принадлежащие общепонятному языковому коду; построить высказывание из слов данного языка по правилам его грамматики; снабдить высказывание смыслом и референцией, т. е. соотнести с действительностью, осуществив речение; придать речению целенаправленность, превращающую его в иллокутивный акт; вызвать искомые последствия, т. е. воздействовать на сознание или поведение адресата, создать новую ситуацию (например, объявление войны).

Дж. Р. Сёрл выделяет в речевом акте: акт произнесения; пропозициональный акт, осуществляющий референцию и предикацию; иллокутивный акт, реализующий целеустановку говорящего. Теория речевого акта имеет выходы в логику, когнитивную психологию, лингвистическую философию, философию сознания, теорию коммуникации и моделей общения.

Речевое поведение человека - сложное явление, связанное с особенностями его воспитания, местом рождения и обучения, со средой, в которой он привычно общается, со всеми свойственными ему как личности и как представителю социальной группы, а также и национальной общности, особенностями.

Речевое поведение - проявление поведения в словесной форме, состоящее из: фраз, интонаций, внутреннего подтекста.

Речевое поведение человека в целом служит индикатором его общей эрудиции, особенностей интеллекта, мотивации поведения и эмоционального состояния.

Учитывая тот факт, что особенности речевого поведения у каждого человека развиты по-своему, для взаимодействия с другими собеседниками стоит помнить о существовании общепринятых правилах речевого поведения. Рассмотрим самые основные:

- любое высказывание должно быть правдивым, не стоит говорить информацию, для которой у вас нет оснований;
- при общении с собеседником не отклоняйтесь от темы разговора, она всегда должна соответствовать предмету обсуждения;
- старайтесь избегать ненужной многословности и непонятных выражений, ясно излагайте свои мысли
- не нагружайте собеседника балластом лишней информации, говорите ровно столько, сколько требуется для достижения цели вашего общения.

Хоть эти правила и существуют повсеместно, многие нарушают его, не в силах повлиять на такие особенности речевого поведения как многословность, отрывистость, излишняя эмоциональность и прочие.

Организация и развитие речевой коммуникации также имеет свои особенности и закономерности.

Для того чтобы передать другому сообщение, человек должен предварительно позаботиться о наличии или формировании общего социального опыта. Общность коммуникантов может быть самого разного свойства: общность языка, на котором они говорят; общность социального жаргона или профессионального языка, при помощи которого лучше достигается взаимопонимание; общность пола, семейного положения и т. д. Чем больше общий опыт, чем больше общих социальных связей, тем более точно будет понято адресатом посланное сообщение.

На начальном этапе организации речевой коммуникации необходимо ввести предмет сообщения (тему) и удерживать его в сознании слушающего путем периодического напоминания, уточнения. Во время достаточно продолжительного разговора говорящие более или менее обоснованно переходят от одной темы к другой. При этом наращивание объема

информации (то есть продуктивность сообщения) будет зависеть от подготовленности собеседника или аудитории. К собственно коммуникативным аспектам разговора можно отнести приемы привлечения и удержания внимания слушателей, а также выбранный тон общения – дружеский, официальный или снисходительный.

Структура разговора во многом формируется за счет попеременного включения в него участников. При этом возникают новые показатели меры взаимодействия и связанности партнеров. Они касаются, в частности, следующего: проявляется у собеседников интерес к общей теме или каждый говорит о своем; как часто используют партнеры предложения и суждения, высказанные противоположной стороной.

Эти показатели могут характеризовать как авторитетность человека, чьи суждения привлекают наибольшее внимание, так и готовность (или неготовность) партнеров принять и признать чужое мнение.

Таким образом, выявление структуры и описание хода речевой коммуникации позволяет осмыслить слабые и сильные стороны речевого поведения.

На процесс взаимопонимания в речевом общении существенное влияние оказывают некоторые особенности использования языка в речи. В их числе можно выделить такие, как:

Денотация - это значение слова, признаваемое большинством людей данного лингвистического сообщества, так называемое лексическое значение слова.

Коннотация - это вторичные ассоциации слова, разделяемые одним или несколькими членами данного сообщества; в этом смысле они субъективны и эмоциональны по своей природе.

Полисемия. Некоторые слова имеют более одного общепринятого значения, что может послужить причиной взаимонепонимания.

Синонимия. Известно, что сообщение может быть закодировано многими альтернативными, но функционально эквивалентными кодами, т.е. с помощью разных слов и фраз.

Статичность высказывания. Преимуществом и одновременно фактором трудностей в речевой коммуникации является статичность высказанной оценки.

Наблюдения и оценки, или выводы. Еще одна особенность использования языка, часто рождающая проблемы в речевом общении, связана со смешением в высказывании фактов и оценок. Наблюдая, мы можем видеть, слышать, трогать; результаты наших наблюдений описательны. Оценка же включает в себя некоторые выводы из того, что мы наблюдаем, наше отношение к действиям партнера.

Анализ особенностей речевого общения в социальном взаимодействии связан с различением следующих уровней социальной коммуникации:

- общение людей как представителей тех или иных групп. При этом определяющим фактором речевого поведения двух или нескольких человек является их групповая принадлежность или ролевая позиция;
- передача информации множеству лиц: прямая в случае публичной речи или опосредованная в случае средств массовой информации.

3. Педагогика и этика вербального и невербального общения.

Вербальная коммуникация. Чтобы вас поняли, мало иметь хорошую дикцию. Вы должны ясно осознавать, что собираетесь сказать. Кроме того, вы должны выбрать такие слова, чтобы ваша мысль была верно понята. Если человеку предстоит выступить перед большой аудиторией, он формулирует для себя тезисы или как-то иначе готовится к докладу. Но в обыденной жизни устная коммуникация требует спонтанности, и это может вызвать у человека тревогу, неуверенность и даже страх. Работу над устной речью можно начать с расширения словарного запаса. Вспомните Мартина Идена Д. Лондона, который, решив стать писателем, ежедневно стал учить определенное количество новых слов. Это ему помогло. Сейчас обычно если и учат новые слова, так только при изучении иностранного языка. Хотя расширять свой словарный запас надо как тем, у кого он невелик, так и тем, чья профессия этого требует (писатель, оратор, переводчик, политик и т.п.). Если вы ясно понимаете, что именно хотите

сказать, и ваш словарный запас достаточно велик, то вы наверняка сумеете точно выразить свою мысль и предотвратите возможные недоразумения. И напротив, люди, у которых сумбур и в мыслях и в словах, постоянно рискуют попасть впросак. Зачастую люди стесняются пользоваться своим богатым словарным запасом, не желая щеголять образованностью, опасаясь показаться заносчивыми.

Невербальная коммуникация. 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. Почему же невербальные сигналы так важны в общении?

- 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.

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.

Вербальные и невербальные средства общения. Общение, контакт с собеседником происходит в нескольких измерениях. С одной стороны, в общении присутствует **вербальный**, речевой план: слова, фразы, то, что собеседники хотят сказать друг другу (но необязательно так думают). С другой стороны, человек бессознательно выдает своим поведением истинное отношение к собеседнику, намерения, свое настроение и эмоциональное состояние. Владение языком жестов позволяет безошибочно <читать> собеседника и при случае самому применять средства невербальной коммуникации с целью воздействия на собеседника. Это важно как при общении с родственниками, друзьями, - так и на работе, с коллегами, начальником или клиентами. Узнав больше о том, что чувствует собеседник, по его жестам, важно выбрать правильную стратегию поведения.

Жесты нетерпения: постукивание предметами или пальцами, ерзание по стулу, помахивание ногой, разглядывание часов, взгляд <мимо> Вас. Если человек сидит на краешке стула, всем телом как бы устремлен вперед, руками уперся в колени - он спешит, или ему настолько надоел разговор, что он хочет поскорее его закончить. Лучше не допустить подобной ситуации - так что не злоупотребляйте вниманием и терпением собеседника. Точно соблюдайте обговоренное время с деловым партнером и не предлагайте свое общество людям, которые в нем совершенно не нуждаются, чтобы не навлечь на себя агрессию не прослыть занудой. **Жесты эмоционального дискомфорта:** Собираение несуществующих ворсинок, отряхивание одежды, почесывание шеи, снятие и надевание кольца говорят о том, что партнер испытывает внутреннее напряжение. Он нуждается в поддержке и совершенно не готов принимать какие бы то ни было решения. Что делать? Поделитесь собственными чувствами - пусть поймет, что Вы на одной с ним стороне (<я очень волновался перед нашей с Вами встречей>). Некоторое время ведите разговор <ни о чем> или переключитесь на менее значимую тему. Можно обсудить все, что угодно, начиная прекрасной ручки клиента или прически подруги, заканчивая погодой, газонной травкой для дачи. Однако обязательно выслушивайте ответы даже на дежурные вопросы, люди не любят чувствовать, что с ними общаются <формально>, не интересуясь их мнением по-настоящему. Поэтому, когда Вы обращаетесь с просьбой или предложением, либо сразу приступайте к деловой части общения, либо, задавать вопросы общего характера, поддерживайте беседу. Не бывает ничего более отталкивающего в манере некоторых людей, когда вопросы дежурные уже прозвучали, а ответы на них с полуфразы перебиваются. Жесты лжи, когда человек хочет скрыть что-либо, он бессознательно касается рукой лица - как бы

<прикрывает> ладонью угол рта, или потирает нос. Однако не путайте этот жест с жестом <скуки> - когда человек опирается подбородком или щекой на руку или обе (ладони, или сложенные в кулаки). Не показывайте человеку, что Вы сомневаетесь в его словах и не пытайтесь поймать его на лжи, доказать факт лицемерия. Наоборот, повторите сказанные им слова (<То есть, если я Вас правильно понял, то:>), так, чтобы оставить ему путь для отступления, чтоб он мог поправить Вас. Жесты превосходства, когда Вы видите направленный на Вас указательный палец, высоко поднятый подбородок, фигуру в форме <руки в боки>, можете совершить несколько ошибок. Либо начать подыгрывать такому <важному> человеку, сутулясь, подбoboстрaстно кивая и соглашаясь с каждым его словом, либо повторять все его движения, расправить плечи, поднять подбородок (занять позицию соперничества). Оба варианта проигрышны. Эффективнее всего, встретив такого напыщенного человека, подчеркнуть его значимость, сохраняя при этом свое лицо. Например, заявить <Мне рекомендовали Вас как опытного, знающего специалиста>, или <А как бы Вы поступили на моем месте>? Задавать подобный вопрос, разумеется, надо обязательно внимательно выслушать ответ, каким бы парадоксальным он не казался Вам. Заметьте про себя, когда напряжение и напыщенность спадет с партнера. Его лицо расслабится также, как и вся фигура, а черты лица примут более спокойное, человеческое выражение. **Невербальные** компоненты поведения включают в себя жесты, позы, мимику, запахи, интонации и некоторые другие, более сложно считываемые. Мимика обычно легко интерпретируется интуитивно: улыбка, нахмуривание - это выражения лица, известные нам с детства. С другой стороны, мимику человек довольно часто подчиняет сознательному контролю: сдерживает насмешку, прячет страх за гримасой превосходства. Нелишне знать, однако, что, например, отведение глаз в сторону означает сомнение, колебание, неуверенность - а взгляд в потолок - воспоминание.