

# ТАК ПРОСТО БЫТЬ КУЛЬТУРНЫМ!

## Занятие из программы психосоциального развития

Ирина Алексеевна Пивнюк, *социальный педагог*

Программа разработана в методическом управлении социальной интеграции детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Содействие».

Предлагаем вам одно из занятий программы.

### Тема «Культура общения»

Этап	Содержание	Оборудование
Ритуал начала занятия	Упражнение-разминка	Стул, ватман, листы бумаги, ручка, Приложение № 13
II. Вводная часть	Вступительное слово ведущего	
III. Основная часть	1. Что такое общение?	
	Основные виды общения	
	Игра 1 «Угадай настроение»	
	Игра 2 «Угадай, кто»	
	Упражнение 1 «Австралийские аборигены»	
	2. Правила общения	
	3. Типичные невербальные жесты	
IV. Заключительная часть	4. Беседа «Визуальный контакт»	
	Упражнение 2 «Найди себе пару»	
V. Ритуал завершения занятия	Упражнение на завершение занятия	

**Цели:** формирование навыков культурного общения.

#### Задачи:

- ✓ познакомить с видами и правилами общения;
- ✓ расширить диапазон вербального восприятия информации;
- ✓ научить расшифровывать невербальные жесты собеседника;

✓ закрепить навыки уважительного отношения к окружающим.

#### I. Ритуал начала занятия

Упражнение-разминка.

## II. Вводная часть

### Вступительное слово ведущего:

*«Тема сегодняшнего занятия — общение. Мы поговорим о видах общения, его функциях и значении в жизни человека».*

## III. Основная часть

### 1. Что такое общение?

*Ведущий: «Для начала давайте попробуем определить, что же такое общение. Для чего люди общаются?» (Дети предлагают свои трактовки).*

Общение — это коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп. В процессе общения между участниками коммуникации происходит обмен разного рода информацией. Выделяют три основные функции речевых действий: «изложение фактов, установление межличностных отношений и выражение субъективных переживаний».

Давайте разберёмся, для чего нам вообще нужно уметь общаться. Мы живём в социуме и без общения здесь не обойтись — хоть в повседневной, хоть в деловой сфере. И в этом случае самым главным навыком становится умение грамотно, понятно и доступно выражать свои мысли. Вы можете говорить без умолку с невероятной скоростью и количеством произносимых в минуту слов, но если при этом смысл сказанного вами неясен, то грош цена вашему красноречию. В то же самое время вы можете быть абсолютным молчуном, каждое слово которого, как говорится, на вес золота, но ваши слова действительно разумны, глубоки и уместны. Конечно, важно «найти золотую середину» в общении: стараться понятно и последовательно выражать свои мысли, уметь подбирать слова с учётом ситуации и слушающих вас людей и просто получать удовольствие от самого процесса общения.

Есть нестареющая фраза из одного очень хорошего фильма («Доживём до понедельника»): «Счастье — это когда тебя понимают...» Все хотят быть счастливыми, а бывает, что для этого всего лишь нужно научиться общаться с окружающими вас людьми так, чтобы они

## Мастер-КЛАСС

вас понимали. Это возможно, просто нужно немного постараться. Удачи вам в этом!

### 2. Основные виды общения

А теперь поговорим о видах общения. Существует два основных вида общения: вербальное и невербальное.

**Вербальное общение** (или речевое) — это «процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного, контакта между людьми при помощи языка».

**Невербальное общение** — это неречевая форма общения, включающая в себя жесты, мимику, позы, визуальный контакт, тембр голоса, прикосновения и передающая образное и эмоциональное содержание.

*(Ведущему рекомендуется сделать схему на ватмане по двум видам общения).*

Невербальное общение составляют: тон голоса, тембр, высота, скорость, интонация и другие различные характеристики невербалики, песня, ваш внешний вид, ваша одежда, ваша поза, выражение вашего лица, ваша улыбка или её отсутствие, ваш взгляд, ваши движения, танцы, ваша походка, глубина и скорость вашего дыхания, ваши жесты во время беседы, кивки и мотания головой, направление рук и ног, аплодисменты, прикосновения во время беседы, рукопожатия и объятия, поведение.

### Игра 1. «Угадай настроение»

**Цель:** определить значимость интонации в общении, научить определять настроение человека по интонации голоса, выработать умение контролировать свои эмоции.

Нужны четыре добровольца. Выводятся за дверь, у каждого из них на листочке записан нейтральный вопрос. Каждому

нужно прочитать его с определённой интонацией. Когда они возвращаются в помещение, группа пытается угадать, что «на душе» у данного человека: в каком он настроении, какие чувства им обуревают.

*Вывод ведущего:* видите, как много дополнительной информации несёт интонация, при этом была задействована мимика и пантомимика. Думаю, вы без труда узнаете друг друга по походке, голосу, рукопожатию это можно и проверить.

## Игра 2. «Угадай, кто»

*Цель:* научить концентрироваться на невербальных источниках информации.

*Ход игры:* сидящему на стуле ребёнку завязывают глаза, остальные дети садятся к нему на колени произнося звук «Бип!», он пытается угадать, кто это был. Следующий этап — рукопожатие.

*Ведущий:* сейчас все те, кто оказался на месте водящего, были лишены очень важного канала информации. О чём я говорю? Конечно, о наших глазах. Но, тем не менее, остальные источники информации работали в полную силу и помогли нам добиться результата.

Временами с помощью средств невербального можно сказать гораздо больше, чем с помощью слов. Исследователи выявили, что с помощью слов передаётся 7% информации, звуковых средств (включая тон голоса, интонацию и т.п.) — 38%, мимики, жестов, позы (невербальное общение) — 55%. Иными словами, важно не что говорится, а как это говорится.

Так ли это — попробуем разобраться. Нужно четыре добровольца. Именно они продемонстрируют одну из особенностей вербального общения.

## Упражнение 1. «Австралийские аборигены»

*Цель:* определить значимость невербального общения.

*Ход игры:* 3 человека из добровольцев выходят из помещения, ведущий читает следующий текст четвёртому участнику: «В далёкой-далёкой Австралии у древних племён аборигенов существует такой обычай. Когда кто-то из соплеменников собирается в дальнюю дорогу, он завязывает нитью на веточке эвкалипта несколько узелков, а утром, на восходе солнца, отправляется в путь. Эта веточка эвкалипта должна привести путника обратно домой живым и невредимым. Таково назначение узелков на эвкалиптовой веточке у древних племён аборигенов!», затем по одному в помещение входят участники, стоящие за дверью и пересказывают историю, как запомнили друг другу по очереди, последний участник-доброволец пересказывает то, что запомнил из истории всей группе.

В завершении игры делается вывод, что не вся устная информация передаётся в сохранности, часть её неизбежно теряется.

*Ведущий:* «А если нужно передать какую-либо информацию иностранцу, языка которого не знаешь? Что делать тогда? Как вы будете общаться, с помощью чего?»

Да, общение тогда становится невербальным.

Учиться понимать язык невербального общения важно по нескольким причинам. Во-первых, словами можно передать только фактические знания, но чтобы выразить чувства, одних слов часто бывает недостаточно. Иногда мы говорим: «Я не знаю, как выразить это словами», имея в виду, что наши чувства настолько глубоки или сложны, что для их выражения мы не можем найти подходящих слов. Тем не менее чувства, не под-

дающиеся словесному выражению, передаются на языке невербального общения. Во-вторых, знание этого языка показывает, насколько мы умеем владеть собой. Если говорящему трудно справиться с гневом, он повышает голос, отворачивается, а подчас ведёт себя и более вызывающе. Невербальный язык скажет о том, что люди думают о нас в действительности. Собеседник, который указывает пальцем, смотрит пристально и постоянно перебивает, испытывает совершенно другие чувства, чем человек, который улыбается, ведёт себя непринуждённо и (главное!) нас слушает. Наконец, невербальное общение ценно особенно тем, что оно, как правило, спонтанно и проявляется бессознательно. Поэтому, несмотря на то что люди взвешивают свои слова и иногда контролируют мимику, часто возможна «утечка» скрываемых чувств через мимику, жесты, интонацию и окраску голоса. Любой из этих невербальных элементов общения может помочь нам убедиться в правильности того, что сказано словами, или, как это иногда бывает, поставить сказанное под сомнение.

## 2. Правила общения

Ведущий: «Должны ли существовать правила общения. Существуют ли они? Если да, то о каких правилах вы знаете?»

### Вербальное общение должно:

- ✓ содержать оптимальное количество информации (оно должно соответствовать текущим целям общения, излишняя информация может отвлекать, вводить в заблуждение);
- ✓ содержать правдивые высказывания;
- ✓ соответствовать целям, предмету разговора;
- ✓ быть ясным (избегание непонятных выражений, многословности).

Также обязательно нужно соблюдать принцип речевой вежливости, который подразумевает тактичность, великодушия, одобрение, скромность, согласие, благожелательность.

При построении **невербального общения** также существуют определённые правила. Неверно выстроенное общение может привести как к непониманию партнёрами друг друга, так и к открытому конфликту. Примером различий в невербальном общении можно назвать национальные особенности жестикуляции,

## Мастер-КЛАСС

поэтому их нужно учитывать в общении с иностранцами.

## 3. Типичные невербальные жесты

Рассмотрим типичные невербальные жесты. (Дети при рассмотрении конкретного жеста, встают в позу, пытаются определить, что они в данный момент чувствуют, в каких ситуациях для каждого из них характерна данная поза, идёт обсуждение).

### (См. Приложение 13)

#### 1. Скрещенные на груди руки

Руки в замок на груди выражают попытку спрятаться от неблагоприятной ситуации. Положение рук при этом жесте может быть самым разнообразным, в этой книге мы обсудим три наиболее характерных положения. Типичное, стандартное скрещивание рук является универсальным жестом, почти повсюду обозначающим оборонное или негативное состояние человека, протестующего этот жест. Его всегда можно увидеть, наблюдая за человеком в толпе незнакомых людей на общественных собраниях, в очереди, в кафетериях, в лифтах и в других местах, где люди чувствуют себя неуверенно и небезопасно. Но это не всегда так. Конкретные невербальные выражения, как, например, те же скрещенные руки, понимаются по-разному: значение зависит от конкретной ситуации, в которой эта поза возникает естественно. Когда при беседе с глазу на глаз вы видите, что ваш собеседник скрещивает руки на груди, следует сделать вывод, что вы сказали что-то, с чем ваш собеседник не согласен. Несмотря на то, что на словах он будет выражать согласие с вами. Дело в том, что невербальные средства общения не могут лгать, в то время как вербальные могут. В этот момент вы должны постараться выяснить причину его жеста и побудить человека занять более располагающую позу. Помните:

до тех пор, пока человек будет держать руки скрещенными на груди, он будет сохранять отрицание. Напряжённое внутреннее состояние заставляет человека принять этот жест, а сохранение жеста поддерживает внутреннее напряжение.

Простой, но эффективный способ заставить человека разомкнуть руки — это дать ему в руки ручку, книгу, бумагу, любой предмет, беря который он вытянет руки вперёд. Тем самым он примет более открытое положение, и его отношение изменится. Можно также попросить человека наклониться вперёд, чтобы получше рассмотреть какую-нибудь вещь, в результате чего он тоже разомкнёт руки. Другим полезным приёмом будет наклон вперёд, сделанный с открытыми ладонями, и вопрос: «Я вижу, что у вас имеются вопросы. Что бы вы хотели спросить?» Или: «А что вы думаете по этому поводу?», а затем откинуться спиной на спинку стула, показывая, что настала его очередь для высказываний. Предъявляя ему свои ладони на обозрение, вы сообщаете невербальным способом, что хотели бы от своего партнёра открытого и честного ответа.

## **2. Скрещивание рук, усиленное сжатием пальцев в кулак**

Если, кроме скрещивания рук на груди, человек ещё сжимает пальцы в кулак — это говорит о его враждебной и наступательной позиции. Часто это сопровождается стиснутыми зубами и покрасневшим лицом, и в таком случае может последовать словесное или физическое нападение. Необходим успокаивающий жест с применением открытых ладоней, чтобы обнаружить причину, приведшую к таким враждебным жестам (если вы её ещё не знаете). Человек, использующий серию этих жестов, находится в атакующем положении.

## **3. Кисти скрещенных рук на плечевой части руки**

Вы можете заметить, что этот вид скрещенных рук характеризуется тем, что кисти рук впиваются в плечо противоположной руки, чтобы закрепить положение рук, исключить,

любую попытку разжать руки и подставить грудь под удар. Кисти рук так крепко могут впиваться в плечо, что пальцы и фаланги пальцев становятся белыми, потому что кровь к ним не поступает.

## **4. Скрещенные на груди руки с вытянутыми большими пальцами**

Этот оборонительный жест является модификацией жеста, в котором оба больших пальца вытянутых горизонтально вперёд рук поставлены вверх, что указывает на уверенность и самообладание человека. Когда мы поднимаем большие пальцы вверх, мы показываем, что чувствуем себя уверенно, а скрещенные руки дают ощущение защищённости.

## **5. За руку с самим собой**

Человек часто использует барьер из рук, находясь в обществе незнакомых людей, или при отсутствии уверенности в себе, человек держит самого себя за руки. Этот жест обычно используется людьми, стоящими перед большой аудиторией при получении награды или при произнесении речи. Этот жест позволяет человеку восстанавливать чувство эмоциональной безопасности при внушающих опасность обстоятельствах.

## **6. Скрещенные руки и ноги**

Когда закинутая нога на ногу сопровождается ещё и скрещиванием рук на груди, это означает, что человек «отключился» от разговора. Эта поза очень популярна у женщин во всём мире, особенно если они хотят выразить своё недовольство.

## **7. Закладывание ноги на ногу с обхватыванием ноги руками**

Человек с быстрой реакцией, которого очень трудно переубедить в споре, часто сидит, закинув ногу на ногу и обхватив ногу руками. Это признак твёрдого, упрямого человека, к которому нужен специальный подход для достижения общего языка.

## 8. Манера сидеть верхом на стуле с широко расставленными ногами

Спинка стула служит защитным средством и может превратить его в агрессивного, атакующего воина.

Большинство любителей сидеть на стуле верхом являются людьми доминирующего типа, которые пытаются управлять людьми и господствовать над ними, если им надоедает тема разговора, а спинка стула служит хорошей защитой от любого нападения со стороны других. Это очень осторожный человек и может совершенно незаметно и неожиданно для вас сесть на стул верхом.

Самый простой способ разоружить «седока» — встать или сесть за ним, от чего он почувствует уязвимость тылов в случае нападения и сменит свою позу, став менее агрессивным. Ведите беседу, стоя сверху над ним, и смотрите на него сверху вниз, наступая на его личную территорию. Это настолько выбьет его из колеи, что он может даже свалиться со стула, пытаясь противостоять попытке заставить его изменить свою позу.

## 9. Собираение невидимых ворсинок с одежды

Когда человек не согласен с мнением или отношением других людей, но не решается высказать свою точку зрения, он проделывает жесты, которые называются жестами вытеснения, т.е. они проявляются вследствие сдерживания своего мнения. Собираение, обшипывание несуществующих ворсинок с одежды является одним из таких жестов. Человек, обшипывающий ворсинки, обычно сидит, отвернувшись от других, и смотрит в пол, а в это время занимается своим маленьким несущественным делом; Это наиболее популярный жест неодобрения, и когда слушатель постоянно обирает ворсинки с одежды, это является верным признаком того, что ему не нравится всё, что здесь говорится, даже если на словах он практически со всем согласен.

## 4. Беседа «Визуальный контакт»

Визуальный контакт является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность,

но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Взглядом можно испепелить, можно поблагодарить, поддержать. (Можно предложить детям продемонстрировать).

**Вопросы детям:** О чём говорит пристальный взгляд? Что означает ситуация, когда мы прячем глаза, отводим их в сторону? Какому каналу информации вы доверяете больше?

Нам значительно легче поддерживать визуальный контакт с говорящим при обсуждении приятной темы, однако мы избегаем его, обсуждая неприятные или запутанные вопросы. В последнем случае отказ от прямого визуального контакта является выражением вежливости и понимания эмоционального состояния собеседника. Настойчивый или пристальный взгляд в таких случаях вызывает возмущение и воспринимается как вмешательство в личные переживания.

Необходимо знать, что отдельные аспекты взаимоотношений выражаются в том, как люди смотрят друг на друга. Например, мы склонны смотреть больше на тех, кем восхищаемся или с кем у нас близкие отношения. Женщины, как правило, склонны на больший визуальный контакт, чем мужчины. Обычно люди избегают визуального контакта в ситуациях соперничества, чтобы этот контакт не был понят как выражение враждебности. Кроме того, мы склонны смотреть на говорящего больше, когда он находится на расстоянии: чем ближе мы к говорящему, тем больше избегаем визуального контакта. Обычно визуальный контакт помогает говорящему почувствовать, что он общается с вами, и произвести благоприятное впечатление. Но пристальный взгляд обычно создаёт о нас неблагоприятное впечатление.

Визуальный контакт помогает регулировать разговор. Если говорящий то смотрит в глаза слушающего, то отводит глаза в сторону, это значит, что он ещё

не закончил говорить. По завершении своей речи говорящий, как правило, прямо смотрит в глаза собеседнику, как бы сообщая: «Я всё сказал, теперь ваша очередь».

Во время беседы говорящий и слушающий то смотрят, то отворачиваются друг от друга, чувствуя, что постоянный взгляд может мешать собеседнику сосредоточиться. Как говорящий, так и слушающий смотрят друг другу в глаза не более 10 секунд. Это, вероятнее всего, происходит перед началом разговора или после нескольких слов одного из собеседников. Время от времени глаза собеседников встречаются, но это продолжается значительно меньше времени, чем задерживает взгляд каждый собеседник друг на друге.

## Упражнение 2 «Найди себе пару»

*Цель:* создать дружелюбную атмосферу в группе.

Участники встают в круг и на счёт «1, 2, 3» молча встречаются с кем-либо из участников глазами и улыбаются. Та пара, которая совпала взглядом, покидает круг. Упражнение заканчивается, пока каждый не найдёт себе пару.

## IV. Заключительная часть

### Заключительное слово ведущего:

«Всю свою жизнь мы общаемся, и умение это делать, пожалуй, самое важное жизненное умение».

## V. Ритуал завершения занятия

Упражнение на завершение занятия. В.Ш