

Разговор без слов

Учитель — ученик: невербальная коммуникация

Александр МУРАШОВ, доктор педагогических наук

Общение между людьми происходит не только словами. Точнее даже не столько словесно, сколько при помощи невербальной информации, передаваемой мимикой, жестами, взглядами, положением собеседников относительно друг друга. Всё это может существенно дополнить, обогатить содержание наших слов или даже сказать за человека то, что он не решается произнести вслух, а может разоблачить, раскрыть нам глаза на истинные намерения того, кто пытается ввести нас в заблуждение, лукаво произносят красивые фразы...

Невербальная коммуникация — мощное средство общения. Владеть им полезно любому человеку. Учителю же это просто необходимо.

Наиболее вразумительным в языке является не слово, а тон, сила, модуляция, темп, с которыми проговаривается ряд слов, — короче, музыка за словами, страсть за этой музыкой, личность за этой страстью: стало быть, всё то, что не может быть высказано.

Ф. Ницше.

Подсчитано, что словесно человек получает лишь 8% информации. Остальное приходится на невербальную. Язык мимики, жеста и взгляда, модуляций голоса использовались человеком ещё с тех времён, когда он, не обременённый научными познаниями, постигал всё интуитивно. И, как всякий атавизм, невербалика оказывает сильнейшее воздействие на наше общение. Кстати, именно поэтому в русском языке так много фразеологизмов свидетельствующих о невербальном общении: «строить глазки», «ходить фертом», «прятать глаза», «повесить голову»... По мимике и жестам читают состояние человека — именно маскообразная бесстрастность Робеспьера, мешавшая заглянуть в его душу, держала в повиновении Конвент. Взгляд Петра I заставлял дам падать в обморок.

В невербальном общении выделяют кинесику (общение жестами), проксимику (расположение коммуникантов в пространстве как фактор взаимодействия), паралингвистическое (голос, интонация, темп речи) и экстралингвистическое (поза, жест) общение, визуальное взаимодействие (язык взглядов), такесику (прикосновения). Принято говорить о паралингвистическом, экстралингвистическом и ситуативном контекстах речи.

Педагог должен помнить: общение начинается задолго до первого произнесенного слова. Ещё только открыв дверь, учитель обнаруживает отношение учащихся к себе. Насколько правильно организована сама аудитория: знакома ли она, где располагается место педагога, проветрено ли помещение — всё это важные экстралингвистические факторы речи. Но вот мы вошли в класс и... Улыбнулись? Нахмурились? Сильно хлопнули дверью? Оглядели всех или сфокусировали взгляд на одном? В любом случае общение уже началось, нас «читают». Если учитель, брезгливо поёживаясь, вызывает к доске извечного двоечника, тот, даже выучив материал, едва ли на должном уровне его изложит. Нам надо учиться и во взгляде выражать оптимизирующую установку, а формулируя проблему мимикой и жестикой подчеркнуть, что таковой она является и для него. Если учитель находится сзади стола или кафедры, сжимает руки замком, опускает глаза — значит он боится аудитории, не желает с ней общаться, чего-то стесняется. И класс это заметит. Если можно попытаться использовать слова, «чтобы скрывать свои мысли» (Ф. Ларошфуко), то с мимикой и жестом такое не проходит: они обманывать не умеют.

«Как он умён!» — восхищается литературная героиня своим собеседником. Чем он покорила её? Оказывается, тем, что... был нем, то есть сохранял облик внимательного слушателя. «Чем больше вы говорите, тем выше вероятность того, что вы скажете глупость», — пишет Р. Грин. «Помолчи, за умного сойдёшь!» — рекомендует народная мудрость. Но нужно

ещё научиться так молчать, чтобы информация вместе с окружающими её эмоциональными контекстами и подтекстами передавалась слушателю. Кино, которое ещё не умело говорить, называли «великим немым». Отступление звукового (вербального) сопровождения ничуть не мешало Чарльзу Чаплину заряжать аудиторию своим юмором. Не так давно сняты комедии Л. Гайдая «Самогонщики» и «Пёс Барбос и необычный кросс». К этому времени звуковые возможности были уже близки к современным, тем не менее, герои фильмов не говорят: они общаются со зрителями лишь посредством мимики, жеста и умело подобранных музыкальных фрагментов Н. Богословского. Но зритель смеётся, всё понимает, следует бесхитростному сюжету, в котором слова, излишни. То, что принято называть невербальными каналами общения, помогает нам вести активный диалог со зрителем, не только информируя, но прежде всего давая необходимый экспрессивный импульс.

Г. Почепцов, размышляя об имидже руководителя страны, комментирует: «*В советское время при отсутствии информации западные аналитики пытались считывать информацию о происходящих в Кремле событиях по «осколкам» визуальной информации, например, кто с кем стоит на трибуне Мавзолея; по тому, как Б. Ельцин застёгивал пиджак перед выступлением, его отношение к военным, к которым он обращался; исчезновение портрета того или иного члена политбюро иногда предшествовало его официальной отставке*» (Почепцов Г. Имиджелогия. Киев. 1998. С. 128–129).

Имиджемейкеры обучают будущих политиков специальному несоответствию мимики и жестов, которая способна запутать соперников и скрыть нежелательную информацию от посторонних (мимика — «свой парень», жесты — «академик»). Существуют и «коды расшифровки» мимико-жестикуляционных сигналов. Впрочем, в обычной, не политической жизни они вряд ли актуальны — невербальная информация «считывается» уже на подсознательном уровне.

Проведём эксперимент. Произнесём слово похвалы с интонацией угрозы. К примеру, «Молодец!», — но так, что у собеседника — мурашки по коже. Услышит ли он сказанное? Едва ли: его нейтрализует интонация. И именно ей, а не содержанию фразы, подчиняется наша мимика. Подчиняется, потому что соответствие предполагает единство мимики, жеста и тона, даже если содержание речи противоположно.

Чтобы понять, какие законы формируют такую конгруэнтность, Р. Бэндлер и Дж. Гриндер предлагают посмотреть на человека глазами психолога: «Когда некто входит в ваш кабинет, он планирует то, что собирается делать. Он либо видит образы, либо повторяет про себя то, что собирается сказать, либо сосредоточивается на чувствах, которые хочет вам описать. Делая это, он обращается внутрь себя, получает доступ к этой информации и делает типичные жесты, подсознательно знакомые каждому...», и способные оказаться «детектором лжи» или сигналом о полном и абсолютном доверии.

Невербальная информация важна при осуществлении нейролингвистического программирования, когда необходимо ежемгновенно чувствовать собеседника-слушателя, непосредственно воздействуя на его подсознание. Р. Дилтс, один из наиболее ярких представителей нейро-лингвистического программирования, выделяет «аналоговый» аспект коммуникации, который «включает в себя язык тела, а также информацию, передаваемую тональной слуховой частью взаимодействия, то есть интонацией, темпом и громкостью речи. Например, в том, что рассказанная шутка кажется смешной, большую роль часто играют не только слова, но и сопровождающие их интонации, выражение лица, паузы и т.д.». Задумаемся над тем, как мы рассказываем на уроке скетчи, чтобы снять учебное напряжение и перейти к следующей микротеме урока. Торопливо? Скванно? Между прочим? Теребя пуговицу? Делая вид, что изучаем журнал? Во всех этих случаях нас не будут слушать. А если и будут, то не засмеются: наша речь и жестикуляция оказались несоответствующими содержанию сказанного — точно так же, как не соответствуют друг другу ботфорты и министерский портфель, джинсы и смокинг.

Как вести себя во время урока, чтобы привлечь к себе как можно более пристальное внимание школьников? Как вести диалог, чтобы вызвать в ответ только положительную ре-

акцию? И как научиться понимать невербальный язык собеседника?

Бальзак вспоминал, как, создавая героя, он пытался внутренне ощутить себя им. Гёте в уединении вызывал образы близких людей и мысленно вёл с ними разговоры. А. Додэ в детстве стремился «перевоплотиться» в других, что и помогло ему впоследствии словно изнутри чувствовать своих героев. Г. Флобер восклицает: «Госпожа Бовари — это я!» Писатель, по его признанию, испытывал то же, что и его героиня, когда создавал роман, он объединял себя с ней, жил её жизнью, постигал и хорошо чувствовал тончайшие движения её души. Шалляпин признавался, что в нём — два человека: один играет, изнутри входя в образ, другой — контролирует, удерживая от полного самоотождествления с образом.

Некоторые учителя утверждают, что «видят» своих ребят насквозь. И действительно предсказывают их поступки. Как это происходит? Одно из объяснений заключается в невербальном взаимодействии. Если буквально отзеркалить человека, незаметно принять его позу, а своему лицу придать его выражение, вы сможете ощутить то, что чувствует ваш собеседник в данный момент. Да и он, в свою очередь, незаметно для себя проникнется к вам симпатией, примет ваши мысли, они покажутся ему его собственными.

Отождествление себя с собеседником или с ролью («дистантное мышление»), попытки посмотреть на мир другими глазами приводят к значительному расширению перцептивной сферы, возможностей воспринять внешние сигналы. Чтобы понять другого, необходимо на некоторое время представить себя им, предвосхитить его поступок, начиная с элементарной речевой реакции. Так, на занятиях по мировой художественной культуре и литературе ребята по предложению учителя создают импровизированные воспоминания героя, его письма, дневники, как «сделал бы это он сам». И случается чудо: духовное проникновение в образ оказывается реальностью. Авторы методики НЛП подчёркивают: «Вы всегда будете получать ответы на ваши вопросы в той мере, в какой ваш сенсорный аппарат будет замечать эти ответы. И словесная (или осознанная) часть ответа редко будет иметь значение». Невербальное оказывается зачастую сигналом более глубоких интуитивных переживаний, чем собственно слово. А привлекая «отзеркаливающий» жест и мимику можно регулировать бессознательную сферу собеседника. Вот что пишет один из теоретиков общения А. Пиз: «Если вы хотите установить полное взаимопонимание со своим подчинённым и создать непринуждённую атмосферу, единственное, что вам нужно сделать, это скопировать его позу, и вы добьётесь цели». Для учителя это тем более важно, поскольку таким образом не только ученик становится ему ближе и понятнее, но и сам учитель оказывается для ребят исключительно значимой и важной инстанцией. Больше того, этот приём — перевоплощение или, точнее, воплощение в образ другого человека принятием его позы — помогает изменить собственное настроение, улучшить самоощущение. Примите сейчас выражение лица вашего любимого киногероя, постарайтесь произнести несколько фраз в его манере. Ну как, изменился ли мир? Не обманывайте себя: изменился! Вот и на уроке, когда не совсем уверены в своих силах, примите выражение лица и используйте речевую манеру своего любимого киноактёра (литературный персонаж не годится: его надо реально увидеть и услышать). Герои в кино всегда побеждают (даже если погибают, то побеждают морально) и их победоносная уверенность распространится на вас. Это, конечно, нужно отрепетировать заранее и перед зеркалом, чтобы вместо лукавой усмешки Жюльена Сореля не подражать Квазимодо.

Почему Коломбо, не обладая яркой внешностью, значительностью гениального детектива, неизменно добивается успеха? Непритязательность и маска отстранённого простачка позволяют ему тщательно изучать собеседников, не подозревающих о его цели. Ведь когда с нами говорят с выражением лица «академика», «героя», «мореплавателя» или «плотника» мы интуитивно принимаем манеру, продиктованную этой маской. С «простачком» мы становимся естественными, чувствуя своё превосходство. А «академик» вызывает в нас желание казаться умнее.

Если позволить ребятам свободно разместиться в классе, на разных уроках они сядут по-разному. О чём это горит? Прежде всего — об отношении к предмету и педагогу, о стремлении к диалогу или желании его избежать, нацеленности на лидирование или на само-

углубление, даже о степени готовности к уроку. *И сам учитель занимает различные позиции диалогической готовности: в одном классе он торопливо подходит к столу, стремясь «скрыться» за ним, а в другом — останавливается перед аудиторией.*

«Лицо говорит вместе с языком» (А.Ф. Кони). Посмотрим на учительницу, объясняющую тему и одновременно записывающую материал на доске. Она напряжённо смотрит на доску и лишь затем оборачивается к классу, чтобы сделать очередное замечание. Чем занимается класс? Развлекается интересными беседами и беспомощностью наставницы. Та забыла о простой вещи: ни с кем и никогда не разговаривают, к нему спиной! Класс, возможно, не знает законов невербального общения, но законы эти находятся в сфере подсознательно-го, их применение доступно и очевидно для каждого.

...Вот историк торопливо и как бы между прочим рассказывает о Куликовской битве. Словесник правило правописания безударных гласных в корне декламирует, как героическую поэму. Преподаватель физического воспитания утомлённым голосом командует: «Бегом марш!» *Во всех этих случаях коммуникативное намерение учителя выполнено не будет.* Куликовская битва не покажется этапным событием истории. Урок русского языка станет лишь объектом пародий. А бегущие почувствуют смертельное нежелание заниматься физкультурой.

О. Розеншток-Хюсси говорит: «Хороший армейский офицер не станет ни заигрывать с подчинёнными, ни орать на них». Значит, искусство найти нужную интонацию, силу голоса — принципиальная составляющая речевого мастерства командира. И — учителя. А есть ещё умение расставлять паузы. Пауза в нашей речи может звенеть, может призывать к вниманию, может фокусировать нетерпеливое ожидание. Учитель делает паузу перед сравнением, перед выводом, при смене структуры урока, настроения и содержания текста — и сила голоса, дикция, пауза и тон, составляющие суть паралингвистики, говорят вместе со словом.

У каждого педагога в зависимости от его многочисленных личностных качеств — темперамента, возраста, характера, степени конформизма — существует индивидуальная ситуация речевого комфорта, учитывающая ритмико-интонационные, тембровые, динамические, дикционные характеристики речи. Она может модифицироваться, в том числе в ходе работы по совершенствованию этих параметров, однако именно она определяет для каждого учителя его манеру вести урок.

Популяризатор «боди лэнгвиджа» А. Пиз подчёркивает: «Каждый жест подобен одному слову, а слово может иметь несколько различных значений. Полностью понять значение этого слова вы можете только тогда, когда вставите это слово в предложение наряду с другими словами. Жесты поступают в форме «предложений» и точно говорят о действительном состоянии и отношении человека». Почему в электричке руки норовят принять положение «замочком»? Почему мы любим иногда держаться за спинку своего стула во время урока? Во всех этих случаях ситуация объясняется необходимостью защитного жеста. А попробуем, говоря с директором школы, положить сомкнутые руки на край его стола — он инстинктивно отодвинется. Даже если этого не произойдёт, — мы, нарушившие его «собственную территорию», всё равно станем неприятны ему, и он не всегда поймёт, почему: ведь говорили мы по-дружески!

Экстралингвистические ошибки, явно препятствующие общению, — это хмурое лицо педагога, входящего в класс, однонаправленность его взгляда и речи, отсутствие зрительного контакта с *каждым* учащимся, размещение его взгляда и речи, по отношению к ученику на расстоянии, исключающем продуктивное деловое общение.

Педагог, прячущий взгляд, баррикадирующийся столом на протяжении всего урока, разворачивающийся спиной к классу («поза уходящего»), также не будет воспринят: его речь войдёт в противоречие с экстралингвистикой, прямо свидетельствует о нежелании общаться с учащимися. Почему мы не используем перемену, чтобы подготовить необходимую информацию на доске, не стоим вполоборота к классу, когда необходимость работать с доской всё же возникает? Ведь зачастую наше лицо, жест тон голоса говорят больше, чем язык: текст изложения, записанный на диктофон, воспроизводится гораздо менее точно, чем тот же

текст, прочитанный учителем в классе! Вежливая улыбка при рассказе о страшных или неприятных вещах становится издевательски-злорадной, а сатирическую историю нельзя рассказывать с озабоченным видом. Мы это знаем, но нередко забываем в классе. Немногое сделает учитель, тоном полковника перед строем излагающий историю «Евгения Онегина». Не будут слушать наставника, суетливо одёргивающего себя, выщипывающего пылинки с одежды и постоянно смотрящего на часы. А жест эксцентрический сам по себе приковывает и задерживает вниманием аудитории. Чтобы оно перешло на слова, они, эти слова, тоже непременно должны быть яркими, волнующими, не менее интригующими, чем жест. Поэтому будем следить за тем, чтобы наше речевое и невербальное поведение соответствовали друг другу.

А теперь всмотримся повнимательнее в окружающих нас людей. Язык мимики и жестов присущ индивиду внутренне, биологически репродуктивно усвоен им в социальном опыте общения. В.М. Бехтерев пишет: «Гордость выражается выпрямленным и вытянутым положением тела, что по личной оценке, соответствует стремлению стать выше других. Подавляющее известие или состояние, именуемое «горем», выражается понурым видом, что, по личной оценке, соответствует приниженному состоянию. При боязни стан человека как бы съёживается, что соответствует, по личной оценке, стремлению избежать опасности. Радость характеризуется подъёмом энергии и двигательным оживлением во всём, до прыжков включительно... Грусть выражается малоподвижностью и общим двигательным расслаблением...» Это чисто эмпирические выводы, и всё же в них и им подобных — наша возможность непосредственно «читать» стоящего перед нами человека, понимать, что в этот миг у него на уме и на душе.

Однако будем помнить, что существуют «компенсирующие» жесты и мимические маски, при которых человек держит себя противоположно тому, как на самом деле себя чувствует. Чем более театральны мимика и жест, тем отчётливее они противопоставлены состоянию человека. Чем более тщательно человек скрывает своё «Я», тем больше ему от внутренней неуверенности.

Давайте, отойдя в сторону, наденем мимическую маску собеседника, просто спросив себя: «А что бы я думал, будь у меня такое выражение лица или такая поза, осанка?». Мы поймём больше, чем из слов. Если ребёнок нас заведомо не понимает или не слушает, применим «отзеркаливание». Мы узнаем нечто сокровенное и сможем действовать оптимально — исходя из осознанной и принятой нами его Я-концепции. Даже если сам он эту Я-концепцию никогда и не пытался объяснить логически. Личность познаётся, если войти в её внутренний мир и принять его как свой. И тогда для наших ребят станет, наконец, реальностью известное, но такое, увы, далёкое от них изречение: «Счастье — это когда тебя понимают».

Литература

1. *Бехтерев В.М.* Объективная психология. М.: Наука. 1991.
2. *Дилтс Р.* Фокусы языка. С-Пб.: Питер. 2000.
4. *Розениток-Хюсси О.* Речь и действительность. М.: Лабиринт. 1994.
5. *Бюлер К.* Теория языка. М.: Прогресс. 1993.