**Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

1. ***Основные элементы коммуникации***

«Коммуникация» соответствует латинскому слову «соmmunicatio» - делаю общим, связываю, общаюсь. Под **коммуникацией** понимается связь, взаимодействие двух систем, в ходе которого от одной системы к другой передаются сигналы, несущие информацию.

Коммуникация присуща и техническим системам, и взаимодействию человека с машиной, и общению людей. При общении людей коммуникация получает новое качественное содержание. Специфика человеческой коммуникации заключается в том, что в условиях межличностного общения информация не только передается, но и формируется, уточняется, развивается. Основная цель информационного обмена в межличностном общении – выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу различных ситуаций и проблем.

Коммуникационный процесс - это обмен информацией между отдельными людьми или группой лиц. Основная цель коммуникационного процесса - это обеспечение понимания посланного сообщения.

**Основными компонентами коммуникации являются:**

1. *Субъекты коммуникационного процесса* - отправитель и получатель сообщения (коммуникатор и реципиент).

*2. Предмет коммуникации* (какое-то явление, событие и т.п.) и отражающее его сообщение (статья, радиопередача, телевизионный сюжет и т.д.).

3. *Средства коммуникации* - код, используемый для передачи в знаковой форме (слова, картинки, ноты и т. д.).

4. *Каналы коммуникации* по которым передается сообщение от коммутатора к реципиенту (письмо, телефон, радио, телеграф и т.д.), делятся на: а) средства массовой коммуникации — пресса, радио, телевидение, информационные и рекламные агентства и т.д.; б) межличностную коммуникацию - непосредственный личностный обмен сообщениями между источником и получателем.

5. *Эффект коммуникации* - последствия коммуникации, выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях.

В самом общем виде коммуникационный процесс можно описать следующим образом:

1. *Отправитель* (источник), цель которого заключается в том, чтобы оказать то или иное воздействие на получателя, *передает определенное сообщение*. В качестве отправителя могут выступать отдельные индивиды, группы людей, общественные институты (государственные учреждения, политические партии и т.п.). Отправитель является инициатором коммуникативного процесса, который начинается только тогда, когда у отправителя возникает потребность в создании и передаче какого-либо сообщения.
2. *Сообщение* — это осмысленная и соответствующим образом закодированная информация*.* Информация может быть закодирована с помощью вербальных и невербальных знаков и символов, содержащих те или иные смыслы. *Цели кодирования —* доведение замысла (идеи) отправителя до получателя; обеспечение такой интерпретации сообщения получателем, которая адекватна замыслу отправителя, т.е. получатель должен воспринять смысл сообщения именно таким, какой был вложен его отправителем. Кодирование во многом зависит от того, какой канал или средство передачи будет выбрано: устная речь, письменное обращение, знак, плакат и др.
3. *Передача информации получателю* - это физическое доведение информации до получателя, которую часто принимают за весь процесс коммуникации. Фактически это процесс организации доступности информации или информационного сообщения.
4. Получателю для понимания смысла передаваемого сообщения необходимо его *раскодировать* (декодировать). *Декодирование* — это обратный процесс перевода закодированного сообщения на язык, понятный получателю. Получателем может быть одно лицо, группа лиц, общество в целом или какая-нибудь его часть. Когда в роли получателя выступает более чем одно лицо, его (получателя) называют аудиторией коммуникации.
5. Коммуникация предполагает *обратную связь*, под которой понимают ответную реакцию получателя на сообщение отправителя. Обратная связь делает коммуникацию динамическим двусторонним процессом. Благодаря ей отправитель убеждается, что сообщение дошло до адресата и соответствующим образом проинтерпретировано. Обратная связь бывает положительная и отрицательная. Положительная обратная связь информирует отправителя, что желаемый результат сообщения достигнут. Отрицательная обратная связь информирует отправителя, что желаемый результат сообщения достигнут не был. С точки зрения повышения эффективности коммуникации отрицательная обратная связь имеет большее практическое значение, чем положительная.

Понятие *эффективной коммуникации* с точки зрения отправителя предполагает получение информации получателем и ответную реакцию в соответствии с прогнозом отправителя. Для повышения эффективности всей системы коммуникации необходимо уменьшить помехи, возникающие в процессе коммуникации, то есть учитывать индивидуально - личностные, социальные и культурные фильтры. Эти помехи могут быть изменены за счет дублирования сообщения, изменения самого сообщения в случае необходимости, уменьшения числа посредников в коммуникативном процессе.

Существует *три основных типа результатов коммуникации*:

а) изменения в знаниях получателя;

б) изменение установок получателя, то есть изменение относительно устойчивых представлений индивида;

г) изменение поведения получателя обращения.

***Ключевые условия эффективной*** *коммуникации***:**

*Цели коммуникации* - отправитель должен четко знать, каких аудиторий он хочет достичь и отклик какого типа получить.

*Подготовка обращения* - необходимо учитывать предшествующий опыт и процедуру декодирования сообщений, которой придерживается целевая аудитория.

*Планирование каналов* - отправитель должен передавать свое обращение по каналам, которые эффективно доводят его до целевой аудитории.

*Эффективность обращения* - отправитель должен по сигналам обратной связи оценивать отклик целевой аудитории на передаваемые сообщения.

Целью любой коммуникации является влияние на позицию, мнение и действия коммуниканта (получатель информации) в том направлении, которое желает коммуникатор (отправитель). Эффективная коммуникация характеризуется тем, что переданная информация должна быть воспринята в соответствии с ее первоначальным контекстом. При оценке эффективности коммуникативного воздействия необходимо фиксировать не только действия (например, привлечение клиентов благодаря рекламной кампании), но и выявлять все изменения в представлениях и мнениях, так как коммуникации в первую очередь непосредственно влияют на эти процессы.

1. ***Особенности вербальной коммуникации***

**Вербальная коммуникация** – это обмен сообщениями между людьми посредством речи.

**Речь** – это процесс использования языка в целях общения людей, это говорение.

Речь, произносимую вслух, называют ***внешней***. Когда человек думает, он говорит про себя, выражая мысли словами и фразами в виде так называемой ***внутренней речи***.

**Язык** – это совокупность звуковых, словарных и грамматических средств выражения мыслей. В разных языках эти средства имеют различное семантическое содержание, поэтому люди, говорящие на разных языках, могут не понимать друг друга.

*К основным функциям языка* относятся:

а) конструктивная (формирование мыслей);

б) коммуникативная (функция обмена информацией);

в) эмотивная (выражение отношения говорящего к предмету речи и непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию);

г) воздействие на адресата (делового партнера).

Язык реализуется в речи и только через нее выполняет свое коммуникативное предназначение. Речь является главным инструментом человеческого общения.

Основная форма вербальной коммуникации - *беседа, разговор*.

Разговор подчиняется определенным правилам, имеет определенный порядок и структуру. Выделяют три типа разговора:

1. *формализованный*, где разговор следует строгой, заранее оговоренной регламентации, например, переговоры, совещания, конференции и т.д.;
2. *полуформализованный*, где отсутствует предварительно заданная регламентация, но некоторые каноны соблюдаются, например, светские беседы и т.д.;
3. *неформализованный*, где также существуют правила, которые регулируют не внешнюю, а сущностную сторону разговора. Они довольно гибкие, изменяемые в зависимости от ситуации, например, повседневные разговоры с близкими и т.д.

Вне зависимости от типа все разговоры подчинены единой логике, выраженной в последовательности фаз: *инициирование, сам разговор* и его *окончание*.

Необходимое условие успешной вербальной коммуникации – *умение говорить*.

Другим условием успешной вербальной коммуникации является *умение слушать.* Исследования показывают, что выслушать собеседника спокойно и направленно, вникнуть в сущность того, что говорится, могут не более 10 % людей.

Неумение слушать – основная причина неэффективного общения, которая часто приводит к проблемам. При кажущейся простоте (некоторые думают, что слушать – это просто помалкивать) слушание – сложный процесс, требующий психологических энергозатрат, определенных навыков и общей коммуникативной культуры.

В литературе выделяется два вида слушания *– нерефлексивное и рефлексивное.*

Нерефлексивное слушание – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму, типа «Да», «Ну-ну», «Продолжайте» и т. д.

Рефлексивное слушание представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщений помогают рефлексивные ответы, такие как выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

При личных контактах, когда люди видят друг друга, коммуникация осуществляется и на вербальном и на невербальном уровнях.

**Невербальная коммуникация** – это обмен сообщениями посредством неречевых средств – мимики, жестов, через сенсорные и телесные контакты.

Исторический опыт человеческого общения говорит, что вербальная сторона коммуникации более молодая. Несловесное общение имеет более глубинные корни, уходящие в условия выживаемости и развития человека, как биологического вида.

Специалисты утверждает, что с помощью слов передается 7% информации о том, как человек относится к нам, его состоянии и настроении. Остальное сообщается с помощью тона голоса, интонации, мимики, жестов, позы. Иными словами, значимо, не что говорится, а как это делается.

Невербальная и вербальная коммуникации находятся в сложном взаимодействии.

*Функции, выполняемые невербальными сообщениями*:

* дополнения вербальных сообщений;
* опровержения вербальных сообщений;
* замещения вербальных сообщений;
* регулирования разговора.

По своим коммуникативным возможностям вербальное общение гораздо богаче невербального, хотя и не в состоянии его заменить. В словах, в вербальной коммуникации мы ищем ту информацию, которую угадали по невербальным признакам.

1. ***Коммуникативные барьеры***

Специфику коммуникации характеризует наличие коммуникативных барьеров.

**Коммуникативные барьеры** – это психологические препятствия, возникающее на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

В современной психологии выделяют коммуникативные барьеры трех типов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Барьеры понимания  (смысловые) | Барьеры, связанные с социально-культурными различиями  (социокультурные) | Барьеры, вызванные отношениями с людьми  (эмоциональные) |
| **трудности фонематического характера** *проявляются в результате использования коммуникатором невыразительной быстрой речи, речи-скороговорки или с большим количеством звуков-паразитов*  **семантические барьеры** *связаны с тем, что участники общения используют различные значения слов, например в фразе: «Убери свою ручку», значение слова «ручка» может пониматься как «рука человека» или как «авторучка»*  **стилистические барьеры** *возникают при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает*.  **логические барьеры** *возникают, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложная для понимания слушающего, либо противоречит присущей ему манере доказательств, например, детская логика отличается от логики взрослого.* | **социальными** (возникают из принадлежности субъектов к разным слоям общества)  **политическими** (лучше всего демонстрируют конфликты между представителями разных партий)  **религиозными** (возникают в результате трудностей в общении людей, исповедующих разные религии)  **профессиональными** (в каждой профессии есть свои области знаний и свой лексикон) | **неприязнь к собеседнику;**  **недоверие к нему**  (Эти барьеры определяются проблемами психологического климата, системы ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями) |

**СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ**

Стратегия речевого общения — это процесс построения коммуника­ции, направленной на достижение долговременных результатов. Целью стратегии может быть завоевание авторитета, любви, призыв к сотрудничеству и др. Главная цель взаимодействия педагога с родителями это совместная помощь ребенку в различных ситуациях воспитания и обучения. Для реализации данной стратегии у каждого педагога в «арсенале» существует огромное количество тактических приемов.

Тактика вербального общения — это «совокупность приемов ведения беседы и линии поведения на определенном этапе в рамках отдельного разговора».

Тактика включает в себя конкретные приемы привлечения внимания собеседника, установления контакта с ним, влияния на него, она может изменяться даже в процессе одного разговора как интуитивно, так и осмысленно.

Для эффективного общения педагога с родителями необходимо **сознательное** использование тактических приемов.

Прежде всего, необходимо выбрать оптимальную форму обращения, поскольку именно начало разговора может повлиять на успешность общения. Очевидно, что педагог, обращаясь к родителям воспитанников учеников, должен проявлять должное уважение и внимание. Кроме того, необходимо выбрать и форму приветствия. Вероятно, для этой цели вряд ли подойдет фривольное «привет» или просторечное «здрасьте». Скорее всего, педагог будет приветствовать родителей словами «добрый день», «здравствуйте», «рада видеть вас» и др.

Очень часто педагоги, особенно, воспитатели детского сада, спрашивают, можно ли называть родителей, с которыми у них сложились добрые отношения, на «ты». И хотя строгих запретов на этот счет не существует, этика педагогического общения предписывает все же определенные ограничения. Лучше называть родителей, по крайней мере, в стенах детского сада или школы, по имени-отчеству (а не просто по имени) и на «вы» даже в том случае, если вы хорошо их знаете. Форма «вы» является более нейтральной, поэтому использование ее даст возможность быть менее зависимыми от собеседника и при необходимости сообщить не самую приятную для него информацию, не испытывая при этом неудобства.

Если педагог испытывает трудности в запоминании имен, то рекомендуется составить список имен и отчеств всех родителей и держать его на видном месте, например под стеклом на рабочем столе или на двери. Кроме того, существуют специальные техники запоминания имен и фамилий. Одна из них состоит в том, чтобы при знакомстве постараться повторить имя собеседника в самые первые минуты общения (можно несколько раз).

Готовясь к выступлению перед группой родителей, педагогу тоже важно заранее продумать форму обращения. Будет неуместно называть родителей, присутствующих на родительском собрании, «друзья» или «дорогие мои». И хотя этот факт известен всем, зачастую на родительских собраниях, на которых присутствуют, как правило, только мамы, звучат такие обращения, как «девочки», «мамочки», «дамы» и др.

Для того чтобы вовлечь партнера по общению в контакт, необходимо сделать самые первые минуты удивительными, неожиданными, яркими. Особенно это важно учитывать в том случае, если педагог испытывает волнение перед разговором. Не стоит начинать с замечаний или критики — лучше на первых порах создать положитель­ный эмоциональный настрой.

Безусловно, для того чтобы собеседнику было интересно общаться с вами, необходимо иметь нужную для него информацию. Но также необ­ходимо обладать достаточным словарным запасом, иначе вы рискуете просто-напросто быть непонятым. Причем большое значение имеет спо­собность использовать в речи синонимы и антонимы, умение строить предложения. В разговоре с родителями не стоит употреблять профес­сиональные слова и выражения. Если же вы считаете это необходимым, то, произнося, возможно, незнакомые для них термины, сразу же, без паузы, дайте определение понятия. Такой способ поможет родителям точно понять вас. Кроме того, подобная тактика способствует повыше­нию самооценки мам и пап (и особенно пожилых людей, которым иногда бывает трудно находиться в курсе современных изменений в языке), а также установлению контакта, равноправного общения.

К сожалению, в наше время практически исчезают образцы правиль­ной литературной речи, и даже книги и речь дикторов далеко не всегда являются таковыми. Все чаще и чаще разговор не только детей, но и взрослых перегружен словами-паразитами, не несущими никакой смысловой нагрузки. Конечно, это затрудняет взаимопонимание собеседников. Но еще большее зло, на наш взгляд, приносят такие модные ныне словечки, как «блин», «в натуре» и др. Причем отучить детей от употребления этих слов практически невозможно, пока кто-либо из значимых для них взрослых продолжает использовать «слова-паразиты».

Еще одной причиной неэффективного общения может стать некор­ректное употребление местоимений. Чтобы избежать недоразумений в общении с родителями, желательно подчеркнуть самостоятельность своего решения или наблюдения, говорить «я»: «Я считаю, что сегодня Алеша может идти на прогулку без куртки», а не обобщать, применяя давле­ние на маму или папу: «Сегодня тепло, надо идти без куртки». В том слу­чае, если педагог хочет подчеркнуть, что ответственность за выполне­ние чего-либо лежит на родителях, лучше использовать местоимение «вы»: «Вам необходимо проследить затем, чтобы Женя не намочил руку, ему сегодня сделали прививку».

Если же воспитателю нужно продемонстрировать свою солидарность с родителями, показать, что он заинтересован в оказании помощи ре­бенку, желательно выбрать местоимение «мы»: «Мы с вами можем по­мочь Диме поскорее адаптироваться к новым условиям».

В сложных, а иногда и конфликтных ситуациях желательно исполь­зовать эффективные техники речевого общения, одной из которых яв­ляется «Я -высказывание».

**ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНИКИ РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ**

**1. «Я - высказывания»** Томас Гордон (Gordon T, 1975) предлагает способ передачи партнеру сообщения о наших чувствах, основанный на «Я - высказывании», или на «Я - послании». Оно не содержит в себе, в отличие от «Ты - посланий», негативной оценки, обвинения другого человека.

«Я-высказывания» (состоящие из четырех ступеней) могут оказать­ся чрезвычайно эффективными в ситуациях конфликта, когда необхо­димо прийти к конструктивному (плодотворному) его разрешению. По­скольку конфликт часто сопровождается взаимными обвинениями, использование хотя бы одной из позиций «Я-высказывания» позволя­ет снизить напряжение и будет способствовать рождению взаимопо­нимания. «Я-высказывание» представляет собой один из приемлемых способов выражения своих чувств и принятия ответственности на себя за происходящее. Вместо того, чтобы обвинять партнера (что часто происходит во время конфликта), говорящий вербализует (выражает словами) проблему, чувства, возникшие у него в связи с этим, причину их появления и, кроме того, выражает конкретную просьбу партнеру, в которой заключается вариант такого разрешения конфликтной ситуации, которое в дальнейшем будет способствовать улучшению взаимо­отношений. Чтобы научиться использовать «Я-высказывания» в слож­ных ситуациях, желательно отработать этот навык в учебных условиях, что обеспечит автоматическое его включение в напряженных обстоя­тельствах.

Для обучения этому навыку надо составить алгоритм построения «Я-высказывания»:

1. Объективное описание произошедшего (без собственной оценки происходящего). Например: «Когда Дима на мою просьбу сдать тетрадь ответил: "Я забыл тетрадь дома..."» (Сравните: «Когда Дима с наглой усмешкой отказался выполнить мое требование сдать тет­радь...»).
2. Точная вербализация своих чувств, возникших у говорящего в на­пряженной ситуации. Например, если вам необходимо рассказать родителям о конфликте, возникшем у вас с его ребенком, поста­райтесь не обвинять ни родителей, ни ученика (ведь это может вызвать «сопротивление» и нежелание решать проблему совмест­но), а выразить свои чувства: «Я расстроился...», «Я рассерди­лась...», «Я был взбешен...».
3. Описание причины возникновения чувства. Например: «Ведь я накануне предупреждала о том, что буду собирать тетради...».
4. Выражение просьбы. Например: «Я прошу вас проконтролировать в течение недели выполнение Димой домашних заданий и прийти в субботу в школу или позвонить мне, чтобы обсудить наши со­вместные действия».

Безусловно, не каждому родителю будет приятно выслушивать от вас проблему даже в такой форме, и у него могут возникнуть неприятные чувства. Однако такая форма трансляции родителям негативной инфор­мации о ребенке вызовет наименьшее сопротивление и недовольство вашим сообщением, потому что показывает вашу заинтересованность в поисках конструктивных методов решения проблемы (а не бессильную злобу и обвинение), ваше (несмотря на возникшие трудности) положи­тельное отношение к ребенку, а также желание совместной работы с ро­дителями.

**2. Стили «адвокат» и «прокурор» в педагогической практике**

Еще одной эффективной техникой речевого общения является ис­пользование стилей «адвокат» и «прокурор». Любая профессиональная деятельность, которой занимаются в течение длительного периода вре­мени, накладывает отпечаток на развитие личностных качеств.

Помимо положительных свойств, которые формируются у педагогов, следует отметить и некоторые отрицательные. Например, педагоги со стажем часто жалуются на то, что у них появляется особая манера обще­ния с окружающими, что они начинают рассматривать мир с позиций «хорошо» и «плохо», «правильно» и «неправильно», в результате чего в суждениях появляется некоторая категоричность. Эта категоричность не способствует формированию доброжелательной атмосферы, так как во-первых, собеседник боится открыто заявить о своей позиции, а во-вто­рых, негативная информация о ребенке, о его поведении, высказанная в категоричном стиле часто воспринимается родителями болезненно или иногда даже с агрессией. Подобную позицию педагога можно отнести к стилю «прокурор», поскольку здесь одной из главных целей воспитате­ля или учителя является обвинение (ребенка или его родителей).

Противоположный стилю «прокурор» стиль «адвокат» подразумева­ет защиту педагогом ребенка (или его родителей).

Так, стиль «адвокат» рекомендуется использовать педагогу в обще­нии с родителями тогда, когда:

* те просят его совета, обращаются за помощью, делятся своими проблемами, интересуются поведением и успехами ребенка;
* родители предъявляют к ребенку завышенные требования и ждут от него слишком высоких результатов;
* педагогу требуется сообщить негативную информацию о ребенке, В этом случае разговор можно начать с позиций «адвокат», рас­сказав о ребенке хорошее, а затем переходить к неприятным мо­ментам.

*Позиция «адвокат»*

* Какой бы серьезной ни была ситуация, мы попытаемся найти вы­ход, и я протягиваю вам руку помощи.
* Я не обвиняю вас и вашего ребенка в случившемся. Если это про­изошло, значит, на это все же есть какие-то причины. Для меня важно не выявление этих причин (кто прав, кто виноват — решать не мне), не выражение своего одобрения или порицания, а оказа­ние помощи в сложившейся ситуации. Я педагог, и моя профес­сиональная задача — дать знания ребенку, которые он сможет ис­пользовать в жизни.

*Позиция «прокурор»*

* В сложившейся ситуации есть доля вашей вины. Вы должны быть за это в ответе.
* Вы обязаны держать под контролем сложившуюся ситуацию. Я ни­чем не могу вам помочь.

**СООБЩЕНИЕ НЕГАТИВНОЙ ИНФОРМАЦИИ О РЕБЕНКЕ**

Обучение в школе, каким бы интересным и полезным оно ни было всегда сопряжено с определенными трудностями. И все одиннадцать лет, которые ребенок проводит в школе, не могут быть только радостными и безоблачными. Да и у дошкольника может возникнуть множе­ство проблем — и маленьких, и даже очень серьезных. Поэтому педа­гог, работающий с детьми, вынужден время от времени, общаясь с ро­дителями, передавать им информацию о ребенке, носящую негативный характер. Молодые специалисты, недавно пришедшие в образователь­ное учреждение, зачастую испытывают трудности в подобных ситуа­циях. Опытные учителя и воспитатели чувствуют себя гораздо уве­реннее, однако и у тех и у других нередко возникают трудности во взаимопонимании с родителями детей, доставляющих особые хлопо­ты педагогам.

Негативная информация, переданная педагогом родителям, в даль­нейшем может стать как началом сотрудничества между ними, так и на­чалом затяжного конфликта. Во многом это зависит от формы, от мане­ры, от стиля ее подачи педагогом. Так, использование стиля «прокурор», описанного нами выше, вряд ли будет способствовать взаимопонима­нию собеседников. Более того, как только родитель почувствует в сло­вах учителя или воспитателя нотки обвинения, он либо постарается пе­рейти в контрнаступление, защищая своего сына или дочь, либо «закроется», смиренно соглашаясь со всем, что скажет педагог, но не проявляя никакой инициативы. Придя домой, рассерженный или рас­строенный родитель, скорее всего, вместо попыток решить проблему устроит головомойку своему чаду, отыгрываясь за унижения, испытан­ные во время беседы с педагогом.

Описанная ситуация относится к разряду типичных, кроме того, она имеет и свое продолжение: после подобной «воспитательной» беседы (особенно если это повторяется неоднократно) вряд ли у ребенка с ро­дителями сложатся хорошие отношения. К тому же обида или даже зло­ба на «училку-которая-наябедничала» тоже едва ли поможет разрешить проблему, напротив, все это может только усугубить положение. Конеч­но, негативная информация должна быть сообщена родителям, но при этом главная задача педагога — проявить уважение к родителям, при­шедшим на встречу с ним, и показать, что он, педагог, заинтересован прежде всего в помощи ребенку, а не в его обвинении.

Опытные педагоги (и в детском саду, и в школе) стараются рассказы­вать о трудностях (и в учебе, и в поведении), с которыми столкнулся ре­бенок, не на общем собрании, заставляя мам и пап краснеть, а на инди­видуальных консультациях. На общем же собрании можно затронуть проблему только в общих чертах, не называя фамилий и не «расписы­вая» поступки, в противном случае собрание может превратиться в «су­дилище», в групповое обвинение и так оказавшегося в трудном положении родителя. Например, если в детском саду или в классе некоторые дети проявляют агрессивность, то на собрании желательно сказать не­сколько слов о возрастающем уровне агрессии в мире, в стране, привес­ти статистические данные. Цифры, факты обычно воспринимаются как более значимая информация, чем просто беседа на моральные темы. Затем можно познакомить родителей с теориями, раскрывающими при­чины появления агрессивного поведения.

Как правило, после собрания многие родители сами подходят к пе­дагогу с вопросами о поведении их сына или дочери. Если же необходи­мо поговорить с родителями определенных детей, педагог в начале или в конце собрания может попросить их остаться. После небольшой бесе­ды о причинах агрессивного поведения, проведенной до этого и не со­держащей обвинений ни в адрес ребенка, ни в адрес мам и пап, родите­ли уже будут настроены на разговор в позитивном русле.

Такой же тактики следует придерживаться и при сообщении негатив­ной информации о школьной успеваемости ребенка, о конфликтах сре­ди сверстников и др.

Следовательно, общая установка педагога на решение проблемы, на то, что родитель — это не враг, мешающий воспитывать и учить ребен­ка, а единомышленник, знание общих законов общения помогут даже такую неприятную ситуацию, как сообщение негативной информации, сделать точкой отсчета, началом сотрудничества между взрослыми людь­ми, желающими оказать помощь ребенку.

Использование стиля «адвокат», который предполагает в разговоре с родителями делать акцент не на обвинение ребенка, а на поиск путей решения проблемы, поможет сделать общение в трудной ситуации более эффективным. В беседе можно использовать такие выражения, как: «Давайте подумаем, как можно заинтересовать ребенка...» Кроме того, педагог может и негативную информацию о ребенке передать ро­дителям в позитивном ключе: «Саша сегодня на уроке истории в тече­ние 10 минут очень внимательно слушал учителя...» Безусловно, мама или папа знают, что урок протекает ровно 45 минут, значит, 10-минут­ное внимание ребенка явно является недостаточным для усвоения содержания урока. Подобное обращение педагога, не содержащее пря­мого обвинения, помогает установить контакт и достичь взаимопони­мания.

Для рассказа родителям о поведении ребенка, вызвавшем недоволь­ство учителя или воспитателя, можно также использовать «принцип сэн­двича»: хорошая информация о ребенке должна предшествовать плохой, а завершение беседы проходит снова на «хорошей» ноте. Первая часть разговора готовит эмоциональный фон для принятия второй, в процес­се которой педагог говорит только о поступке, а не о личности ребенка, не обобщает информацию, не ставит «диагноза». А третий этап включа­ет выявление сильных сторон ребенка, что может стать опорой для по­иска конструктивного решения проблемы.

**НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

**Невербальная коммуникация** – это обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретация.

Невербальная коммуникация, более известная как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова.

Невербальные сообщения могут передаваться посредством:

* *оптико-кинетической системы знаков*: жесты, мимика, пантомимика;
* *тактильной системы знаков*: различные прикосновения;
* *параязыка*: паралингвистическая и экстралингвистическая система знаков;
* *организации микросреды общения*: изменение характеристик пространства общения;
* *ольфакторной системы знаков*: различные запахи;
* *визуального контакта*: контакт глаз.

Функции невербальной коммуникации:

1. Получение сведений о личности коммуникатора: о темпераменте человека, его эмоциональном состоянии в данной ситуации, самооценке, коммуникативной компетенции, социальном статусе, принадлежности к определенной группе, субкультуре.
2. Получение сведений о взаимоотношениях участников: о желаемом уровне общения (социальная и эмоциональная близость - отдаленность), о характере или типе отношений (доминирование- зависимость, расположение – нерасположение).
3. Получение сведений об отношениях участников коммуникации к самой ситуации общения.

Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения, поскольку:

* 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.

Особенности невербальной коммуникации:

* Невербальные сигналы позволяют понять состояние участников коммуникации *только в реальном времени*. *Невозможно* получить невербальную информацию о лицах, *отсутствующих в данный момент*.
* Она практически *не поддается контролю*, поэтому так просто по невербальным сигналам порой выявить *истину* при вербальном общении.

Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями. Проведенные исследования показали, что современный человек за день произносит более 30 тысяч слов, сопровождая их несловесными действиями. При этом слова (которым придается большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, 38% значения несут звуки и интонации и 55 % - позы и жесты.

1. ***Системы невербальной коммуникации***

Невербальная коммуникация осуществляется посредством *семи систем*:

1. *Оптико-кинетическая система*, которая включает в себя: внешний вид собеседника, мимика (выражение лица), пантомимика (позы и жесты).

2. *Тактильная система,* которая включает различные прикосновения.

3. *Паралингвистическая* (или околоречевая) *система*, включающая: вокальные качества голоса, его диапазон, тональность, тембр.

4. *Экстралингвистическая* (или внеречевая) *система*, к которой относятся темп речи, паузы, смех и т.д.

5*. Пространственная система*, включающая межличностное пространство общения.

6. *Ольфакторная система*, включающая различные запахи.

7. *Система визуального контакта*, включающая контакт глаз.

Наибольшее значение, несущие максимум информации о собеседнике, имеют пространственная и оптико-кинетическая системы, а также система визуального контакта.

Элементами невербаль­ного общения, в частности, являются:

* кинесика (жесты, мимика, пантомимика),
* проксемика (место и время общения),
* такесика (прикосно­вения).

*Средства кинесики:* мимика и пантомимика, включающая позы и жестикуляцию. *Мимика* – это сокращение различных мышц лица для выражения своих переживаний и отношения к чему- или кому-либо. *Жестикуляция* – это кинетическая активность говорящего человека. Наиболее показательными случаями использования средств кинесики в процессе общения являются случаи, когда к ее помощи прибегают люди, говорящие на разных языках. Жестикуляция при этом становится единственно возможным средством общения и выполняет сугубо коммуникативную функцию.

*Средства проксемики* включают: расстояния между собеседниками при различных видах общения, их векторные направления.

*Средства такесики* включают в себя тактильную коммуникацию (прикосновения, похлопывание собеседника по плечу, рукопожатие, поцелуи и т.д.). То, как люди прикасаются к другим, может быть знаком его власти, эмпатии или понимания.

Соотношение вербальных и невербальных средств общения может складываться по-разному. В одних случаях они совпадают и усиливают друг друга. В других случаях они могут не совпадать или даже противоречить друг другу. То, как именно складываются соотношения разных средств общения, определяется правилами и нормами, характерными для данного общества (или общности людей) на данном этапе его развития.

**НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ И ЕГО РОЛЬ В РАБОТЕ ПЕДАГОГА**

Одна из первых книг, посвященных невербальным средствам общения, была издана в 1849 году. Ее автор, В. Классовский, описал невербальные проявления человека, связанные с его различными состояниями: испуг, подозрение, зависть, грусть, стыд, отчаяние, удивление, надежда, любовь и др.

Например, наклон головы вперед он трактует как выражения согласия, медленное качание головой — недо­умение, сжатие губ — решимость не выходить из себя, раскрытый рот — бесхитростное удивление.

Особое внимание он уделяет анализу направ­ления взгляда и мимике в целом. По его мнению, взгляд, направленный вверх, может означать восторг, к внутренним углам века — презрение, опущенный взгляд говорит об унынии, тоске.

Интересно, что не все ли­цевые мускулы в одинаковой степени помогают выразительности. Так, в гневе, в бешенстве напрягаются височные и жевательные мускулы.

Описывая жесты, В. И. Классовский приводит следующие паттерны, причем некоторые из них не всегда совпадают с современными пред­ставлениями:

* руки, крестообразно сложенные на груди или за спиной, могут сви­детельствовать о том, что человек находится в состоянии размыш­ления (в настоящее время большинство источников трактует этот жест как проявление закрытости);
* сжатые кулаки являются признаком гнева;
* поникшая голова и согнутая спина говорят о состоянии общей подавленности и грусти.

**Позы. Жесты**

Знание невербального языка помогает нам ориентироваться не толь­ко в настроениях окружающих нас людей, но и в собственных — рас­шифровывать свои скрытые мысли. В последнее время появилось ог­ромное количество литературы, помогающей нам освоить язык общения. Однако в погоне за модным направлением нельзя забывать, что наше восприятие может оказаться субъективным, к тому же один-два жеста, вырванные из контекста взаимодействия, вряд ли помогут правильно распознать скрытые мотивы поступков партнера.

Алан Пиз (1992) предлагает для расшифровки невербального поведе­ния следующие группы жестов:

жесты «рука к лицу»;

жесты-барьеры (ба­рьеры рук и барьеры ног);

жесты «поглаживания и похлопывания головы»;

жесты собственности;

зеркальные жесты;

жесты ухаживания.

Как правило, группу жестов, называемую «рука к лицу» (почесывание кончика носа без особой надобности, потирание щеки, уха или и, области вокруг глаз), считают негативными, свидетельствующими об отрицательных ощущениях и мыслях. Эти жесты люди часто используют в тех ситуациях, когда они не хотят видеть, слышать или говорить на определенную тему.

Одним из «профессиональных» негативных жестов, очень часто встречающихся в практике общения с родителями, является *«указующий» жест*, который подразумевает беспрекословное требование педагога. Как правило, этот жест используется при общении учителя или воспитателя с детьми, но, войдя в привычку и став «профессиональным», он переносится и на общение с родителями и даже на общение с близкими людьми. Безусловно, для некоторых такой жест, говорящий о превосходстве партнера, может быть обидным. Алан Пиз называет его «*одним из самых раздражающих жестов, которые использует человек во время разговора*» (Пиз А., 1992, с. 43). Он рекомендует заменить его жестом «вытянутая ладонь вверх или вниз».

Некоторые жесты имеют универсальное значение для представителей разных культур (пожимание плечами — неуверенность, поклон - выражение почтения). Но многие жесты в разных культурах трактуются по-разному, поэтому незнание норм чужой культуры может привести не только к непониманию, но и к конфликтам, порожденным невольным оскорблением мыслей и чувств партнера.

*Однажды американский президент Ричард Никсон оказался в неприятном положении: выступая в Бразилии с речью, он по привычке вскинул руку вверх с соединенными в кольцо большим и указательным пальцами. Желая сказать «Все хорошо. Все о'кей», он не учел, что для бразильцев этот привычный американцам жест означает сексуальное оскорбление.*

Немаловажную роль в структуре невербального общения играют позы, которые условно делят на *открытые* и *закрытые*.

К закрытым позам относят те, в которых мы используем скрещивание рук или ног или заслоняем часть нашего тела с помощью каких-либо предметов. Например, учитель держит двумя руками перед собой классный журнал или букет цветов; женщина сидит в позе нога на ногу со скрещенными на груди руками. *Закрытые позы чаще всего используются людьми тогда, когда они как будто хотят отгородить себя от внешнего мира, спрятаться за барьер.*

Желая казаться более приветливыми и доброжелательными, люди используют открытые позы: раскрытые (несжатые в кулак) ладони, ноги и руки не скрещены.

Особую группу составляют *зеркальные позы и жесты*, которые сви­детельствуют о взаимном понимании, о стремлении к конструктивному общению партнеров. Используя зеркальные жесты, мы можем сообщить собеседнику о нашем с ним согласии. Многие педагоги применяют на практике эти жесты бессознательно, но часто приходится сталкиваться с такой ситуацией, когда люди, узнав о существовании зеркальных жес­тов, начинают использовать их не совсем корректным способом. Меха­ническое копирование жестов может привести собеседника к ощуще­нию, что его дразнят, и спровоцировать обиду, вызывать дискомфорт. Поэтому зеркальные жесты не должны быть точным повторением дви­жений партнера, их цель — подчеркнуть «присоединение» к собеседни­ку.

Успешность общения педагога с родителями зависит в значительной степени не только от умения грамотно использовать позы и жесты, но и от того, насколько удачно выбраны дистанция и позиция.

**Дистанция, позиция. Манера одеваться**

Очень часто учитель (или воспитатель) общается, сидя за учительс­ким столом, который может выполнять функцию «барьера» общения и препятствовать созданию доверительных отношений между собеседни­ками. Кроме того, неверно выбранная позиция (расположение), когда учитель сидит на высоком стуле, а родитель — на «детском» стуле или за низкой партой, провоцирует у родителей ощущение давления и превос­ходства со стороны педагога. Желательно, чтобы и педагог, и родитель сидели на стульях одинаковой высоты.

Планируя дистанцию общения педагога с родителями (расстояние между собеседниками), очень важно учитывать доминирующий тип вос­приятия информации собеседником. Так, при разговоре с «кинестетиками» возможна достаточно короткая дистанция, в то время как «визуал» будет чувствовать себя некомфортно, если мы подойдем к нему слишком близко. Если учитель не знает о том, к какой категории отно­сится родитель, лучше всего не вторгаться в его личностное простран­ство, а предоставить возможность выбора дистанции ему самому.

К невербальным средствам общения также можно отнести манеру одеваться. Было выявлено, что силуэт и цвет одежды ассоциируются с положением человека, занимаемым им в обществе. Так, строгий стиль в одежде (пиджак и юбка или брюки прямого покроя) ассоциируются собеседником с высоким статусом партнера по общению. С низким статусом обычно связывают одежду, которая придает телу мягкие округлые формы (рукав реглан, свитер свободно покроя, расклешенные юбки и т. д.). Одежда ахроматических тонов, а также черного и белого цвета обычно ассоциируется с высоким статусом, в то время как одежда «чистых» тонов воспринимается как менее статусный атрибут. Причем чем чище тон (красный, зеленый, синий и др.), тем ниже предполагаемый собеседником статус.

Процесс самопрезентации (самопредставления) педагога начинается до того, как он вступил в беседу с родителями. Мы еще не успели ничего сказать, а мнение о нас уже сформировано всоответствии с впечатлением, которое мы произвели на собеседника. Наш внешний вид, одежда, прическа, походка и многое другое подсказали родителям, в какой манере с нами общаться. Поэтому очень важно для педагога умение преподнести себя: быть аккуратно одетым (а не в тех вещах, которые принесли «донашивать на работе», как иногда бывает в детском саду), чистой обуви (желательно, чтобы это были туфли, а не мягкие суконные шлепанцы).

До начала разговора желательно сделать паузу 5— 10 секунд, дать воз­можность родителям настроиться на беседу. Ведь родители, так же как имы, «считывают» информацию с нашего внешнего облика, подстраива­ются под наше состояние. В это время мы можем уловить настроение родителя, отношение к себе, нащупать нужный тон, создать атмосферу делового взаимодействия.

Как правило, учителя в школе достаточно серьезно относятся к своему облику, а вот воспитатели детских садов почему-то считают, что нет смысла стараться хорошо выглядеть и быть аккуратными, поскольку дети, с которыми они работают, слишком малы и ничего не понимают. К сожалению, это ошибочное мнение, — пожалуй, именно работники детского сада должны уделять особое внимание своему внешнему виду, потому что это является одним из факторов формирования внутренней культуры ребенка.

Особое значение имеют походка, жесты, выражение лица, которое может стать эмоциональным фоном для развития конфликта. Так, педа­гог, который выйдет навстречу пришедшему на консультацию родителю с «хмурым» выражением лица, «печатным» шагом, а в разговоре будет «нависать» над собеседником, прибегать к «указующему» жесту, вряд ли сможет установить контакт с мамой или с папой. Скорее всего, собесед­ник постарается избежать повторения унизительного для него способа общения.