**Тема:** «Понятие об общении. Место и роль общения в жизни человека».

**Содержание.**

1. Введение.
2. Понятие об общении.
3. Место и роль общения в жизни.
4. Техники общения.
5. Формы общения.
6. Педагогическое общение.

*« Единственная настоящая роскошь - это роскошь человеческого общения.»*

[*Антуан де Сент-Экзепюри*](http://www.mircitaty.com/saint_exupery.html)

Хотелось бы начать свой реферат с понятия изучаемого предмета:

**Психология** = псюхе (псюше) + логас = душа + осмысленное слово =

*осмысленное слово о душе.*

**Словом** называют единицу языка, служащую для наименования понятий, предметов, лиц, действий, состояний, признаков, связей, отношений, оценок, а также устную речь.

## Речь же в свою очередь,  один из видов коммуникативной деятельности человека, *общение*, опосредствованное [языком](http://slovari.yandex.ru/~%D0%BA%D0%BD%D0%B8%D0%B3%D0%B8/%D0%91%D0%A1%D0%AD/%D0%AF%D0%B7%D1%8B%D0%BA%20(%D1%81%D1%80%D0%B5%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F)/).

Вполне можно сказать, что каждая особь в животном мире от рождения знает язык своего вида. Знание же языка человеком формируется прижизненно, в ходе его общения с другими людьми.

Потребность в общении является сугубо человеческой потребностью, которая строится на фундаментальных основаниях стремления людей к сообществу и сотрудничеству. Мотивы, обслуживающие ее, могут быть взаимоисключающими и взаимодополняющими - от эгоистически-манипулятивных до альтруистически-бескорыстных. Завязывая отношения с другими, человек может стремиться к тому, чтобы властвовать, доминировать, производить впечатление, поддерживать имидж дружелюбного и доброжелательного человека и т. д.

Скорее всего, впервые элементы человеческой речи появились в ходе выполнения совместных трудовых действий. Можно предположить, что первые слова указывали на определённые действия, орудия, предметы; это были также «приказы», адресованные партнёру по совместным действиям. Но очень скоро язык перерос подобные «указательные» и «организующие» функции. Ведь всякое слово не только обозначает, но и обобщает. Таким образом, в слове стали фиксироваться результаты познания, которыми люди делились друг с другом. Так появилось общение.

**ОБЩЕНИЕ** - процесс обмена между людьми определенными результатами их психической и духовной деятельности: усвоенной информацией, мыслями, суждениями, оценками, чувствами, переживаниями и установками…

(Крысько В.Г. Этнопсихологический словарь - М., 1999.- 343 c.)

**ОБЩЕНИЕ** - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера). Вне общения невозможна человеческая деятельность. Психологическая специфика процессов общения, рассматриваемых под углом зрения взаимоотношений личности и общества, изучается в рамках [психологии общения](http://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F_%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F&action=edit&redlink=1); использование общения в деятельности изучается [социологией](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F).

(Википедия.)

Остановлюсь подробнее на межличностном общении.

1. Предметная область теории межличностного общения задается как количественными, так и качественными параметрами. Взаимодействие между людьми может быть охарактеризовано как межличностное, если оно удовлетворяет следующим критериям: это взаимодействие между небольшим числом людей; это непосредственное взаимодействие: его участники находятся в пространственной близости, имеют возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь; это так называемое личностно-ориентированное общение, то есть предполагается, что каждый из его участников признает незаменимость, уникальность своего партнера, принимает во внимание особенности его эмоционального состояния, самооценки, личностных характеристик.
2. С учетом, как обыденных представлений, так и суждений специалистов, к предметной области межличностного общения можно отнести:

а) психические процессы и состояния, обеспечивающие трансакцию (межличностное восприятие, потребности и мотивации, эмоции и чувства, самооценки, психологические защиты и т. д.);

б) коммуникативные практики, опосредующие взаимодействие между людьми (речь, невербальные сообщения);

в) нормы и правила, делающие возможной совместную деятельность, часто неосознаваемые, вырабатываемые в рамках определенной социокультурной группы. Реальный процесс общения представляет собой функциональное единство всех перечисленных элементов. Вместе с тем в аналитических целях подобное выделение относительно самостоятельных блоков оказывается целесообразным.

1. Теория межличностного общения принципиально является сферой междисциплинарного знания. Психологические, информационно-коммуникативные и социально-нормативные процессы, составляющие предметную область теории межличностного общения, изучаются различными дисциплинами гуманитарного знания: психологией личности и социальной психологией, лингвистикой (особенно психо- и социолингвистикой), социологией (в первую очередь такими направлениями микросоциологии, как символический интеракционизм и драматургическая социология).
2. Все известные теоретические направления, в рамках которых проводятся социально-психологические исследования - бихевиоризм, когнитивизм, психоанализ, ролевая теория, гуманистическая психология - внесли свой вклад в разработку проблем межличностного общения.

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через общение с психологически развитыми людьми, благодаря широким возможностям к научению, человек приобретает все свои высшие познавательные способности и качества. Через активное общение с развитыми личностями он сам превращается в личность.

Развитие личности в детстве происходит под влиянием различных социальных институтов: семьи, школы, внешкольных учреждений, а также под воздействием средств массовой информации и живого, непосредственного общения ребёнка с окружающими людьми. В общении сначала через прямое подражание*,*а затем через словесные инструкции приобретается основной жизненный опыт ребенка. Люди, с которыми он общается, являются для ребенка носителями этого опыта, и никаким другим путем, кроме общения с ними, этот опыт не может быть приобретен. Интенсивность общения, разнообразие его содержания, целей и средств являются важнейшими факторами, определяющими развитие детей.

Действуют же все социальные институты на развитие личности не непосредственно, а через малые группы, членом которых ребёнок является, через общение с людьми, которые окружают ребёнка в этих группах. Это – члены семьи, товарищи по классу, друзья по дому, отдельные люди, с которыми ребёнок вступает в контакты.

Это развитие может идти нормально лишь при достаточно благоприятных взаимоотношениях, в которых создаётся и действует система взаимной поддержки, доверия, открытости, обнаруживается искреннее стремление общающихся друг с другом людей бескорыстно помогать друг другу, способствовать развитию друг друга как личностей. При плохих взаимоотношениях, напротив, возникают препятствия на пути личностного совершенствования человека, так как люди перестают доверять друг другу, проявляют себя по отношению друг к другу в основном с отрицательной стороны, не обнаруживают желания помогать друг другу.

В общении возникают более или менее устойчивые представления ребёнка о самом себе. Они выступают как непосредственное отражение в его сознании того, что о нём думают окружающие люди. Общение играет весьма существенную роль в становлении и развитии самосознания, и правильный образ «Я» складывается у ребёнка лишь тогда, когда окружающие его люди в этом искренне заинтересованы.

Взрослые общаются с ребёнком всегда – когда учат и приучают, когда кормят и гуляют, наказывают и играют. От того, как проходит общение, зависят и результаты воспитания, и конечно общее благополучие ребёнка, да и самих взрослых. Поэтому очень важна именно *доброжелательная атмосфера общения*.

Такая атмосфера зависит не только от характера взрослого и не только от поведения ребёнка. Она создаётся благодаря овладению и использованию навыков общения.

В психологии был найден замечательный способ помощи собеседнику в случаях, когда ему трудно справиться с ситуацией, пережить неудачу, выразить ещё не вполне ясные чувства или мысли. Он получил название техники **Активного слушания**.

При активном слушании ставится задача – понять говорящего, и дать ему знать об этом. В слове «понять» имеется в виду не только содержание слов, но и эмоциональное переживание.

Обнаружено, что решить эти обе задачи (понять и дать знать) помогает следующий приём:

*Вы повторяете то, что сказал собеседник, и при этом называете его чувство или состояние.*

Если ответ точен, то собеседник чувствует как бы присоединение к его переживанию, «разделение» его чувств. И это чувство очень важно для каждого: происходит то, о чём говорит мудрая пословица: «Разделённое горе уменьшается вдвое, а разделённая радость вдвое усиливается».

Существуют некоторые рекомендации.

* Воспроизводя сказанное собеседником, можно повторить отдельное слово, или фразу, или использовать парафраз; если человек говорил долго, то можно сделать резюме.
* Наряду с Активным слушанием используется так называемое **Пассивное слушание**. Это тоже форма активного внимания к проблеме собеседника, только с малым количеством слов. Это могут быть отдельные слова, междометия, кивки головы, внимательный взгляд.

В технику Активного слушания входит также ряд других правил и рекомендаций.

* Очень важно после ответа *держать паузу.* Она нужна для того, чтобы дать собеседнику пространство и время подумать и, может быть, сказать больше. Она же даёт возможность сосредоточиться на собеседнике, отстраняясь от собственных мыслей, оценок и чувств. Такое умение отстраняться от себя и переключаться на внутренний процесс собеседника – одно из главных и трудных условий активного слушания. Когда оно выполняется, между собеседниками возникает раппор. Это иностранное слово означает особенно доверительный контакт.
* Ещё одна важная подробность касается интонаций. Повторять сказанное нужно в утвердительной, а не вопросительной форме.
* Чтобы поддерживать контакт, полезно также подстраиваться под собеседника *невербально*, то есть повторять его позу, мимику, жесты, интонации, громкость и темп голоса, движения глаз и головы. Важно, чтобы глаза собеседников находились на одном уровне.

Есть несколько рекомендаций, которые начинаются с «**не**».

* **Не начинать** слушать, если нет времени. Собеседник может почувствовать разочарование и даже обиду и будет прав.
* **Не расспрашивать.** Прямые вопросы и тем более расспросы нежелательны. Собеседник может почувствовать, что спрашивающий удовлетворяет своё любопытство.
* **Не давать советов.** Советы – это первое, что приходит в голову, когда возникает желание помочь. Больше того, человек, оказавшийся в беде, часто сам просит: «Скажи, что мне делать?». Жизнь показывает, что на самом деле советы не работают.

Рассмотренными «не» не ограничиваются «подводные камни», которые встают на пути практического овладения активным слушанием. Их гораздо больше, и в их число входят *привычные фразы*, которыми отвечают на жалобу, беду или переживание другого.

* Приказы, команды. (Ясно, что до сочувствия здесь далеко!)
* Предупреждения, угрозы. (Нет понимания и нет желания понять. На первом месте – цель «навести порядок», а для этого припугнуть.)
* Морали, нравоучения, проповеди. (В ответ – молчаливое переживание.)
* Критика, выговоры, обвинения. (Ещё один щелчок по самолюбию!)
* Обзывание, высмеивание. (Нельзя приклеивать ярлыки, а шутить лучше теплее.)
* Догадки, интерпретации. (В этих фразах – отстранённое суждение и вторжение в личное пространство. Люди не любят, когда их вычисляют.)
* Сочувствие на словах, уговоры, увещевания. (Вместо того чтобы разделить переживание собеседника, «сочувствующий» принижает или обесценивает его чувства. Это несправедливо и обидно.

*Влияние правильных навыков, или техник, общения на состояние человека и его взаимоотношения с другими, в том числе собственным ребёнком, - это настоящее* *открытие, которое пережили и продолжают переживать все, кто поверил в эти техники и стали их осваивать.*

Процесс собственно личностного развития ребёнка под влиянием взаимоотношений, складывающихся с окружающими людьми, можно представить следующим образом. В доступных для ребёнка (с учётом его возраста) видах деятельности образуются соответствующие формы общения, в которых ребёнком усваиваются правила и нормы человеческих отношений, развиваются потребности, формируются интересы и мотивы, которые, став побудительной основой личности, ведут к дальнейшему расширению сферы общения и, следовательно, к появлению новых возможностей для развития личности. Выход ребёнка в новую систему деятельности и общения, включение его в орбиту межличностных контактов новых людей, обращение к новым источникам информации фактически означают переход к следующей, более высокой ступени развития.

А.Н. Леонтьев считает, что развитие личности ребёнка находит своё выражение в изменении иерархии мотивов деятельности. Прежние мотивы теряют свою побудительную силу, рождаются новые, приводящие к переосмысливанию отношений с людьми и собственного поведения. Те виды деятельности и формы общения, которые прежде играли ведущую роль, теперь отодвигаются на второй план. Меняются интересы и цели, в целом смысл жизни для ребёнка, наступает новая стадия его личностного развития. Преобразование общения, усложнение и обогащение его форм открывают перед ребёнком новые возможности для личностного роста. Первоначально эти возможности складываются внутри ведущих видов деятельности, а для детей дошкольного возраста – в разного рода играх. В более старшем возрасте к игре добавляются учение и труд.

Д.Б. Эльконин выделил четыре уровня развития детских игр, связанных с воспитанием. Первый уровень – это игровые действия ребёнка, воспроизводящие поведение взрослых и направленные на другого человека, т.е. игры, предполагающие наиболее простую форму человеческого общения («кормление» куклы, «воспитание» куклы, укладывание её спать и т.п.). Второй уровень – игровые действия, последовательно восстанавливающие систему деятельности взрослых с начала и до конца («приготовление» пищи, раскладывание её, кормление, уборка посуды и т.п.). Третий уровень связан с выделением в игре определённой роли взрослого и её исполнением. В содержании ролевого отношения между людьми, живые формы человеческого общения. Ролью определяются логика и характер действий, выполняемых ребёнком. Сами эти действия подчиняются определённым правилам, следование которым контролируется детьми. Четвёртый уровень представляет собой способность гибко менять тактику поведения и переходить от одной роли к другой в рамках развития сюжета одной и той же игры, контролируя не только своё, но и чужое ролевое поведение, разыгрывая в игре целостный сюжетно-ролевой спектакль.

Общение как средство развития личности особенно сильно начинает складываться на ребёнке с третьего уровня развития игры. Но и это ещё только усвоение форм ролевого поведения, без которых настоящее деловое и межличностное общение взрослых невозможно. На четвёртом уровне развития игры сюжетно-ролевое общение совершенствуется, создавая условия для более разностороннего личностного развития ребёнка.

Общение, складывающееся в учебной деятельности, зависит от формы её организации. Наиболее активным такое общение бывает в условиях групповых форм организации учебной деятельности. Дискуссии, диспуты, семинары, другие формы организации учебной работы способствуют развитию личности. В доступном для учащихся виде их можно реализовать практически во всех классах школы, от начальных до выпускных.

Ещё большие возможности для развития личности ребёнка открывает труд. Коллективный характер имеют многие его формы и опять же включают в себя моменты общения. Такой труд легко организовать в семье и школе.

Отношение между людьми, в данном случае – детьми и взрослыми, не всегда протекают гладко, содержат в себе немало противоречий, внешних и внутренних конфликтов, разрешая которые личность продвигается вперёд в своём развитии. Усвоение и реализация адекватных форм ролевого поведения, происходящие в игре, в труде и в коллективных видах учебной деятельности, способствует преодолению противоречий в системе межличностных отношений. Сами противоречия в отношениях с людьми автоматически не становятся двигателями личностного развития; только породив в нём проблемы внутреннего характера, заставляющие ребёнка менять свои отношения и взгляды, внешние противоречия превращаются во внутренний источник активности, направленный на формирование новых полезных личностных качеств.

Если разрешёнными оказываются только внешние противоречия, но не внутренние, то жизнь личности раздваивается на создающую видимость внешнего благополучия и внутренне конфликтную. Такой ребёнок, сохраняя нормальные внешние отношения с людьми, оставшись один, замыкается на своих внутренних проблемах. У него возникают расхождения между тем, каким он кажется окружающим людям (внешне благополучным), и тем, какой он есть на самом деле (внутренне конфликтный). В результате может наступить задержка в личностном развитии. Когда внутренние конфликты снимаются, а внешние сохраняются, то это создаёт ситуацию отчуждения человека из-за его неумения общаться с людьми, хотя сам по себе он может быть вполне хорошим человеком. В результате индивид лишается возможности получать от других людей полезную для его личностного роста информацию.

Во избежание возникновения проблем в личностном развитии призван педагог, т.к. именно взрослый, профессионально подготовленный человек способен вовремя заметить «неладное» и воздействовать на развитие ребёнка через педагогическое общение.

**Педагогическое общение** – совокупность средств и методов, обеспечивающих реализацию целей и задач воспитания и обучения и определяющих характер взаимодействий педагога и детей.

Для педагога в общении очень важны профессиональные качества такие как:

* Интерес к детям и работе с ними; наличие потребности и умения общения, общительность.
* Способность эмоциональной эмпатии и понимания детей.
* Гибкость, оперативно-творческое мышление, обеспечивающее умение быстро и правильно ориентироваться в меняющихся условиях общения.
* Умение ощущать и поддерживать обратную связь в общении.
* Умение управлять собой.
* Способность к спонтанности (неподготовленности) коммуникации.
* Умение прогнозировать возможные педагогические ситуации, последствия своих воздействий.
* Хорошие вербальные способности: культура, развитость речи, богатый лексический запас, правильный отбор языковых средств.
* Владение искусством педагогических переживаний, которые представляют сплав жизненных, естественных переживаний педагога и педагогически целесообразных переживаний, способных повлиять на детей в требуемом направлении.
* Способность к педагогической импровизации, умение применять всё разнообразие средств воздействия (убеждение, внушение, заражение, применение различных приёмов воздействия).

Если бы с рождения человек был лишен возможности общаться с людьми, он никогда не стал бы цивилизованным, культурно и нравственно развитым гражданином, был бы до конца жизни обречен оставаться полуживотным, лишь внешне, анатомо-физиологически напоминающим человека.

Используемая литература:

|  |
| --- |
|  |

1. Немов Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. - 4-е изд. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003. - Кн.2: Психология образования. - 608 с.
2. Введение в общую психологию: курс лекций / Ю. Гиппенрейтер. – М.: АСТ: Астрель, 2009. – 352с.
3. Педагогическая психология в схемах, таблицах и опорных конспектах: учеб. пособие для вузов / О.В. Нестерова. – 2-е изд. – М.: Айрис-пресс, 2008. – 112с. – (Высшее образование).
4. Гиппенрейтер, Ю.Б.

Общаться с ребёнком. Две книги в одной / Ю.Б. Гиппенрейтер; худож. Г.А. Карасева, Е.М. Белоусова, М.Е. Федоровская и др. – М.: Астрель, 2012. – 528с.: илл.

1. Куницина, В.Н. Межличностное общение : Учеб. для вузов / В.Н. Куницина, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша; Гл. ред. Е. Строганова. – СПБ.: Питер, 2002.

1. Интернет-ресурсы.