Реферат на тему:

Чи вміємо ми спілкуватись?

Чи вміємо ми спілкуватись? Упевнена, що всі скажуть:"Так, звичайно." Але в якій формі проходить це спілкування? Найчастіше це просто розмова, обмін інформацією. У той же час, усім відомо, що поняття *СПІЛКУВАННЯ* набагато ширше, ніж наше звичайне:"Привіт!" - "Бувай".

Якщо заглянути в минуле, то нам, що вважають себе сучасними людьми , стане просто соромно. Адже люди вже починаючи з XVI-XVII століть спілкувалися на такому високому рівні, що нам і не снилося. Зараз ми виправдуємося перед самими собою, мовляв "скажене століття, нам і присісти ніколи не те що поговорити". І, утішаючи себе цією думкою, продовжуємо спілкуватися на тому ж низькому рівні.

Припускаючи, що "умію спілкуватися" означає "умію правильно спілкуватися", а тільки так і треба розуміти поставлене питання, то відповідь на нього можна вважати, як недостатньо скромну. Хоча мова і відіграє величезну роль у спілкуванні людей, але всі прекрасно знають, що людям, наприклад, які люблять, не потрібні слова, щоб виражати свої почуття, думки. Їм цілком достатньо бачити один одного. Цей факт має своє підтвердження в романі Л.Толстого "Анна Кореніна" у сцені пояснення Кіті і Левіна, коли вони, не вимовляючи ні слова, пишуть крейдою на зеленому сукні столика для карткових ігор лише початкові букви слів, що складають дуже складні за змістом і синтаксисом речення.

Також, величезне значення в спілкуванні між людьми має міміка співрозмовників. Чи не доводилося Вам самим спілкуватися з ким-небудь за допомогою поглядів, жестів? Звичайно, доводилося! Але якщо Ви розуміли один одного, виходить, це розуміння було результатом дуже складної роботи.

Крім того, потрібно не тільки говорити зі співрозмовником (жестикулювати, вимовляти слова, писати початкові букви слів), але і розуміти його жести, погляди. Якщо у Вас і це вийшло, то Вам залишилася зовсім мало: щоб співрозмовник розумів Вас. Здавалося б, якщо відповідає значить розуміє. При всій простоті це не завжди так. Коли вчені намагаються пояснити якесь явище чи факт, вони розкладають його на складові частини, а потім докладно описують кожну з них. Виходить досить докладний опис, розкладений "по поличках". Так і ми спробуємо розкласти *спілкування* на частини і, розібравши, описати їх.

Отже, процес *спілкування, комунікації. По-перше*, він складається безпосередньо із самого акту *спілкування, комунікації*, у якому беруть участь самі *комуніканти, що спілкуються.* Причому в нормальному випадку їх має бути не менше двох. По-друге, комуніканти повинні виконувати дію, яку ми і називаємо *спілкуванням,* тобто робити щось (говорити, жестикулювати, дозволяти "читати" по обличчю, що свідчить, наприклад, про емоції, які переживаються у зв'язку з тим, що повідомляється). По-третє, повідомлення характеризується якимось змістом, якоюсь формою і смислом. Це не одне і те саме. Припустимо, що хтось (скажімо, молода людина) підносить комусь (знайомій дівчині) букет жовтих тюльпанів. І робить він це незвичайно: без посмішки, з відчуженим виразом обличчя. За формою (промовляючи: "Візьми, будь-ласка, квіти від мене") все тут стилістично, граматично і по етикету коректно. "Передача чи вручення квітів" цілком може бути в загальному оцінена позитивно. Але зміст особливий: "юнак розлучається з дівчиною". Згадайте, що обличчя його було серйозним, а тюльпани були жовті (здавна жовтий колір символ розлуки) . Зрозуміло, справжній с м и с л реального *комунікативного акта*  такого роду може бути й інший, якщо юнак зумів дістати тільки жовті тюльпани взагалі не знав, що жовтий колір це символ. Непривітний вираз обличчя може бути зумовлений обставинами, що не мають ніякого відношення до побачення. Важливо було тільки навести приклад можливого в цій ситуації с м и с л у , показати, чим с м и с л може відрізнятися і від з м і с т у, і від ф о р м ы конкретного *комунікативного акту.*

Необхідно, далі визначити в кожному конкретному *комунікативному акті* канал зв'язку. При розмові по телефоні таким каналом є органи мови і слуху; у такому випадку говорять про аудіо-вербальний (слухословесний) канал, простіше про слуховий канал. Форма і зміст листа сприймаються по зоровому (візуально-вербальному) каналі. Рукостискання спосіб передачі дружнього вітання по кінесикотактильному каналі. Якщо ж ми по костюму довідаємося, що наш співрозмовник, припустимо, узбек, то повідомлення про його національну приналежність прийшло до нас по візуальному (зоровому) каналі , але не по візуальновербальному, оскільки словесно (вербально) нам ніхто нічого не повідомляв.

Як важливий компонент *комунікативного акту* виступають мотиви учасників спілкування, тобто їх мета і наміри. Допустимо викладач, хоче в лекції повідомити щось студентам, щоб вони це засвоїли. Буває, що хтось зі студентів не хоче в цей же час засвоювати це. Тоді говорять про "ножиці в інтенціях" (намірах). Спілкування в таких випадках або утрудняється, або приводить до нульового результату.

Нарешті, усім добре відомо, що людина під час *акту комунікації* може говорити одне, а думати про зовсім інше, тобто бреше чи просто замовчує з якихось (не обов'язково поганих) причин.

У цілому ряді випадків (а за допомогою наукових методів) завждиможна знайти дисоціацію (тобто неузгодженість) форми і змісту повідомлення. Криміналісти, наприклад, добре знають, як важливо спостерігати під час дачі свідчень за виразом обличчя і зовнішнім виглядом допитуваного. Та й ми з вами, не будучи фахівцями, часто говоримо начебто: "по очах бачу, що неправда", "говорить про веселе, а сам ходить, місця собі не знаходить, щось його тривожить. Запитаєш "все в порядку", а на ділі..."

Отже, якщо ми хочемо, щоб нас зрозуміли правильно, треба, щоб і форма, і зміст, гармонійно зливалися один з одним, не вносячи елементів дисоціації. І канали зв'язку при цьому повинні бути вільні від "шуму" (так фахівці називають будь-які, не тільки звукові, перешкоди). Розмовляючи, не слід відвертатися, займатися сторонніми справами (наприклад, перегортати книгу), не можна, одним словом, "засмічувати" канал зв'язку. Звичайно, що слід говорити досить голосно, але не оглушати, підримувати оптимальну дистанцію спілкування (тут навіть є спеціальні цікаві дослідження). Поганий почерк не такий вже й малий недолік, якщо подумати, що він може перешкодить адресату легко і правильно зрозуміти написаний лист. А Ви самі хіба не відчували роздратування, розбираючи чиїсь закарлючки?

Якби ми хотіли класифікувати комунікантів, то розрізняли б їх по таких істотним (з погляду ефективності актів спілкування) ознакам, як: вікові, статеві, професійні, загальнокультурні, освітні. Важлива при цьому ознака, яку можна назвати "рівнем сформованості культури спілкування".

Якщо розглянути самі комунікативні акти по їх видах і типах, то в залежності від різних критеріїв класифікації ми одержали б і різні види:

За змістом: виробничі, практично-побутові, міжособистісно-сімейні, науково-теоретичні;

За формою контактування: прямі, опосередковані.

Скажімо, переписування є опосередкованою формою контактування, а особиста бесіда прямою формою контактування;

За типом зв'язку: двонаправлені й односпрямовані. Наприклад, читання книги, чи перегляд кінофільму, або виконання ролі глядача на спектаклі односпрямований *комунікативний акт*. Але якщо Ви аплодуєте акторам, чи пишете автору п'єси, чи книги, кінорежисеру лист, чи нагороджуєте співаків оплесками зв'язки стають двонаправленими, взаємними;

За ступенем взаємовідповідності комунікантів: висока, задовільна, незначна, незадовільна, негативна. При незадовільному ступені взаємовідповідності (у таких випадках і про комунікабельну несумісність і навіть про повну психологічну несумісність) доречно констатувати: "говорять різними мовами". Хоча мають при цьому на увазі зовсім не різні національні мови, а, наприклад, несумісні інтереси, манеру розмовляти і спілкуватися в цілому;

За результатами: від негативного ("зовсім перекручено мене зрозумів, зіпсував мою думку") через нульовий ("ніяк не можемо зрозуміти один одного") до позитивного ("він мене розуміє, а я його"). Шкала негативного і позитивного результатів розтягнута достатньо: ми можемо зрозуміти кось так, що він буде в захваті, а можемо викликати просто кивок схвалення. Нерозуміння може межувати і з перекрученим розумінням. Саме тому і необхідно прагнути до максимального успіху в спілкуванні.

Є люди, що не дуже говіркі. Вони можуть слухати Вас уважно, але водночас Ви цього не бачите. Вам здається, що Вас просто не хочуть слухати, а насправді у Вашого співрозмовника така звичка і для нього це норма спілкування. Часто так поводяться люди, що мають або високе ставище в суспільстві, або високий ріст. Часто при розмові з такими людьми ми почуваємо себе незатишно, бентежимось, а іноді і зупиняємося, тому що нам здається, що нас не зовсім уважно слухають чи просто ігнорують. Цьому часто сприяє наша власна установка перед розмовою. Якщо нам хтось щось сказав до розмови те, що не робить співрозмовнику честі, то в нас з'являється відчуження, і при тому не завжди правомірне.

У с т а н о в к а дуже неприємна річ. Вона може перешкодити початку розмови чи привести до конфлікту в процесі спілкування.

Різні установки грають надзвичайно важливу роль у теоретичній і практичній діяльності людини і яскраво виступають у процесах спілкування. Щоб не потрапити в неприємність самому і не поставити таке ж становище співрозмовника, треба знати, що таке у с т а н о в к а, як вона розвивається в умовах спілкування, як її можна змінити і як нею варто керувати. Проробіть думкою (можна і на практиці!) такий експеримент. Ви з приятелем знаходитесь в кінозалі. Згасло світло, почалася демонстрація фільму. Усі (і Ви зі своїм приятелем теж) уважно стежите за подіями на екрані. Зненацька Ви запитуєте його (пошепки, звичайно, але так, щоб Вам було чути):" Згадай, будь ласка, як називається яйцекладний ссавець. Качконіс, чи що?" Якщо фільм тематично ніяк не зв'язаний у даний момент із Вашим качконосом і зоологією взагалі, можете не сумніватися, що Ваше питання не буде навіть почутим. Вас обов'язково перепитають. Але адже якщо Ви запитаєте що небуть доречне, що стосується сюжету фільму, характеристики актора і т.п., вам дадуть відповідь. Навіть якщо Ви задасте своє питання тихіше ніж перше. Чому? Тому, що "доречне", "зрозуміле" те, що відноситься до найбільш ймовірного в даній ситуації, про що прийнято в даній ситуації говорити, що входить у "установку на сприйняття даного фільму". Все інше виявляється поза увагою, а тому і не розуміється, і не сприймається.

В умовах повсякденного спілкування нерідко хто-небуть раптом ( саме "раптом", тобто зненацька) починає розповідати випадок зі свого життя, чи скажімо, анекдот, у той час, як ні того ні іншого від нього не чекають. Деякі люди починають розмову, як би продовжуючи розвивати свої власні думки, якими вони були поглинуті самі, а ніхто з присутніх про них не мав ніякого поняття.

Найпоширенішим видом *спілкування* є розмова. Під час розмови ми використовуємо мову, рідну чи іноземну, у будь-якому випадку вона необхідна.

Мова - безцінний дарунок, яким наділена людина. " Якщо мовою не розповіси, на пальцях - не поясниш”кажуть у народі. За допомогою слів можна розповісти про все. "Характер нашої мови полягає в надзвичайній легкості, з якою все виражається в ній: відверті думки, внутрішні ліричні відчування, елемент обурення, витівка, що іскриться і потрясає пристрасть", писав А.П.Герцене.

Мова - знаряддя людини. Вона необхідна, щоб люди могли повноцінно спілкуватись. В повсякденному спілкуванні нам найчастіше не вистачає саме c л о в а, і ми "корчимся у безслів’ї ", намагаючись знайти його, це єдино потрібне, правильне, точне.

Спілкування за допомогою мови забезпечує успіх спільної діяльності. Коли ми хочемо виразити своє відношення до плутанини, що навколо панує, ми говоримо: "Вавілонське стовпотворіння!" Джерела цих крилатих слів у біблійній легенді про спорудження в древньому Вавилоні вежі, що закінчилося невдачею, тому що Бог розгнівався, змішав мови людей і вони перестали розуміти один одного. "Говоримо з тобою на різних мовах, не можемо знайти спільного", з гіркотою констатуємо ми, коли немає взаєморозуміння і відносини не складаються. Спілкування за допомогою слова (мовне спілкування) закріплює і зберігає досвід людства, передаючи його від покоління до покоління, тому що мова - це знаряддя культури.

У більш ніж 3,5 тисячах мов світу багатогранно відбиваються всі досягнення науки, техніки, мистецтва. Інтерес до рідної мови, прагнення до ідеального володіння його письмовою й усною формами завжди характеризують культурну людини. Немає такої сфери спілкування, де б не було потрібно гарно володіти мовою й уміти користатися цим безцінним дарунком, який нам заповіли предки.

Чи знаємо ми рідну мову? "Звичайно, всі скажуть. Адже з дитинства нею спілкуємося. От чужа, незнайома мова - інша справа." Але виявляється, що уся граматика тільки складова частина мови. Та й не тільки в ній суть. Головне в тому, що мова найважливіший засіб спілкування.

**Використана література:**

1. "Основы этических знаний" под ред. профессора М.Н. Росенко. Изд. "Лань", 1998г.
2. Анисимов С. Ф. Мораль и поведение М. Мысль 1985г.