

Ефективна комунікація



Ключові здобутки

- **Думаємо** про сутність комунікації як двоєдиного процесу — передачі інформації та її сприйняття.
- **Дбаємо** про гармонійне й позитивне спілкування з іншими, розвиваючи процес спілкування як суб'єкт-суб'єктне явище.
- **Діємо**, практикуючи ситуації активного слухання та підтримки розмови через запитання

- *Умієш говорити — умій слухати.*

Народна мудрість

- *Є лише один спосіб бути хорошим співрозмовником — уміти слухати.*

***Крістофер Морлі, американський
письменник***

- *Хто ставить запитання, той і веде бесіду.*

Народна мудрість

СПІЛКУВАННЯ

```
graph TD; A[СПІЛКУВАННЯ] --- B[Вербальне]; A --- C[Невербальне]; A --- D[Внутрішнє]; B --- E[До вербального належать мова, лист (тепер есемески і повідомлення).]; C --- F[До невербального — жести, міміка, тембр голосу, поза.]; D --- G[Внутрішнє спілкування - це наш діалог із собою.];
```

Вербальне

До вербального належать мова, лист (тепер есемески і повідомлення).

Невербальне

До невербального — жести, міміка, тембр голосу, поза.

Внутрішнє

Внутрішнє спілкування - це наш діалог із собою.

Основні поняття

- **Слухання** — це фізіологічний процес сприйняття певної інформації, що передається за допомогою звукових хвиль. Наприклад, ви можете слухати розповідь вчителя, музику, шелест лісу, але не на все звертати особливу увагу.
- **Чути** — означає прагнення зрозуміти і запам'ятати почуте. В середньому, людина чує не більше половини зі всього потоку інформації, яку сприймають органи звукового сприйняття.

Тест «Як ми вміємо слухати»

- 1. Чи чекаєте ви терпляче, коли інший припинить говорити й надасть вам можливість висловитися?
- 2. Чи слухаєте ви лише те, що вам подобається?
- 3. Чи заважають вам слухати співрозмовника власні емоції?
- 4. Чи відволікаєтеся ви, коли співрозмовник викладає свої думки?
- 5. Чи запам'ятовуєте ви замість основних моментів бесіди якісь несуттєві?
- 6. Чи припиняєте ви слухати співрозмовника, якщо з'являються труднощі в розумінні його думки?
- 7. Чи завжди ви слухаєте співрозмовника до кінця?
- 8. Чи ставите ви себе на місце співрозмовника, щоб зрозуміти, що змусило його говорити саме так?
- 9. Чи намагаєтеся ви з'ясувати, що спричинило суперечку: різні точки зору, постановка питання тощо?
- 10. Чи уникаєте ви погляду співрозмовника під час розмови?
- 11. Чи виникає у вас непереборне бажання перервати співрозмовника і вставити своє слово замість нього або проти нього / неї, «обігнати» його у висновках?

Цікава інформація

- Якщо все вербальне спілкування людей взяти за 100 %, то з них:
 - 9 % — *ми* пишемо;
 - 16 % — *ми* читаємо;
 - 35 % — *ми* говоримо;
 - 40 % — *ми* слухаємо, але не завжди чуємо.

Кожен процес спілкування складається з кількох етапів, які перед початком спілкування слід продумувати для підвищення ефективності спілкування.

1. Ретельна підготовка до спілкування. Цей етап передбачає: складання плану майбутньої розмови; збирання відомостей з предмета спілкування та їх систематизація; умотивування .
2. Орієнтування в ситуації та встановлення контакту, тобто початок спілкування. На цьому етапі важливо: дбати про створення доброзичливої атмосфери спілкування (доцільно поговорити про спільні інтереси, сказати щось приємне співрозмовникові); не протиставляти себе співрозмовникові; демонструвати повагу й увагу до співрозмовника (доброзичливий погляд і лагодити контакт); уникати критики, зверхності та



3. Обговорення питання. На цьому етапі доцільно дотримуватися

таких правил: лаконічно й дохідливо викладати інформацію;

уважно вислуховувати співрозмовника й намагатися адекватно

сприймати те, про що він говорить; пам'ятати, що для спілкування

характерне діалогічне, а не монологічне



4. Прийняття рішення. Щоби прийняти правильне рішення, варто: запропонувати кілька варіантів вирішення проблеми; уважно вислухати аргументи співрозмовника щодо можливого рішення; визначити за настроєм співрозмовника момент завершення процесу спілкування та запропонувати варіант прийняття рішення; не виявляти роздратування, навіть якщо мети не було досягнуто, намагатися триматися впевнено.

5. Вихід з контакту. Відповідно до етикетних правил, ініціатива завершення розмови за статусної несиметричності учасників спілкування має належати особі жіночої статі, людині, старшій за віком, вищій за соціальним становищем. Наприкінці спілкування треба підсумувати результати зустрічі, попрощатися та висловити надію на подальші взаємини й спільну діяльність.



ВИСНОВОК

- Отже, спілкування має дуже важливе значення в житті людини, зокрема в залученні її до суспільного життя, до активної життєдіяльності, а успішне спілкування як взаємодія між людьми є основою результативної діяльності в будь-якій сфері людського буття. Для того, щоб володіти мистецтвом спілкування, варто знати основні функції та закони спілкування, будувати процес спілкування відповідно до етапів спілкування, що забезпечить успіх нашої комунікативної діяльності й допоможе уникнути небажаних конфліктів.

Учасники «Живої бібліотеки»

- **«Книги»** — люди, запрошені до участі в «Живій бібліотеці». Кандидат у «книги» — це комунікабельна, відкрита до дискусії людина з власною життєвою історією та бажанням розповісти її іншим. Вона готова відповідати на різноманітні запитання, не хвилюватися з цього приводу, вміти
- спокійно пояснити свою точку зору чи вчасно сказати: «Стоп!» або «Я не відповідатиму!».
- **«Читачі»** — це відвідувачі «Живої Бібліотеки», які зацікавлені дізнатися більше про людей чи конкретну групу, що їх репрезентує «Книга», або прагнуть поставити запитання, які їх цікавлять, у сприятливій та дружній атмосфері.



Правила «Живої бібліотеки»

- 1. «Жива бібліотека» — не розважає читача, а ламає стереотипи.
- 2. «Читач» може обирати із запропонованого «Каталогу» ту «Книгу», що найбільше припала до душі.
- 3. Кожну «Книгу» можна читати лише один раз.
- 4. Якщо «Книгу», яку Ви хочете прочитати, вже взяв інший «Читач» — зарезервуйте її для себе на пізніший час або виберіть іншу.
- 5. «Книгу» дозволяється читати не більше 10–15 хв.
- 6. У «Живій бібліотеці» не буває незручних або гострих питань.
- 7. «Читач» погоджується з тим, що «Книга» може достроково завершити розмову у випадку, якщо хтось погано поводить з нею або ображає її.

Домашнє завдання

- Опрацювати тему 2 (параграф 16)
- Підготувати усне повідомлення про етнічну або конфесійну або культурну різноманітність Павлоградщини (на вибір)
- Гарноготуйте повідомлення і надішліть нам!

