Тема **Ефективна комунікація**

**Спілкування** — це процес взаємодії між людьми, у якому відбувається обмін діяльністю, інформацією, досвідом, цінностями й навичками, результатами праці.

Спілкування є важливою духовною потребою особистості як суспільної істоти. Завдяки спілкуванню людина отримує знання про навколишній світ, засвоює суспільні, культурні та моральні цінності. Без нього в суспільстві немислимі процеси виховання, освіти, управління та обслуговування. Спілкування в житті людини і суспільства виконує інформаційну, соціальну, психологічну, розвивальну функції.

Спілкування називають також комунікацією (від лат. communicatio — єдність, передача, з’єднання, повідомлення). Вона допомагає людям координувати складну групову діяльність.

**Комунікація** — це процес, за допомогою якого люди передають одне одному інформацію, ідеї, думки і душевні стани.

Спілкування є важливою духовною потребою особистості як суспільної істоти. Завдяки спілкуванню людина отримує знання про навколишній світ, засвоює суспільні, культурні та моральні цінності. Без нього в суспільстві немислимі процеси виховання, освіти, управління та обслуговування. Спілкування в житті людини і суспільства виконує інформаційну, соціальну, психологічну, розвивальну функції.

Спілкування називають також комунікацією (від лат. communicatio — єдність, передача, з’єднання, повідомлення). Вона допомагає людям координувати складну групову діяльність.

На перший погляд, процес спілкування виглядає доволі просто. Одна людина говорить, інша слухає та сприймає. Загалом у процесі комунікації є три складових:

- ***відправник*** — той, хто говорить, пише, малює тощо;

- ***повідомлення*** — те, що відправник передає, тобто певним чином закодоване повідомлення в усній мові, письмі, малюнку, пісні тощо;

- ***отримувач*** — той, хто намагається зрозуміти суть повідомлення та, відповідно, сприймає його. Таким чином, комунікація — це не лише те, що передає відправник, але й те, що сприймає адресат. Варто мати на увазі, що під час спілкування люди використовують не лише тексти чи візуальні образи, а й надають своїм повідомленням емоційного забарвлення, що позначає їхнє ставлення до співрозмовника.

 У будь-якому повідомленні є предметний рівень (те, що ми говоримо, пишемо) та рівень ставлення (як ми це робимо, які відчуття закладаємо ми у текст, малюнок, музику тощо). Співвідношення цих двох складових повідомлення у ході комунікації часто є непропорційним: це може бути 20 % для предметного рівня і 80 % для рівня ставлення.

 Сучасний німецький вчений Фрідман Шульц фон Тун окрім ***предметного рівня та рівня ставлення***, визначив ще два рівні комунікації, а саме рівень ***спонукання до дії та рівень самовираження відправника повідомлення.***

 *Розглянемо для прикладу зауваження матері до сина чи дочки: «У твоїй кімнаті безлад». Цією фразою на предметному рівні мати констатує про безлад у кімнаті, на рівні спонукання — примушує вас прибрати в ній, на рівні ставлення — висловлює своє незадоволення, а на рівні самовираження — ще раз підкреслює свій авторитетний статус у сім’ї.*

**Види комунікації:**

**• за типом відносин між учасниками**: міжособистісна, публічна, масова;

**• за типом використовуваних засобів:** передавання значень, вербальна

(мова), невербальна (жест, міміка), матеріально-знакова (зокрема, художня).

 Культура спілкування охоплює дві складові: *культуру говоріння* та *культуру слухання*. Важливим є *активне слухання* — це техніка спілкування зі співрозмовником,що полягає в наданні йому підтримки в розмові та збереженні йоговнутрішнього комфорту. Ознаками активного слухання є прояв зацікавленості,участі, готовність надати підтримку, прагнення зрозуміти співрозмовника. Найпростішіприйоми — не перебивати співрозмовника, злегка нахилитися тілом доспіврозмовника, робити кивки головою, піддакувати, мімікою показувати співпереживання,перепитувати, чи ви правильно розумієте, підбивати підсумки.

**Функції комунікації**

1. *Задоволення потреби у спілкуванні.* Всі люди – соціальні істоти. Ми маємо потребу в інших людях так само, як у їжі, воді, даху над головою. Двоє людей можуть годинами обговорювати різні дрібниці, про які з часом навіть не згадають. Вони просто задовольняли базову потребу в людському спілкуванні.
2. *Уточнення уявлення про себе.* За допомогою комунікації ми дізнаємося, якими ми є та як люди реагують на нашу поведінку.
3. *Демонстрування поваги до іншого.*Зустрівши знайому людину, ми говоримо: «Як справи?», «Що нового?», «Привіт!» тощо. В такий спосіб ми показуємо, що вирізняємо цю людину з-поміж інших, тобто демонструємо повагу. Якщо нічого не говорити – ризикуємо заслужити репутацію зверхньої і нетактовної людини.
4. *Розбудова стосунків.*Через спілкування ми не тільки знайомимося з іншими людьми, а і, що найважливіше, встановлюємо стосунки, які можуть розвиватись і поглиблюватись, або псуватись і заморожуватись.
5. *Обмін інформацією.* Частину інформації ми отримуємо через спостереження, читання, перегляд телевізора. Іншу частину – через пряме спілкування з людьми. Коли ми вирішуємо, що вдягнути або за кого голосувати на виборах, ми радимося з навколишніми. У таких випадках відбувається обмін повідомленнями, що включає передачу й отримання інформації.
6. *Вплив на інших.* Навряд чи знайдеться хоча б один день, коли б ми не спробували вплинути на чиюсь поведінку – переконати друзів сходити в конкретний ресторан, змусити чоловіка кинути палити або умовити викладача поставити вам кращу оцінку.

Використовуючи модель Шульца фон Туна, розшифруйте зміст таких повідомлень:

* Повідомлення у Facebook: «У мого друга сьогодні День народження».
* Заклик до друзів: «Відвідаймо місцевий музей!».
* Зауваження вчителя до учня "Чому ти сьогодні запізнився?"
* Напис на рекламному щиті: «Партія Успішних — з турботою про Вас»

 **Домашнє завдання**

**1.**   Процес, за допомогою якого люди передають одне одному інформацію, ідеї, думки і душевні стани.

**2.** Складова комунікації

**3.** Назвіть рівні комунікації**.**

**4.** Назвіть складові спілкування

**5.** Функції комунікації

Складіть поради ефективного спілкування.

**Група 1**

**Види комунікації:**

**• за типом відносин між учасниками**: міжособистісна, публічна, масова;

**• за типом використовуваних засобів:** передавання значень, вербальна

(мова), невербальна (жест, міміка), матеріально-знакова (зокрема, художня).

 Культура спілкування охоплює дві складові: *культуру говоріння* та *культуру слухання*. Важливим є *активне слухання* — це техніка спілкування зі співрозмовником,що полягає в наданні йому підтримки в розмові та збереженні йоговнутрішнього комфорту. Ознаками активного слухання є прояв зацікавленості,участі, готовність надати підтримку, прагнення зрозуміти співрозмовника. Найпростішіприйоми — не перебивати співрозмовника, злегка нахилитися тілом доспіврозмовника, робити кивки головою, піддакувати, мімікою показувати співпереживання,перепитувати, чи ви правильно розумієте, підбивати підсумки.

**Група 2**

**Функції комунікації**

1. *Задоволення потреби у спілкуванні.* Всі люди – соціальні істоти. Ми маємо потребу в інших людях так само, як у їжі, воді, даху над головою. Двоє людей можуть годинами обговорювати різні дрібниці, про які з часом навіть не згадають. Вони просто задовольняли базову потребу в людському спілкуванні.
2. *Уточнення уявлення про себе.* За допомогою комунікації ми дізнаємося, якими ми є та як люди реагують на нашу поведінку.
3. *Демонстрування поваги до іншого.*Зустрівши знайому людину, ми говоримо: «Як справи?», «Що нового?», «Привіт!» тощо. В такий спосіб ми показуємо, що вирізняємо цю людину з-поміж інших, тобто демонструємо повагу. Якщо нічого не говорити – ризикуємо заслужити репутацію зверхньої і нетактовної людини.
4. *Розбудова стосунків.*Через спілкування ми не тільки знайомимося з іншими людьми, а і, що найважливіше, встановлюємо стосунки, які можуть розвиватись і поглиблюватись, або псуватись і заморожуватись.
5. *Обмін інформацією.* Частину інформації ми отримуємо через спостереження, читання, перегляд телевізора. Іншу частину – через пряме спілкування з людьми. Коли ми вирішуємо, що вдягнути або за кого голосувати на виборах, ми радимося з навколишніми. У таких випадках відбувається обмін повідомленнями, що включає передачу й отримання інформації.
6. *Вплив на інших.* Навряд чи знайдеться хоча б один день, коли б ми не спробували вплинути на чиюсь поведінку – переконати друзів сходити в конкретний ресторан, змусити чоловіка кинути палити або умовити викладача поставити вам кращу оцінку.