

## ПСИХОЛОГІЧНІ ПОРАДИ ДЛЯ СПІЛКУВАННЯ

Основними функціями спілкування визначають комунікативну, інтерактивну та перцептивну.

У цій статті більш детально розглянемо першу з них.

**Комунікативна функція** спілкування включає в себе передачу інформації, обмін нею, а також розуміння цієї інформації. Найчастіше виділяють два основних засоби, за допомогою яких ми можемо передавати та отримувати повідомлення: вербальний і невербальний. У звичайній бесіді вербальні компоненти містять у собі менше 35 % змісту ситуації, тоді як понад 65 % інформації передається невербально. І хоча невербальні засоби комунікації мають більшу силу, ніж вербальні, вони двозначні і їх важко правильно зрозуміти.

Реагуючи на висловлення свого партнера, людина часто вибирає якусь одну частину його висловлювань і реагує саме на неї й зовсім не реагує на інші їхні частини. У спілкуванні це дуже поширено й пояснюється тим, що наше сприймання є вибіркоким. Повідомлення партнера має дуже багато аспектів як вербальних, так і невербальних, і реагувати на всі одразу неможливо.

Для ефективного передачі інформації існує кілька способів, за допомогою яких можна підвищити ймовірність того, що її зрозуміють. Окрім трьох основних вимог до самого повідомлення, таких як його зрозумілість, довіра до передавача інформації та оптимальний зворотний зв'язок щодо впливу повідомлення на отримувача, слід урахувати ще й такі рекомендації:

1. **«Привласнюйте» авторство повідомлень**, які ви передаєте співрозмовнику, звертаючись до нього від першої особи в однині та вживаючи особові займенники «Я», «Мій». «Особиста власність» на авторство повідомлення передбачає відповідальність особи за висловлені в ньому думки та почуття. Такі слова, як «більшість людей», «де хто з моїх колег», роблять повідомлення знеособленими. Такі фрази обтяжують розуміння того, чи люди справді самі так думають і відчувають, чи вони просто повторюють те, що думають і відчувають інші.
2. **Повідомлення має бути завершеним, повним і конкретним.** Сформулюйте свої повідомлення так, щоб до них повністю ввійшла вся інформація, необхідна для розуміння повідомлення. Повнота й конкретність здаються нам очевидними, але дуже часто люди не вважають за потрібне повідомляти про шкалу цінностей, на яку вони спираються, про припущення, яких вони дотримуються у спілкуванні, про наміри змінити свою думку.
3. **Узгодьте свої словесні та несловесні повідомлення.** Спілкування з партнером вимагає як вербальних, так і невербальних повідомлень. Як правило, ці повідомлення є узгодженими між собою, і якщо людина каже, наприклад, що вона високо цінує вашу допомогу, і при цьому посміхається, то вона несловесно виражає теплоту. Проблеми у спілкуванні з'являються тоді, коли словесні та несловесні повідомлення суперечать одне одному.
4. **Не скупіться на слова.** Кількаразове повторення повідомлення, використання інших каналів спілкування (таких як письмові записи, картки, словесні й несловесні сигнали, натяки тощо) допоможуть партнеру краще зрозуміти повідомлення.
5. **Забезпечуйте зворотний зв'язок** у тому, як сприймається ваше повідомлення. Для того щоб ефективно спілкуватись, ви повинні усвідомлювати, як співрозмовник інтерпретує й переосмислює ваше повідомлення.

Єдиний спосіб бути впевненим в ефективності спілкування - постійний пошук зворотного зв'язку в тому, яке значення та зміст вкладає співрозмовник у ваші повідомлення.

**6. Приводьте повідомлення у відповідності з особистістю, суб'єктивною шкалою цінностей і досвідом адресата.** Одну й ту ж інформацію ви пояснюватиме по-різному досвідченому спеціалісту й новачку, дитині та дорослому.

7. Описуйте почуття, називаючи їх словами («мені сумно»), порівнюючи з певними діями («мені плакати хочеться»), уживаючи мовні звороти, метафори («я відчуваю себе так, ніби крила вирости»). Опис допоможе повідомляти про свої почуття ясно й недвозначно.

**8. Описуйте поведінку інших людей, не вдаючись до оцінювання чи інтерпретації.** Реагуючи на поведінку інших людей, переконайтесь у тому, що ви нейтрально описуєте їх поведінку («Ти й далі продовжуєш переривати мене»), а не оцінюєте її («Ти нещасний егоїст, який ні до чийх думок не хоче прислухатись»).

Особливої уваги заслуговує «зворотний зв'язок». Це інформація, що йде від нас до інших людей і містить реакцію на їх поведінку. Мета зворотного зв'язку полягає в допомозі іншим людям усвідомити власні вчинки та їх вплив на нашу поведінку та стан.

### **Правила встановлення зворотного зв'язку**

1. У зауваженнях зачіпати не особистість, а особливості поведінки партнера.
2. Більше говорити про спостереження, а не висновки. Спостереження - це те, що ви бачили та чули, а висновки - ваша інтерпретація, оцінки, судження.
3. Не висловлюватись у формі оцінки (як правило, оцінка базується на власній системі цінностей).
4. У ситуаціях, які відбувались, увагу треба зосереджувати на вчинках теперішнього часу, а не далекого минулого.
5. Слід давати як найменше порад. Краще висловлюватись, намагаючись поділитися власними думками та інформацією.
6. Не треба критикувати ті особливості поведінки партнера, на які не має можливості вплинути.
7. Для передачі потрібної інформації партнеру треба вибрати відповідну ситуацію та адекватну форму її передачі.

### **Правила реагування на зворотний зв'язок**

1. Треба уважно слухати партнера, щоби вірно зрозуміти, що він хоче сказати. Із цією ж метою треба переказати почуте.
2. Пам'ятати, що зворотний зв'язок містить суб'єктивні уявлення про вас як про конкретну особистість, а не обов'язково про те, ким ви є в дійсності.
3. Мета зворотного зв'язку полягає в покращенні відносин, а не у зміні поведінки в обов'язковому порядку.

Невимушене спілкування створює прекрасні можливості для вивчення особливостей кожного учня. Треба тільки створювати у спілкуванні такі умови, які б дозволили в найбільшій мірі розкритись, проявити власну індивідуальність.