

Тема 3.9. Мистецтво спілкуватися

Ефективна комунікація передбачає застосування різноманітних засобів. У цій темі ви ознайомитеся з найважливішими з них, а саме оціните роль слухання у спілкуванні, навчитесь задавати влучні запитання, а також оволодієте іншими навиками успішної презентації.

Ключові здобутки у вивченні теми

Досліджуємо сутність комунікації як двоєдиного процесу — передачі інформації та її сприйняття.

Розуміємо процес спілкування як суб'єкт — суб'єктне явище.

Діємо, практикуючи ситуації активного слухання, підтримки розмови, підготовки та проведення успішних презентацій.



Умієш говорити — умій слухати.

Народна мудрість

Є лише один спосіб бути хорошим співрозмовником — уміти слухати.

К. Морлі

Хто задає запитання, той і веде бесіду.

Народна мудрість

Модуль 1.

Вміння слухати — запорука успішної комунікації

Досліджуємо і аналізуємо

Тест «Як слухаємо інших»

Просимо Вас на запитання, що подані нижче, відповісти ствердженням «так» або «ні». Тут немає правильних або неправильних відповідей. Результати тестування оцінюватися не будуть. Головне — відповідати чесно. Так Ви зможете краще пізнати самих себе. За кожну ствердну відповідь ви отримуєте 1 бал, тоді як за негативну — 0 балів.

№ з/п	Запитання	Варіанти відповідей	
		«Так»	«Ні»
1.	Чи чекаєте Ви терпляче, коли інший / інша припинить говорити й надасть Вам можливість висловитися?		
2.	Чи поспішаєте Ви прийняти рішення до того, як зрозумієте суть проблеми?		
3.	Чи слухаєте Ви лише те, що Вам подобається?		
4.	Чи заважають Вам слухати співрозмовника власні емоції?		

Тема 3.1. Що таке суспільство та як воно виражає себе через культуру

5.	Чи відволікаєтеся Ви, коли співрозмовник / співрозмовниця викладає свої думки?		
6.	Чи запам'ятовуєте Ви замість основних моментів бесіди якісь несуттєві?		
7.	Чи заважають Вам слухати упередження?		
8.	Чи припиняєте Ви слухати співрозмовника / співрозмовницю, якщо з'являються труднощі в розумінні його / її думки?		
9.	Чи займаєте Ви негативну позицію щодо того, хто до Вас звертається?		
10.	Чи завжди Ви слухаєте співрозмовника / співрозмовницю?		
11.	Чи ставите Ви себе на місце співрозмовника / співрозмовниці, щоб зрозуміти, що змусило його / її говорити саме так?		
12.	Чи враховуєте Ви той факт, що у Вас зі співрозмовником / співрозмовницею можуть бути різні предмети обговорення?		
13.	Чи припускаєте Ви, що у Вас та у співрозмовника / співрозмовниці може бути різне розуміння значення слів, які Ви використовуєте під час розмови?		
14.	Чи намагаєтеся Ви з'ясувати, що спричинило суперечку: різні точки зору, постановка питання тощо?		
15.	Чи уникаєте Ви погляду співрозмовника / співрозмовниці під час розмови?		
16.	Чи виникає у Вас непереборне бажання перервати співрозмовника / співрозмовницю і вставити своє слово замість нього / неї або проти нього / неї, «обігнати» його / її у висновках?		

ОПРАЦЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ:

Підрахуйте кількість ствердних відповідей (і, відповідно, балів).

Інтерпретація результатів:

- 6 балів і менше свідчать про низький ступінь здатності слухати інших. Необхідно попрацювати над навичками ефективного слухання;
- від 7 до 10 балів — середній ступінь вираженості вміння слухати співрозмовника. Це вміння залежить від певної ситуації, коли Ви особисто зацікавлені у тій чи іншій інформації. Виникає потреба в удосконаленні навичок і прийомів активного слухання;
- 10 балів і вище свідчать про сильно виражене вміння слухати інших. Така людина є добрим товаришем та відповідальним громадянином.

Досягти успіху у спілкуванні з іншими можна не лише тоді, коли ми чітко і переконливо передаємо свої думки, але й коли ми слухаємо і, головне, чуємо співрозмовника. На перший погляд, слухання — це дуже простий та пасивний процес міжособистісної комунікації, але з усіх людських навичок уміння слухати є одним із найважливіших.

Цікава інформація

■ **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, котра сприймається її органами звукового сприйняття.

Якщо все спілкування людини взяти за 100% , то з них:

- 9% — пишемо;
- 16% — читаємо;
- 35% — говоримо;
- 40% — слухаємо, але не завжди чуємо.

Культура слухання є не менш важливою у ході спілкування, аніж вміння добре говорити. Мистецтво слухання означає аналіз не лише самого повідомлення, але й емоційного стану співрозмовника, усвідомлення причин його поведінки. Неуважне слухання, свідоме чи несвідоме ігнорування співрозмовника призводять до неправильного сприйняття інформації, непорозуміння, ігнорування, а часто — й конфліктів. Спеціалісти наголошують на тому, що активному слуханню слід вчитися так само, як, скажімо, письму або читанню..

Як ефективно слухати?

- /// Важливо слухати **критично**. Найчастіше ми слухаємо так через своє критичне чи упереджене ставлення до інформації (під час дискусії на уроці, реклами, новин на телебаченні тощо). Для ефективності, можна використовувати фрази на зразок: «Я правильно розумію, що...?»
- /// Необхідно слухати **емпатично**. Це треба робити, проявляючи увагу до почуттів та переживань співрозмовника, намагатися зрозуміти мотиви його поведінки (наприклад: «Я бачу, ти хвилюєшся...»).
- /// Слухати потрібно **активно**. Такий стиль слухання передбачає приязне ставлення та кооперацію обох сторін комунікації. Активне рефлексивне слухання передбачає підтверджувальні сигнали та уточнюючі запитання на кшталт: «Якщо я вас правильно зрозумів/зрозуміла...», «На Вашу думку...».
- /// Можна **слухати, резюмуючи**. Такий стиль передбачає узагальнення почутого. Він дуже корисний під час комунікації зі вчителями та ровесниками. Особливо важливий, якщо після розмови повинні відбутися певні дії. Наприклад, «Отже, Ви вважаєте, що...», «Узагальнюючи те, що Ви сказали...»
- /// Слухати можна, **особливо не втручаючись у розмову** (нерефлексивне слухання). Не перебиваючи співрозмовника, ми максимально зосереджуємося на його мовленні. Це допомагає краще зрозуміти партнера. Згодом можна змінити стратегію слухання на більш активну.

Громадянська активність

Вчимося слухати

Поділіться на пари. Кожна обирає власну стратегію слухання з тих, що подані вище. Спробуйте розповідати один одному по черзі одну й ту ж історію (це може бути казка, спогади про вихідні, тощо), змінюючи при цьому стилі слухання. Обговоріть результати разом.

Модуль 2.

Мистецтво ставити запитання або вміння вести розмову

Кожен день ми зустрічаємося з ситуаціями, які нам не є зрозумілими до кінця, тож хочемо знайти відповіді, або дізнатися інформацію від інших. Якщо ви знаєте, як поставити правильне запитання, то не лише отримаєте необхідну відповідь, але й легко повернете бесіду у зручну для вас сторону. Здається, що ставити запитання — це досить легко. Насправді ж це не так просто. Недарма кажуть, що ставлять запитання ті люди, які вміють мислити. Тобто, щоб задавати питання, потрібно дуже добре орієнтуватися в тій чи іншій темі. Відтак, важливо визначити рівень поінформованості людини, з якою ведемо діалог. Для цього необхідно формулювати зрозумілі запитання і допомагати співрозмовнику правильно трактувати свої відповіді.

Вправа «Запитання»

■ *Об'єднайтеся у три групи. Кожна з груп виконує певне завдання.*

Завдання 1. Уявіть, що Ви працюєте вчителем / вчителькою, викладаєте історію і хочете з'ясувати, наскільки ваші учні засвоїли тему, наприклад, Першої світової війни. Які 5–6 питань Ви поставили б для з'ясування рівня знань Ваших учнів? Питання запишіть.

Завдання 2. Уявіть, що Ви — керівник / керівниця ініціативної групи зі створення громадського простору. Придумайте 5–6 питань, які Ви поставили б архітектору чи місцевому депутату, щоб зрозуміти суть проблеми, над якою Ви працюєте.

Завдання 3. Уявіть, що Ви — режисер / режисерка та відбираєте фільми для фестивалю. Перед Вами стоїть завдання вибрати 3 фільми з 5 представлених на конкурс. Придумайте 5–6 питання тим, хто вже бачив ці фільми, які допомогли б зробити вам об'єктивний вибір.

Велика роль у ході комунікації належить **уточнюючим запитанням**, головною функцією яких є перевірка достовірності інформації, її конкретизація. Наприклад:

«Ця картина мені подобається. Це Ви її намалювали?».

Або, під час діалогу з іншою людиною, Ваші репліки можуть бути такими:

«Чому Ви так думаєте?».

«Що Ви хочете цим сказати?».

«Від чого це залежить?».

Хороший співрозмовник завжди йде від загального до конкретного. Скажімо, *«Чи бували Ви коли-небудь зі своєю сім'єю у нашому парку? Так, але дуже рідко? А що Ви думаєте про ставлення мешканців до чистоти та порядку в нашому місті?».*

Отже, запитання повинні бути зрозумілими, чіткими і добре запам'ятовуватися.

Детальніше розгляньте особливості відкритих і закритих питань, а також ситуації, у яких їх варто вживати, або до яких ситуацій вони призводять.

Відкриті запитання ставлять тоді, коли від людини вимагають точної і детальної відповіді. Такі питання добре підходять для початку розмови і сприяють подальшому її розвитку. За допомогою відкритих запитань ви можете звертатися до досвіду, думок чи позицій партнера. Такі питання починаються словами: «як», «хто», «що», «чому», «скільки», «який» тощо. Приклади таких запитань: «Як Ви це робите?», «Чому Ви купили саме цей холодильник?».

Закриті запитання визначають лише два варіанти відповіді: «так» або «ні». Суть закритого запитання така, що ми обмежуємо варіанти відповідей. Закриті питання рекомендується використовувати у тих випадках, коли необхідно за короткий термін зібрати багато інформації. Наприклад, при проведенні різних досліджень: «Володя вчиться у твоєму класі?», «Чи це твоя сумка?».

Бувають запитання, які мають складніший або маніпулятивний характер. Наприклад, так звані **прямі запитання**, котрі ставлять тоді, коли вони стосуються конкретної ситуації, і, окрім суті самого запитання, передбачають, як правило, виявлення негативного ставлення до співрозмовника.

Інший тип запитань у цій класифікації — це **непрямі запитання**, які містять, здебільшого, прихований зміст або навіть провокацію. Інколи їх ще називають маніпулятивними, адже вони можуть бути спрямованими на другорядні речі, але, за своїм змістом, мають на меті з'ясувати конкретну інформацію. Здебільшого, суть такого запитання стає відомою лише після декількох наступних запитань.

Громадянська активність

«Прес-конференція»

Сформууйте в класі групу з 4–5 осіб, які мають будь-який спільний досвід (були за кордоном, літали у літаку, провели літні канікули у селі, були волонтерами тощо), учасники якої повинні сісти навпроти інших учнів класу. Кожен зі сформованої групи має коротко представити свій досвід.

Ознайомтеся з розповідями ваших однокласників і поставте їм запитання. Обговоріть спільно зі вчителем типи запитань та відповідей на них.

Модуль 3.

Як зробити успішну презентацію

Основи публічної презентації

Кожному з нас колись доводилось щось публічно представляти: наприклад, декламувати вірш перед гостями вдома, презентувати свій проект у школі, класі тощо. У майбутньому вам доведеться ще не один раз ставати обличчям до групи людей, аби донести до них свою думку. Вміння робити це ефективно є запорукою як особистого успіху, так і спільної громадянської активності.

Напередодні презентації важливо дати для себе відповідь на такі запитання:

- // **Мета.** Чого я хочу досягти?
- // **Цільова група.** До кого я повинен звертатися?



/// **Зміст.** Що я повинен повідомити?

/// **Візуалізація.** За допомогою яких засобів я повинен це зробити?

Як успішно виступити перед аудиторією:

/// Спочатку варто сказати кілька приємних слів, щоб привернути увагу присутніх.

/// Чітко назвати тему виступу і час, необхідний для цього.

/// Розповісти про власний досвід, пов'язаний з предметом презентації.

/// Використавши запитання, з'ясувати, наскільки аудиторія ознайомена з предметом обговорення.

/// Зазначити, чому саме цих людей запрошено на презентацію.

/// Викласти у зрозумілій формі суть проблеми.

/// Використати у виступі візуальні засоби (малюнки, таблиці, діаграми) .

/// За допомогою запитань з'ясувати, як аудиторія зрозуміла повідомлене.

/// Сформулювати пропозиції до присутніх.

/// З'ясувати, чи в аудиторії є запитання до презентації та відповісти на них;

/// Висловити присутнім подяку за те, що вони надали можливість представити Вашу ідею, а також сподівання на подальші спілкування та співпрацю.

Поради для успішного виступу:

/// Обов'язково готуйтеся до презентації. Це додасть Вам впевненості.

/// Тренуйте чітку і достатньо виразну мову.

/// Вживайте короткі та зрозумілі речення.

/// Говоріть розмірено. При потребі, робіть паузи.

/// Підтримуйте зоровий контакт зі слухачами.

Застосуйте набуті знання і досвід

Об'єднайтеся у 4-5 груп. Кожна група готує у PowerPoint презентацію на довільну тему (не більше 4-5 слайдів кожна — по одному слайду на учня).

Темами для презентацій можуть бути:

/// Представлення цікавих та успішних людей з вашої громади.

/// Презентація різних етапів історичного розвитку вашого населеного пункту.

/// Представлення програми розвитку громади у ході командної гри «**Якби я був мером...**».

Під час представлення групами своїх презентацій, інші учні класу виступають експертами. Успішність презентацій визначається на основі заздалегідь підготовленого листка оцінювання.

З повною версією останнього ви можете ознайомитися на Web-порталі підручника **citizen.in.ua**.