

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 ставити 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 та підтримки розмови через запитання.



Умієш говорити — умій слухати.

Народна мудрість

Є лише один спосіб бути хорошим співрозмовником — уміти слухати.

К. Морлі

Хто ставить запитання, той і веде бесіду.

Народна мудрість

■ Ознайомтеся із наведеними висловами.

■ У чому на вашу думку криється секрет успішного спілкування?

Модуль 1

Вміння слухати — запорука успішної комунікації



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.

Культура слухання є не менш важливою у ході спілкування, аніж уміння добре говорити. Мистецтво слухання означає аналіз не лише самого повідомлення, але й емоційного стану

Досліджуємо та аналізуємо

■ **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.

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 потрібно навчатися так само, як, скажімо, письму або читанню.

Тест «Як слухаємо інших»

Просимо вас відповісти на запитання, що подані нижче. За кожен ствердну відповідь ви отримаєте 1 бал, тоді як за негативну — 0 балів.

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?

■ Підрахуйте кількість ствердних відповідей.

■ Якщо у вас 8 ствердних відповідей і більше, це свідчать про вміння слухати інших. Така людина є добрим співрозмовником та відповідальним громадянином.

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.

Як ефективно слухати?

- Важливо слухати **критично**. Найчастіше ми слухаємо так через своє критичне ставлення до інформації (під час дискусії на уроці, реклами, новин на телебаченні тощо). Для ефективності, можна використовувати вислови 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...»).

Громадянська
активність

- 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.

Вчимося слухати

Поділіться на пари. 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

Щодня трапляються ситуації, які є для нас незрозумілими, тож хочемо знайти відповіді, або дізнатися більше інформації від інших людей. Якщо ви знаєте, як поставити правильне запитання, то не лише отримаєте на нього 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 запитувати, 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 групи. Кожна з груп виконує певне завдання.

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

Завдання 2. Уявіть, що ви — керівник 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 та відбираєте фільми для фестивалю. Перед вами стоїть завдання вибрати 3 кращих фільми. Проведіть опитування серед відвідувачів фестивалю, що допоможе Вам зробити об'єктивний вибір. Занотуйте ці запитання.

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?».

Під час діалогу з іншою людиною ваші репліки можуть бути такими:

«Чому ви так думаєте?».

«Що ви хочете цим сказати?».

«Від чого це залежить?».

Отже, запитання мають 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 очікують точної і детальної відповіді. Такі питання добре підходять для початку розмови і сприяють подальшому її розвитку. За допомогою відкритих питань ви можете звертатися до досвіду, думок чи позицій партнера. Такі питання починаються словами: «як», «хто», «що», «чому», «скільки», «який» тощо. Приклади таких питань: «Як ви це робите?», «Чому ви купили саме цю книгу?».

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, «Володя вчиться у твоєму класі?», «Чи це твоя сумка?».

Бувають запитання, які мають складніший або маніпулятивний характер. Наприклад, це так звані **прямі запитання**, які ставлять тоді, коли вони стосуються конкретної ситуації, і, окрім суті самого запитання, передбачають, як правило, виявлення негативного ставлення до співрозмовника. Наприклад, «Яка мета вашого візиту до Варшави?»

Інший тип питань 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 питань. Наприклад, «Чи можете Ви пригадати інші випадки, коли були роздратовані? Що відбувалося між Вам коли ви говорили один одному неприємні речі?»

Застосуйте набуті знання і досвід

«Прес-конференція»

Сформууйте у класі групу з 4–5 осіб, які мають будь-який подібний досвід (займаються спортом, музикою були за кордоном, літали у літаку, були волонтерами тощо), учасники групи мають сісти навпроти інших учнів класу та коротко представити свій досвід.

Уважно вислухайте своїх однокласників та поставте їм запитання. Обговоріть спільно з учителем типи питань та відповідей на них.