

ТЕМА 3. СПІЛКУВАННЯ ЯК ОБМІН ІНФОРМАЦІЄЮ

План

- 3.1. Специфіка процесу обміну інформацією
- 3.2. Комунікативні бар'єри
- 3.3. Правила подачі зворотного зв'язку
- 3.4. Слухання та говоріння

3.1. СПЕЦИФІКА ПРОЦЕСУ ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

У цьому розділі розглянемо першу функцію спілкування — це функція обміну інформацією. Іншими словами, що, спілкуючись між собою, люди передають один одному певне повідомлення, інформацію та ін. Як же це відбувається?

У деяких соціально-психологічних концепціях біхевіористичного напрямку розглядається можливість інтерпретувати весь процес людської комунікації в термінах теорії інформації подібно математичному опису передачі інформації в комп'ютерних мережах. Такий підхід не цілком коректний, оскільки, крім деяких рис подібності інформаційних процесів у технічних і живих системах, ці процеси в умовах людської діяльності мають принципові відмінності від технічних систем. В умовах людського спілкування інформація не тільки передається, а й зазнає кількісних і якісних перетворень, приймається й інтерпретується різними людьми по-різному відповідно до їх мотивації, досвіду та інших властивостей їхньої психіки. Розглянемо специфіку процесу обміну інформацією в спілкуванні людей.

1. На відміну від руху інформації між технічними пристроями, які передають і приймають, у спілкуванні маємо справу із взаємодією активних суб'єктів, що взаємно інформують один одного з метою організації спільної діяльності. Тому при передачі інформації від особистості до особистості, від керівника до підлеглих необхідно враховувати їхні мотиви, мету, установки, способи діяльності та ін. У відповідь на інформацію, яка послана, людина одержує якусь нову інформацію, тобто відбувається не просто її рух, а обмін інформацією. Для людини інформація завжди здобуває визначену особисту значимість і зміст, тобто в комунікативному процесі поєднується діяльність, спілкування і пізнання (О.М. Леонтьєв).

2. На відміну від кібернетичних пристроїв, партнери в спілкуванні прагнуть вплинути один на одного, тобто обмін інформацією між людьми завжди має вплив на поведінку партнера. Ефективність комунікації найчастіше визначається саме тим, наскільки відбувся такий вплив, а це означає і можливість зміни самого типу відносин, що склалися між учасниками комунікації.

3. Комунікативне спілкування як обмін інформацією можливе лише за умови, якщо партнери мають єдину або подібну систему кодування і декодування, тобто «говорять однією мовою». Обмін інформацією можливий лише за умови інтерсуб'єктних знаків, тобто якщо знаки й закріплені за ними значення відомі всім учасникам спілкування і забезпечують тим самим можливість взаєморозуміння. Для опису такої ситуації використовується термін «тезаурус», що позначає загальну систему значень, які приймають усі члени групи. Але справа ускладнюється ще й тим, що, навіть знаючи значення слів, люди можуть розуміти їх по-різному через свої вікові, політичні, професійні та інші відмінності. Тому суб'єкти спілкування повинні володіти не тільки ідентичними лексичними і синтаксичними системами, а й однаковим розумінням ситуацій спілкування, тобто включати комунікацію в деяку загальну систему діяльності.

4. В умовах людської комунікації можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри. Вони мають соціальний або психологічний характер. Це може бути не тільки відсутність загальної мови і загального розуміння ситуації, а й соціальні, політичні, релігійні й інші відмінності, що можуть породжувати зовсім різну інтерпретацію тих самих подій, а також різний світогляд, світорозуміння. Такі бар'єри породжені

об'єктивними соціальними причинами, належністю партнерів по комунікації до різних соціальних груп, а при їх проявленні особливо чітко виступає включеність спілкування в більш широкий контекст суспільних відносин. Однак процес комунікації може здійснюватися і при цих бар'єрах. Навіть військові супротивники можуть вести переговори, однак уся ситуація комунікації при цьому значно ускладнюється.

Комунікативні бар'єри можуть мати й інший, суто психологічний характер. Вони можуть виникати або з індивідуально- психологічних особливостей партнерів (наприклад, надмірної сором'язливості, скритності, некомунікабельності та ін.), або через сформовані між партнерами неприязні стосунки. У цьому випадку особливо наочно виступає той складний зв'язок, що існує між спілкуванням і ставленням, який відсутній у технічних системах.

Для кращого розуміння спілкування з боку обміну інформацією слід розглянути більш детально, яка існує інформація, виникнення можливих бар'єрів.

За своїм характером інформація, що виходить від комунікатора, може бути:

— *спонукальна* — інформація висловлюється в наказі, проханні, інструкції, пораді. Вона повинна стимулювати відповідну дію. Стимуляція, в свою чергу, може бути різноманітна: *активізація* — спонукання до дії в заданому напрямі; *інтердикція* — спонукання, яке забороняє відповідну дію; *дестабілізація* — неузгодженість чи порушення деяких форм поведінки та діяльності;

— *констатуюча* — інформація виступає у формі повідомлення і передбачає зміну поведінки не прямо, а опосередковано і поступово. Сам характер повідомлення буває різним: міра об'єктивності може варіювати від байдужого тону викладу до включення в сам текст повідомлення елементів переконання. Варіант повідомлення визначається комунікатором;

— *аксіальна* — інформація спрямовує свої сигнали до якогось окремого її отримувача (індивідуального чи групового);

— *ретіальна* — інформація має своїм адресатом багатьох реципієнтів, великі соціальні групи, які розосереджені в просторі й в більшості випадків є анонімними для комунікатора.

При спілкуванні відбувається ефект виникнення зворотнього зв'язку — це інформація про те, як реципієнт сприймає комунікатора, як оцінює його поведінку і слова. Міжособистісна комунікація — форма комунікації, в якій у ролях як комунікатора, так і реципієнта виступають окремі індивіди. Для міжособистісної комунікації є характерним безпосередній контакт між суб'єктами спілкування, що зумовлює ряд особливостей цієї форми комунікації: тісний зворотний зв'язок, що регулює хід спілкування; різноманітність кодів, що використовуються, зокрема й невербальних; двосторонній обмін інформацією, який відбувається у вигляді діалогу. Специфіка міжособистісної комунікації визначається активною природою людської особистості, яка складає цей процес.

Отже, специфіка міжособистісної комунікації полягає насамперед у тому, що цей процес є *інтерсуб'єктивним* ($S — S$). На відміну від простого обміну інформацією між двома пристроями, тут маємо справу з відношенням двох індивідів, кожний з яких є активним суб'єктом: взаємне інформування їх передбачає узгодження сумісної діяльності. Кожний учасник комунікативного процесу передбачає у своєму партнері не якийсь об'єкт, а активного діяча, і на цю його активність потрібно орієнтуватись, направляючи йому інформацію, тобто аналізувати його мотиви, цілі, установки.

Особливістю міжособистісної комунікації є те, що в її процесі кожен з учасників отримує нову інформацію на ту, що ними посиляється, яка утворюється від додання до неї нового смислу залежно від значимості інформації для учасників спілкування.

3.2. КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ

Психологічна перепона різного походження, яку реципієнт установлює на шляху небажаної, втомлюючої або небезпечної інформації, називається **комунікативним бар'єром**.

Такі бар'єри можуть виникати через відсутність розуміння між учасниками спілкування, яке виникає на ґрунті соціальних, політичних, релігійних, професійних відмінностей, які породжують різне світовідчуття, світорозуміння, світогляд взагалі. Бар'єри у спілкуванні можуть виникати через індивідуальні психологічні особливості тих, хто спілкується (недовіра, образа, підозра та ін.).

Комунікативні бар'єри можуть бути викликані різними причинами. Тому можна виділити такі їхні типи: бар'єри розуміння, бар'єри соціально-культурного розходження і бар'єри відносини.

1. **Бар'єр взаєморозуміння.** Його виникнення може бути викликано різними причинами як психологічного, так і іншого характеру. Він може виникати через огріхи в процесі передачі інформації. Це фонетичне нерозуміння. Феномен фонетичного нерозуміння з'являється в результаті використання комунікатором невиразної швидкої мови, розмови-скоромовки або мови з великою кількістю звуків-паразитів. Спробуйте прочитати своєму другу який-небудь вірш. Перший раз прочитайте його виразно, другий — монотонно, односкладово і якнайшвидше, а третій — повільно, вставляючи після кожного слова звуки-паразити (наприклад, «гм-м» або «и»). Запитаєте, що сподобалося йому більше.

2. **Семантичний бар'єр розуміння.** Він пов'язаний з тим, що учасники спілкування використовують різні значення слів. Наприклад, скажемо, льотчик або танкіст чує в театрі слова: «Подати екіпаж!», то це може викликати в них легке здивування, тому що в п'єсі йдеться про карету, а вони уявляють собі людей, які керують машиною.

3. **Стилістичний бар'єр розуміння.** Він звичайно виникає при невідповідності стилю мови того, хто говорить, і ситуації спілкування або стилю мови і стану того, хто в даний момент слухає. Ви, можливо, чули історію про іноземця, який вивчив деякі фрази, але коли спробував використовувати їх, то був побитий і його вигнали. Це відбулося тому, що він переплутав ті слова, що використовують, щоб щось побажати на весіллі, з тим, як співчують при смерті близької людини.

4. **Логічний бар'єр розуміння.** Він виникає в тих випадках, коли логіка міркування того хто говорить або занадто складна для розуміння слухача, або здається йому неправильною чи суперечить властивій йому манері доказів. Так, якщо запитати дитину, чому кораблик, який він пускає в ванні, плаває, вона відповість: «Тому що він червоний» або «Тому що він мій». У такому випадку говорять про дитячу логіку. Можна говорити про існування «жіночої» і «чоловічої» психологічної логіки та ін.

5. **Соціально-культурний бар'єр розуміння.** Інколи причиною бар'єра розуміння можуть бути соціально-культурні відмінності між партнерами спілкування. Це можуть бути соціальні, політичні, релігійні і професійні відмінності, що приводять до різного пояснення тих або інших понять. В цій ситуації можна згадати приказку: «Ситий голодного не розуміє». Політичне нерозуміння найкраще демонструє Верховна Рада, де кожен закон довго обговорюють представники різних партій і іноді так і не приймають його. Релігійні війни в Ірландії, Туреччині, Афганістані свідчать про те, що люди, які сповідують різні релігії, також мають труднощі спілкування один з одним.

6. **Бар'єр авторитету.** Іноді перешкодою може стати саме сприйняття партнера спілкування як особи певної професії, національності, статі і віку. Уявіть, якщо ту саму інформацію ви почуєте від вашого друга, батька або директора школи. В якому випадку ви швидше зробите те, що вам було запропоновано? Психологи довели, що бар'єр спілкування тим менший, чим вищий авторитет того, хто говорить, по відношенню до тих, хто слухає. В деяких випадках говорять про бар'єри відносин. Йдеться про виникнення почуття ворожості, недовіри до того хто говорить, а потім — і до інформації, яку він

передає.

Якщо виходити з того, що будь-яка інформація, що надходить до людини, несе в собі елементи впливу на її поведінку, думки і бажання з метою їхньої зміни, то в цьому змісті комунікативні бар'єри — це форма психологічного захисту. Тобто комунікативні бар'єри ніби захищають нас від стороннього психічного впливу, що виникає в процесі обміну інформацією між учасниками спілкування.

Звичайно виділяють два основних типи комунікативної дії: **авторитарну і діалогічну**. Основною відмінністю між цими двома типами комунікації є особливості відносин і установок, що виникають у того, хто говорить, по відношенню до слухача.

У випадку **авторитарного** впливу реалізується установка «вниз», у випадку **діалогічного** — установка на рівноправне спілкування. Установка «вниз» припускає не тільки підлеглий стан слухача, а й те, що комунікатор сприймає його як пасивний об'єкт своїх впливів. У цьому випадку комунікатор говорить, а слухач слухає і некритично вбирає інформацію. Передбачається, що в реципієнта немає своєї стійкої думки з певного питання, а якщо і є, він легко може змінити його в потрібному комунікатору напрямі.

У випадку установки на рівноправність слухач оцінюється як активний учасник процесу спілкування, що має право відстоювати власну думку. Тому в діалогічному, рівноправному спілкуванні слухач не виступає як пасивний споглядач, а змушений займатися активним внутрішнім пошуком власної позиції питання, яке обговорюється.

Отже, ефективному спілкуванню можуть заважати різні перешкоди, пов'язані з нерозумінням. Перешкодою для розуміння може бути характер сприйняття партнерів спілкування, зумовлений їх особистісними установками. Істотною перешкодою є також смислові бар'єри, пов'язані з відмінностями значень, вкладених різними людьми в ті самі слова, символи (вербальні і невербальні атрибути спілкування).

З попереднього розділу пам'ятаємо, що хоча словесні символи є основними для передачі ідей, важливу роль у спілкуванні виконують невербальні символи, до яких відносяться міміка, жести, погляди, відстань між партнерами та ін. Неоднакове їх читання різними людьми також може створювати бар'єри в спілкуванні.

Істотною перешкодою у спілкуванні є відсутність уваги й інтересу з боку партнера спілкування. З цього приводу можна згадати історію, переказану Д. Майерсом про фермера, що продав віслюка. Покупець дав віслюку кілька команд, але той їх не виконав. Тоді він говорить фермеру: «Слухай, твій віслюк глухий». Фермер не сказав ні слова, взяв кийок, врізав віслюкові і щось прошептав йому на вухо. Віслюк гаркнув і помчався з усією швидкістю. Покупець був вражений і запитав у фермера: «Навіщо ти бив його кийком?». Фермер відповів: «Спершу треба збудити його увагу...».

Люди інколи схожі на цього віслюка, їх увагу також важко залучити. З розвитком преси і реклами вони навчилися швидко відключатися від усього, що не має для них безпосереднього інтересу. Ці звички ще більш гальмують процеси комунікації.

Після того як ви привернули увагу людини, важливо викликати в неї інтерес. Інтерес виникає, коли вона усвідомлює значення повідомлення для себе. Є два способи викликати інтерес. Перший — впливати на позитивні мотиви поведінки людей. Потрібно переконати їх у тому, що вони зможуть одержати бажане. Другий — вплив на негативні мотиви. Потрібно показати їм, як попередити небажаний розвиток подій.

Проблеми в спілкуванні виникають також через наявність поганого зворотного зв'язку, що не дозволяє визначити, чи дійсно ваше повідомлення витлумачене в той смисл, що ви в нього спочатку вкладали.

Як ви пам'ятаєте, комунікація — це процес двостороннього обміну думками й інформацією, що веде до взаємного розуміння. Дійсно, якщо не досягається взаєморозуміння, то й комунікація не відбулася. Наприклад, керівник фірми направив лист усім службовцям, пояснюючи загальний поворот політики виробництва або збуту, а вони з ним не ознайомилися. Щоб переконатися в успіху комунікації, необхідно мати зворотний зв'язок.

Не менш важливий зворотний зв'язок і для з'ясування змісту спілкування. Звичайно під зворотним зв'язком розуміють вербальну і невербальну реакцію співрозмовника на поведінку партнера.

Для встановлення ефективного, правильного зворотного зв'язку слід дотримуватися найважливіших умов. Щораз, вступаючи в спілкування, передбачайте конкретний спосіб зворотного зв'язку. Найкращим способом буде особиста бесіда або обговорення в групі.

Для впевненості в успіху недостатньо запитати: «Ви мене зрозуміли?». На таке питання люди майже завжди відповідають ствердно, навіть якщо це не відповідає істині. Краще поставити запитання відповідно змісту повідомлення і попросити показати й розповісти про те, що потрібно зробити.

Ця інформація не про те, якою є людина, а більше про вас самих у зв'язку з цією людиною. При цьому можуть бути використані репліки на кшталт:

«Якщо я вас правильно зрозумів, ви вважаєте, що...»

«Ви думаєте, що...»

«Дозвольте, я підсумую...»

Можна виділити певні правила організації зворотного зв'язку.

3.3. ПРАВИЛА ПОДАЧІ ЗВОРОТНЬОГО ЗВ'ЯЗКУ

1. Говоріть про поведінку партнера, а не про його особистість.
2. Говоріть більше про свої спостереження, а не про висновки, яких ви дійшли.
3. Більше описів, менше оцінок.
4. Описуючи поведінку іншої людини, намагайтеся більше користуватися категоріями типу «більшою чи меншою мірою...», а не типу «ти завжди...» або «ти ніколи...».
5. Говоріть більше про те, що відбувається зараз або що було в недавньому минулому, не згадуйте далекого минулого.
6. Намагайтеся давати якнайменше порад, краще висловлюйте свої розуміння, ніби поділяючися думками й інформацією з партнером.
7. Виділяйте те, що може іншому допомогти, що він міг би при бажанні змінити, а не те, що дає розрядку вам самим.
8. Не давайте зворотний зв'язок занадто великими порціями — інакше партнер не встигає всі осмислювати.
9. Вибирайте відповідний час, місце і ситуацію.
10. Подача зворотного зв'язку — серйозна робота, що потребує зосередженості, сміливості, поваги до себе й інших.

Правила поведінки в ролі того, хто сприймає зворотний зв'язок

1. Спочатку вислухати до кінця партнера, не піддаючись спокусі виробити контраргументи.
2. Своїми словами переказати те, що почули.
3. Не забувати, що партнер представляє тільки самого себе, а не людство в цілому і його інформація про вас не може бути повною.
4. Враховувати, що з отриманого зворотного зв'язку не повинен автоматично випливати намір змінювати свою поведінку.
5. Допомогти партнерові в його важкому завданні, допомогти йому ризикувати.

Значною перешкодою в спілкуванні можуть бути певні особистісні особливості. Наприклад, підвищена тривожність, непевність у собі може передатися партнерові. У цьому випадку дійти загальної думки, прийняти рішення буде важко. Щоб цього не трапилося, треба дотримуватися певних правил.

Посібник з успішної впевненої поведінки

1. Якщо ви хочете в чому-небудь відмовити іншому, скажіть йому чітко й однозначно «ні»; поясніть, чому ви відмовляєте, однак не перепрошуйте занадто довго.

2. Відповідайте без паузи — так швидко, як тільки це взагалі можливо.
3. Наполягайте на тому, щоб з вами говорили чесно і відверто.
4. Просіть прояснити, чому вас просять про що-небудь, чого ви не хочете робити.
5. Дивіться на людину, з якою ви говорите. Стежте за її невербальною поведінкою: чи є які-небудь ознаки непевності в поведінці партнера (руки біля рота, очі, які бігають та ін.).
6. Якщо ви гніваєтеся, то дайте зрозуміти, що це стосується поведінки партнера і не зачіпає його як особистість.
7. Якщо ви коментуєте поведінку іншого, використовуйте мову від першої особи — займенник «я»: «Якщо ти поводишся таким чином, то я почуваю себе так-то і так-то...» Якщо це можливо, пропонуйте альтернативні способи поведінки, що, на вашу думку, будуть краще вами сприйняті.
8. Хваліть тих (і себе в тому числі), кому, на вашу думку, вдалося поводитися впевнено (незалежно від того, досягнута мета чи ні).
9. Не дорікайте собі, якщо ви були непевнені або агресивні. Спробуйте замість цього з'ясувати, в який момент ви «зісковзнули» із правильного шляху і як ви можете діяти в подібних ситуаціях у майбутньому. Погані звички швидко не зникають, нові навички не падають з неба.

Непевненим у собі людям також часто бракує основних комунікативних умінь і навичок. До таких навичок належать **переказ** і **вербалізація**.

Переказ — це повторення раціонального змісту того, що вимовляється своїми словами. Це одна з найпростіших форм зворотного зв'язку, що дозволяє повністю зрозуміти висловлення так, як його вкладає той, що говорить.

Вербалізація — це повторення тим, хто слухає емоційного змісту висловлення, яке подає той, хто говорить своїми словами. Якщо ми чуємо під час розмови, що нашого партнера переполюють почуття, і ми не допоможемо йому виражати їх відкрито, він перейде на загальноприйнятого, ховаючи почуття. Завдяки вербалізації в партнера по спілкуванню з'являється можливість думати про власні проблеми далі; стан речей стає емоційним; співрозмовник розкривається далі.

3.4. СЛУХАННЯ ТА ГОВОРІННЯ

Необхідною умовою правильного розуміння співрозмовника є вміння **слухати** та **говорити**, тобто вміння подавати інформацію.

Слухання

Це психологічний компонент вербальної комунікації, метод декодування і сприймання інформації.

Вміння слухати має першочергове значення в людському спілкуванні. Статистичні дані говорять, що із загальної кількості часу, який використовується для контактів на роботі і вдома, 9 % часу ми пишемо, 16 — читаємо, 30 — говоримо, 45 % — слухаємо (точніше кажучи, мали б слухати).

Слухаючи, реципієнт розкриває смисл інформації, яка отримана від комунікатора. Він розуміє смисл повідомлення під час декодування. При цьому яскраво виявляється значення ситуації спільної діяльності, усвідомлення якої включене у процес декодування. Без цієї ситуації неможливо розкрити смисл повідомлення.

Властивість слухання як особистісна якість притаманна не всім людям. Ми не слухаємо співрозмовника з різних причин: через брак часу, контраст емоційного стану реципієнта зі змістом слів комунікатора тощо. Психологічні процеси, позначені поняттями «слухати» і «чути», суттєво відрізняються. Слухати означає напружувати орган слуху, а чути — напружувати мозок, концентруючи увагу на словах партнера. Саме тому слухаючи можна не чути, оскільки свідомість у цей час зайнята іншими проблемами, думками, інформацією. Крім того, багато людей чують лише те, що хочуть почути. Тому

комунікатор повинен враховувати, що його інформація сприймається суб'єктивно. Ефективне слухання передбачає правильне розуміння слів і почуттів мовця, зосередження на обговорюваній проблемі. Воно забезпечує усвідомлення і розв'язання партнерами по спілкуванню обговорюваної проблеми, створення спільного інформаційного поля, спільного смислу, налагодження відвертих стосунків, взаєморозуміння.

Ви, можливо, чули вислів «слухати всім тілом» (коли інформація цікава, співрозмовник несвідомо повертається до партнера, встановлює з ним візуальний контакт, намагається «всім тілом» продемонструвати свою зацікавленість). Таке вміння слухати — це сприймання інформації, за якого реципієнт виражає заохочувальне

ставлення до того, хто говорить, своєрідно стимулюючи спілкування, стримується від зайвих зауважень, сприяє обміну інформацією. Якщо співрозмовник у процесі діалогу замовк, це ще не означає, що він слухає. Адже слухання є процесом, що передбачає концентрацію уваги. Уточнюючи, оцінюючи, аналізуючи інформацію під час діалогу, людина більше уваги приділяє своїм справам, ніж тому, що їй говорять. Особливо це виявляється в ситуаціях конфліктного спілкування. У процесі діалогу вона частіше переймається тим, чи зрозумів її співрозмовник, ніж тим, наскільки їй зрозумілі його слова, позиція. Таке слухання деформує процес спілкування.

Зважаючи на поведінку учасників комунікативного процесу, розрізняють нерелексивне, релексивне, критичне та емпатійне слухання.

Ознака нерелексивного слухання полягає в мінімальному втручанні в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання). Під час нерелексивного слухання можуть виявлятися підтримка, схвалення, розуміння за допомогою лаконічних відповідей, що допомагають продовжити бесіду (репліки «так», «розумію» тощо). Ефективне воно в ситуаціях, коли співрозмовник висловлює своє ставлення до події, прагне обговорити актуальні питання, відчуває себе скривдженим або вирішує важливу проблему. Таке слухання ефективне, коли співрозмовнику важко викласти свої проблеми, необхідно тримати під контролем емоції у спілкуванні з особою, яка обіймає високу посаду. Недоцільне воно в ситуаціях, коли співрозмовник не зацікавлений у розмові або коли його намагання слухати і зрозуміти сприймається як згода, співучасть.

Релексивне слухання має на меті регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності в розумінні партнера.

Критичне слухання вимагає від учасника спілкування спочатку аналізу повідомлення, потім — його розуміння. Таке слухання прийнятне під час ділової наради, конференції, дискусії, на яких обговорюються проблеми, думки, ідеї, що стосуються нових проектів, досвіду та ін. Однак у процесі повідомлення нової інформації, наприклад на лекції, критичне слухання непродуктивне, оскільки відторгнення інформації не дає змоги почерпнути з неї цінне.

Емпатійне слухання передбачає, що учасник спілкування приділяє більше уваги «зчитуванню» почуттів, а не слів. Воно буває ефективним, якщо комунікатор викликає у співрозмовника (реципієнта) позитивні емоції (радість, сподівання на краще, впевненість у собі та ін.), та неефективним, якщо провокує негативні емоції (страх, тривогу, розчарування тощо).

Словесне узгодження дій комунікатора і реципієнта передбачає прийняття ними комунікативних ролей іншого (комунікатор — реципієнт, і навіть — комунікатора). Це залежить від їхнього спільного включення у загальний контекст комунікативної діяльності.

При експресивному спілкуванні доречні прийоми нерелексивного слухання, або вміння уважно мовчати, не втручаючись у мову співрозмовника. Адже він і без того емоційний, збуджений і має труднощі при формулюванні своїх думок. Необхідно також виразити своє розуміння і схвалення його поведінки.

Коли ж мета спілкування — врегулювання конфлікту незамінними прийомами слухання, які засновані на співпереживанні або розумінні почуттів іншої людини, важливо дати зрозуміти співрозмовникові, що ви розумієте його почуття.

Але яка не була б мета спілкування, стверджує відомий вчений Іствуд Атватер, завжди корисно знати технічні *прийоми ефективного слухання* і вміти невимушено користуватися ними. Ось головні з них.

1. Проаналізуйте свої звички щодо слухання, сильні і слабкі сторони, характер помилок, що допускаються. Чи не занадто швидко ви оцінюєте людей? Чи часто перебиваєте співрозмовника? Які перешкоди спілкування характерні для ваших відповідей? Які з них найчастіше повторюються? Знання своїх звичок — це перший крок до їхнього удосконалення.

2. Не уникайте відповідальності при спілкуванні. Вона спільна, оскільки в ній беруть участь двоє, причому виступають у ролі слухачів по чергово. Вмійте показати співрозмовникові, що ви дійсно слухаєте і розумієте його. Цього можна досягнути уточнюючими запитаннями, активними емоціями. Як може партнер довідатися, що його зрозуміли, якщо йому не сказати про це?

3. Будьте уважні. Вмійте підтримувати, з ким говорите, візуальний контакт, але без настирливості або пильного погляду (що інколи приймається як ворожість). Стежте, щоб ваші пози і жести свідчили: ви його слухаєте. Пам'ятайте, що він хоче спілкуватися з уважною, живою людиною.

4. Вмійте зосереджуватися на тому, що говорить учасник діалогу. Це вимагає свідомих зусиль, оскільки зосереджена увага утримується недовго (менш однієї хвилини). Намагайтеся до мінімуму звести ситуаційні перешкоди (телевізор, телефон). Не допускайте «блукання» думок.

5. Прагніть зрозуміти не тільки зміст слів, а й почуття співбесідника. Пам'ятайте, що люди передають свої думки і почуття «закодованими», відповідно до прийнятих соціальних норм.

6. Вмійте бути спостережливими. Стежте за немовними сигналами розмови (оскільки на емоції приходить велика частина спілкування) і виразом людини: як дивиться на вас, як підтримує контакт, як сидить або їсть, як поводить себе під час розмови. Відповідають немовні сигнали співрозмовника його мові чи суперечать їй?

7. Дотримуйтеся схвальної реакції стосовно того, хто виражає свою думку. Ваше схвалення допомагає точніше виразити її. Будь-яка негативна реакція з вашого боку викликає в того, з ким ви спілкуєтесь, захисну реакцію, почуття непевності, настороженість.

8. Прислухайтеся до самого себе. Ваша заклопотаність та емоційна неврівноваженість заважають слухати партнера. Якщо його мова і поведінка зачіпають ваші почуття, постарайтеся виразити їх: це прояснить ситуацію, усуне перешкоди в діалозі.

9. Пам'ятайте, що інколи мета, з якою звертаються, — це одержати від вас щось, небудь реальне, або змінити вашу думку, або змусити вас зробити щось-небудь. У цьому випадку дія — краща відповідь співрозмовникові.

Удосконалюючи своє вміння слухати, основну увагу варто приділити засвоєнню цих рекомендацій. Однак пам'ятайте про найбільш поширені помилки, яких не слід допускати.

Отже, слухаючи співрозмовника:

1. Не приймайте мовчання за увагу — людина може бути просто занурена у власні думки.

2. Не робіть вигляду, що слухаєте. Це даремно: відсутність інтересу і нудьга неминуче проявляться у жестах. Краще вже зізнатися, що в даний момент вислухати досить уважно ви не можете, звернувшись, наприклад, на зайнятість.

3. Не перебивайте без потреби. Інколи ми робимо це не усвідомлено, до речі, керівники частіше перебивають підлеглих, ніж навпаки. Якщо ж для уточнення суті

справи вам все ж необхідно перебити того, хто говорить, допоможіть йому відновити перерваний хід думок

4. Не робіть поспішних висновків. Кожен не усвідомлено схильний судити, оцінювати і схвалювати або не схвалювати те, про що говориться. Але саме такі суб'єктивні оцінки змушують співрозмовника зайняти оборонну позицію. Пам'ятайте, що такі оцінки — бар'єр для змістовного спілкування.

5. Не давайте «спіймати» себе в суперечці. Коли ви думкою не погоджуєтесь про що говориться, то, як правило, припиняєте слухати і чекаєте своєї черги висловитися. А якщо починаєте сперечатися, то настільки захоплюєтесь обґрунтуванням своєї точки зору, що часом не чуєте партнера. Вислухайте його до кінця, щоб зрозуміти, з чим саме ви не згодні, а вже після цього викладайте свою точку зору.

6. Не задавайте занадто багато запитань. Можна уточнити сказане, але «закриті» питання, що вимагають відповіді типу «так» або «ні», необхідно зводити до мінімуму. Надмірно велика кількість запитань придушує співрозмовника, віднімає в нього ініціативу і ставить часом в оборонну позицію.

7. Ніколи не говоріть: «Я добре розумію ваші почуття». Така заява інколи служить для виправдання спроб (до речі, безуспішних) переконати співрозмовника в тому, що ви слухаєте. В дійсності довідатися, що саме відчуває співрозмовник, дуже важко.

8. Не виявляйте зайвої чутливості до емоційної сторони мови. Слухаючи схвильовану людину, будьте стримані, інакше пропустите зміст розмови. Будьте насторожі до емоційно заряджених слів і виразів (щоб вони не вибили вас з колії), сприймайте тільки зміст, який вони несуть.

9. Не давайте поради, якщо вас про це не просять. Якщо ж її дійсно просять, уточніть, чого саме співрозмовник хоче насправді.

10. Не прикривайтеся слуханням як захистом. Пасивні, невпевнені в собі люди іноді використовують його як можливість уникнути спілкування і самовираження. Вони не тільки не говорять, але насправді і не слухають.

Говоріння

Ще одним з найважливіших компонентів спілкування як обміном інформацією є *говоріння*, тобто вміння промовляти, виголошувати інформацію, будувати речення.

Культуру говорити досліджує спеціальна наука — *риторика (теорія красномовства)*. *Ритор*, *оратор* має визначити сукупність комунікативних якостей, які є необхідними для досягнення бажаного успіху під час виступу. Серед цих якостей, передусім, слід назвати три:

- **знання предмета мовлення;**
- **володіння навичками публічного мовлення;**
- **престиж оратора.**

Глибоке знання предмета виступу — це необхідна умова успішної публічного промови. Не можна переконати аудиторію в тому, чого сам досконало не вивчив, у чому сам не переконаний до кінця. Для оратора знання предмета мовлення виражається в глибокому поєднанні високої загальної ерудиції в галузі теорії з ретельною підготовкою до кожного публічного виступу. Треба мати на увазі, що, крім безсумнівної об'єктивної значимості для досягнення ефективності мовлення, відмінне знання теми має ще й безпосередній психологічний вплив на самого оратора, допомагаючи успішно боротися з професійним захворюванням, яке риторики усіх країн світу називають хворобою аудиторії. Хвороба ця уражає багатьох ораторів, і не тільки початківців. Не раз симптоми цієї хвороби на собі відчував кожний: нескладне мовлення, голос, який зривається, тремтіння в колінах, виступаючий холодний піт, пересихаюче горло, намагання кудись сховати руки, які зненацька здаються такими великими, що на них усі звертають увагу.

Г оловним і безпомилковим засобом проти згаданої хвороби є, передусім, тверде знання теми і відмінне володіння матеріалом. Імпровізація є вищою формою ораторського мистецтва. Імпровізаційна промова, як правило, більш емоційна, більш енергійна, вона

сильніше впливає на слухачів. Сам факт імпровізації піднімає авторитет оратора, сприяє його успіху. Особливо важлива імпровізація у відповідях на запитання, в полеміці, короткому виступі з доповіддю, в обговореннях. Від промовця в даному випадку вимагається велика винахідливість та ерудиція. Ідеальною ораторською промовою є промова, яка настільки добре підготовлена, що здається невимушеною, і аудиторія сприймає її як імпровізацію. Цього, безумовно, слід добиватись. Однак чистою імпровізацією захоплюватися не треба, тому що, віддавшись натхненню, оратор може упустити суттєве і навіть важливе. Більше того, він може висловити неточне або помилкове положення, необережно обмовитись, віддаючи тим самим перевагу в руки недоброзичливців. Це особливо важливо, якщо події відбуваються в умовах полеміки, суперечки, де опоненти чіпляються до кожного слова і фрази. Тому треба максимально відточувати кожну фразу і формулювання.

Підведемо короткий підсумок відносно першої якості оратора: бездоганне знання матеріалу — надійний фундамент, на якому ґрунтується уся споруда публічного мовлення.

Що ж потрібно для того, щоб побудувати цю споруду? Для цього, передусім, потрібні **навички мовлення** — друга важлива якість оратора, що визначає успіх його публічного виступу. Відповісти на запитання про зміст навичок мовлення — це означає перерахувати усі основні елементи риторики, тобто вміння підібрати матеріал, організувати промову, проголосити її з трибуни, відреагувати на поведінку слухачів.

В усіх видах комунікації, в тому числі й у публічному мовленні, особистість комунікатора проявляється не тільки в самій інформації, а й у його голосі. Такі риси особистості оратора, як невпевненість, сором'язливість, делікатність, переконаність, інтелігентність, як і інші якості характеру, обов'язково знаходять відображення і в його мовленні. Цікаво, що голос в усьому багатстві **тону, тембру, висоти, інтонації** дає можливість створити досить точне уявлення не тільки про духовні, а й фізичні якості його володаря.

Але, крім змісту мовлення і голосу, оратор має й інші можливості особистого впливу на аудиторію. Він з'являється перед нею в усій своїй фізичній сутності, використовуючи такі міцні засоби впливу, як жести, міміку, усю свою чарівність. Справа в тому, що аудиторія часто складає враження про оратора з моменту його появи на трибуні. Іноді своєю зухвалістю, безсоромністю, намаганням показати свою перевагу перед слухачами він відштовхує аудиторію. Ритор, який виходить на трибуну в зім'ятому костюмі, непоголений, з гребінцем, що стирчить з кишені або бутербродом у руці, демонструє свою неповагу до аудиторії. На слухачів це справляє негативне враження. Від того, як ритор стоїть, як тримається на трибуні, залежить багато. Бувають випадки, коли оратор ще не встиг піднятися на трибуну, але вже говорить. Його не цікавить, чи слухають його, чи ні, чи чують його останні ряди.

У риториці існує спеціальне правило: на початку промови завжди повинна бути витримана **пауза**. Існують й інші паузи, які свідомо чи несвідомо використовуються оратором під час проголошення промови, але ця пауза особлива. Після того, як оратор піднявся на трибуну, він дає можливість аудиторії 5-10 секунд придивитись до нього, і в той же час сам встановлює з нею контакт. Так, пробігаючи очима по аудиторії, він дає зрозуміти, що з повагою ставиться до неї. Важко погодитися з точкою зору деяких спеціалістів у галузі риторики, які стверджують, що у випадку хвилювання або ускладнення під час виступу треба знайти в аудиторії людину, яка з більшою увагою на тебе дивиться та слухає, і увесь час дивитися на неї. Це погано, тому що таким чином ви демонструєте свою зневагу до аудиторії і, крім того, людина, до якої ви постійно звертаєтесь, може збентежитися. Не кращою є й ситуація, коли ритор через короткозорість зосереджується лише на тексті, згинається у три погібелі і читає з паперу, не цікавлячись реакцією аудиторії. Більшість людей у процесі спілкування зосереджують свою увагу на обличчі мовця і, головним чином, на його очах. І це не випадково. **Міміка** є

найважливішим засобом емоційного впливу оратора на аудиторію. Ось чому натхнення обличчя оратора — чудовий стимулятор емоцій аудиторії. **Міміка, пози, рухи, жести** — важливі невербальні комунікативні елементи, що допомагають встановити та утримувати контакт оратора з аудиторією.

Так само, як і слова-паразити, фрази-паразити, що міцно в'їлися в нашу усну пропаганду, на жаль, мають місце і жести-паразити. Риторика різних країн по-різному називає ораторів, які мають постійні жести-паразити. Від жестів-паразитів, таких як рубати рукою повітря, або увесь час водити рукою, слід позбавлятися. Особливо неприємне враження на слухачів справляють жести людини, яка весь час смикає краватку, застібує або розсті-бує гудзик, «обіймає» трибуну і та ін.

Враховуючи той факт, що оратор має значний арсенал засобів впливу на аудиторію, слід підкреслити й необхідність набути відповідний діапазон мовленнєвих навичок. Не треба забувати, що він є **не тільки автором** повідомлення як журналіст чи автор газетної статті, а й **виконавцем** свого твору. Промовець сам готує доповідь, пише її і з нею виступає. Не тільки вміння вільно підготувати промову, а й уміння вільно триматися на трибуні, бездоганно володіти голосом, жестом, мімікою, і безпомилково реагувати на поведінку аудиторії — такими є об'єктивні вимоги до ритора, який намагається справити бажаний вплив на аудиторію. Скутість, невпевненість, найменша фальш у поведінці, помилки у вимові — все це негайно помічається аудиторією, неминуче знижує результат найкращої промови. Тільки той оратор зможе досягти успіху й донести до аудиторії полум'яне слово, який навчиться бездоганно володіти усією сукупністю різноманітних навичок публічної промови.

У ставленні слухачів до ритора існує ще одна важлива властивість, що об'єктивно сприяє успіху виступу, — це **авторитет ритора**, його престиж у конкретній аудиторії, соціальний статус, його професія, заслуги тощо. Кожний, хто використовує живе слово у своїй діяльності, в управлінні людьми, повинен намагатися здобути власний авторитет, що ґрунтується на глибокому знанні предмета, вмінні володіти аудиторією, шанобливому ставленні до неї. Авторитет і довіра належать до категорій, які важко досягаються, дуже легко втрачаються і практично не поновлюються.