

ЗАСОБИ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

¹Вінницький національний технічний університет

Анотація

В статті уточнено значення понять «комунікація» та «ефективна комунікація». Наведена класифікація засобів ефективної комунікації та короткий опис кожного з них.

Ключові слова: комунікація, ефективна комунікація, засоби комунікації.

Abstract

The article specifies the definitions of "communication" and "effective communication." The classification means effective communication and a brief description of each.

Keywords: communication, effective communication, means of communication.

Вступ

Вивчення різних видів комунікації дозволяє зробити висновок, що успіх або невдача комунікації залежить від засобів та способів передачі інформації. З двох видів міжособистісної комунікації невербальна є найдавнішою, проте вербальна є продуктивним та універсальним інструментом людського спілкування. Дослідники мовного спілкування дійшли висновку, що вивчення процесу комунікації буде надзвичайно плідним за умови, якщо вербальна поведінка людини досліджуватиметься у взаємозв'язку з невербальними засобами, оскільки при передачі будь-якої інформації безпосередньо беруть участь лінгвістичні та паралінгвістичні засоби.

Метою роботи є визначення самого поняття комунікації та аналіз основних засобів її ефективного здійснення

Основна частина

Комунікація (від лат. Communication — повідомлення, передача) виникла з потреб індивідів у спільному житті, а тому суспільна за своєю природою. Це спілкування між людьми, в процесі якого вони обмінюються повідомленнями, власними і чужими думками та почуттями за допомогою мови чи інших знаків [1]. Встановлення контакту з співрозмовником (невербальні способи, навички вербального контакту) становить головний зміст першої фази спілкування або комунікації. Під контактом розуміється наявність симпатії між співрозмовниками, бажання взаємодіяти, довіру і щирість. По-іншому це можна назвати умінням сподобатися співрозмовнику, особистою чарівністю.

Ефективна комунікація є цілеспрямованою взаємодією, яка орієнтована на розуміння співрозмовника, а її засоби сприяють встановленню та розвитку контактів, встановленню позитивних взаємовідносин, вивченню особистісних особливостей і т.д. При цьому, молекулою спілкування – є не вміння «відправити» вербальний або невербальний сигнал, а вміння організувати ансамбль власних «сигналів» та сприймати ансамбль «сигналів» партнера.

Загалом засоби комунікації можна розділити на нейтральні, такі, що заважають ефективній комунікації та допомагають їй [2].

До нейтральних належать:

1) поради - якщо нас попросили про пораду - пораду слід дати. Але в інших випадках поради завжди сприймаються дуже і дуже насторожено і часто викликають у партнера відчуття протесту;

2) запитання (на які не потрібно або неможливо відповісти). Будь-яке питання передбачає відповідь - але ці питання відповіді не вимагають. Передбачається, що партнер сам зрозуміє, як ви злі, ображені, засмучені, як ви хвилюєтесь. Але він-то якраз в цій ситуації навряд чи буде намагатися вгадати ваші почуття. Він сам почне ставити питання, не чекаючи ніякої відповіді на них;

3) підтакування - супроводжується висловлювання партнера реакціями типу: «так-так», «угу» і т. д. Те, наскільки ця техніка сприяє контакту і комфортна для партнера, залежить від ступеня включеності підтакуючого співрозмовника. Якщо таке підтакування носить формальний характер і

робиться з відсутнім видом, то ця техніка виявляється близька до техніки ігнорування, коли, зберігаючи «світськість» поведінки, один співрозмовник показує іншому, як він цінує його висловлювання. Така реакція не сприятиме встановленню атмосфери довіри і рівності в контакт. Але якщо «так-так», «угу» вимовляє людина, все по поведінка якої свідчить про пильну увагу до співрозмовника, то такий супровід висловлювань партнера буде говорити йому про підтримку його позиції, про згоду співрозмовника, спонукає розповідати далі. Якщо партнер бачить з боку співрозмовника участь, співпереживання, то таке підтакування оживляє контакт, надає йому характер діалогу.

До заважаючи засобів комунікації належать:

1) негативна оцінка або ярлик - партнера цікавить не наша оцінка, а його власні почуття, бажання, враження, його власний внутрішній світ. Всі люди різні, тому наша оцінка (якою б вірною вона не була) навряд збігається з точкою зору партнера. Партнер зреагує на сам факт оцінки і швидше за все, стане заперечувати або саму оцінку або ваше право її висловлювати в оціночному стилі;

2) наказ - це насильство в тій чи іншій мірі, оскільки бажання двох людей збігаються дуже і дуже рідко. Наказ (навіть якщо він абсолютно виправданий і справедливий) завжди викликає почуття протесту і бажання його оскаржити;

3) ігнорування - співрозмовник не бере до уваги того, що говорить партнер, нехтує його висловлюваннями. За допомогою ігнорування можна принизити людину не тільки словами, а й без слів. Цей прийом надзвичайно болюче для людини і залишає довгу образу, особливо, якщо застосовується в присутності інших. Недарма одним з найсильніших впливів на особистість є бойкот з боку групи, суспільства. Психологічний сенс цієї техніки в тому, що людина наче зникає в очах інших, перестає існувати;

4) егоцентризм - співрозмовник намагається знайти у партнера розуміння лише тих проблем, які хвилюють його самого. Егоцентризм може бути породженням егоїзму, небажання розуміти проблеми іншого але може бути і наслідком невміння стати в позицію іншу людину, відсутності досвіду проникнення в чужий світ. Егоцентризм може бути усвідомленим. Іноді людина не бажає поступатися з боязні втратити переваги в контакт. Найчастіше егоцентризм є неусвідомленим[3].

Засоби комунікації, які допомагають:

1) Перефразування (ехо-техніка) - співрозмовник своїми словами передає висловлювання думки і почуття партнера: «Якщо я вас правильно зрозумів ...», «Іншими словами ...» і т. д. Головна «технічна» мета перефразування - уточнення інформації. Для цього вибираються найбільш істотні, важливі моменти повідомлення. При «поверненні» репліки не варто що-небудь додавати «від себе», інтерпретувати сказане, але в той же час ваша фраза не повинна бути буквальним повторенням слів співрозмовника. Якщо ці правила не дотримуватися, то можуть виникнути перешкоди в бесіді, створиться відчуття, що насправді ви не слухаєте співрозмовника. Чудовою особливістю цієї техніки є те, що вона особливо корисна в тих випадках, коли мова співбесідника здається зрозумілою і ми не збираємося задавати питань для уточнення. Часто така «зрозумілість» виявляється ілюзією, і істинного з'ясування обставин справи не відбувається. Перефразування легко і невимушено вирішує цю проблему.

2) розвиток ідеї - співрозмовник виводить логічний наслідок з слів партнера або висуває припущення щодо причин висловлювання: «Ви так вважаєте, мабуть, тому, що ...», «Якщо виходить з того, що ви сказали, то ...» Цю техніку часто плутають з попередньою, але вона принципово відрізняється від неї наявністю елемента інтерпретації. «Розвиток ідеї» має багато переваг: дозволяє уточнити зміст сказаного, швидко просунути вперед в бесіді, дає можливість отримати інформацію без прямих запитань і т. П. У багатьох випадках «розвиток ідеї» абсолютно необхідний. Однак потрібно пам'ятати про небезпеку зробити неправильний висновок з висловлювання співрозмовника, що може ускладнити плин бесіди. Тому, по-перше, потрібно уникати поспішності у висновках, а по-друге, про всяк випадок «підстелити соломки» під своє висловлювання[4].

3) резюмування - співрозмовник відтворює висловлювання партнера в скороченому, узагальненому вигляді, коротко формулює найголовніше в них: «Вашими основними ідеями, як я зрозумів, є ...», «Отже ...». Резюмування допомагає при обговоренні, розгляді претензій, коли необхідно вирішити будь-які проблеми. Воно особливо ефективно, якщо обговорення затяглося, йде по колу або виявилось в глухому куті. Резюме дозволяє не витратити час на поверхневі, що не

відносяться до справи розмови. Резюмування може бути дієвим і необхідним способом закінчити розмову із занадто балакучим співрозмовником (в тому числі і по телефону) [5].

4) Повідомлення про власне самопочуття - ви повідомляєте партнера, як ви себе почувате в цій ситуації, наприклад: «Я засмучений тим, що ви мені не вірите», «Мені дуже прикро це чути», «Я просто щасливий, що все так вдало складається». Сказати про свій власний стан нерідко корисно, особливо в емоційно напружених ситуаціях. Це дозволяє подолати негативні наслідки нашої звички постійно контролювати свої почуття: недостатньо-точність їх усвідомлення і труднощі їх вираження, втрату емоційного контакту, сухість і формальність бесіди. Навіть якщо ви говорите про свої негативні почуття, це може розташувати до вас співрозмовника, так як покаже вашу чесність, відсутність лицемірства і висловить прямо те, що все одно відчувалося і давило на вас обох. Звичайно, відображення почуттів має бути максимально делікатним і ввічливим, інакше може виникнути конфлікт.

Висновки

Аналізуючи специфіку ефективної комунікації необхідно також урахувати, що у взаємодії завжди приймають участь принаймні дві особистості, кожна одночасно і впливає і підлягає впливу.

Знання та володіння засобами ефективної комунікації дозволяє здійснювати більш продуктивну, цілеспрямовану професійну чи особистісну діяльність, що, у свою чергу, забезпечуватиме ефективність та успішність в цілому в житті.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Макеєва С.О. Соціологія: навч. посіб. / С.О. Макеєва. — К.: Т-во "Знання", КОО, 2005. — 455 с.
2. Холод О.М. С. Соціальні комунікації: навч. посібн./ О.М.Холод. — Львів: ПАІС, 2011. — 288 с
3. Колшанский Г. В. Паралингвистика / Г. В. Колшанский. — М. : КомКнига, 2010. — 96 с.
4. Лапуста М.Г. Определение характера финансовой устойчивости предприятия / М. Г. Лапуста // Финансовый менеджмент 2008. - № 8. - С. 15-17.
5. Шевцова Е. Е. Технологии формирования интонационной стороны речи. Учеб. пособие для студентов пед- вузов / Е. Е. Шевцова, Л. В. Забродина. — М. : АСТ: Астрель, 2009. — 224 с.

Марія Олександрівна Гайдей – студентка групи МОф-15м, факультет менеджменту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: gaidei.mascha@yandex.ua

Науковий керівник: *Прищак микола Дем'янович* – канд. псих. наук, доцент кафедри філософії та гуманітарних наук, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця

Haidei Mariy O.- Department of finance, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, email: gaidei.mascha@yandex.ua

Supervisor: *Pryschak Mykola D.*— Cand.. psycho. Associate Professor, Department of Philosophy and Humanities, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.