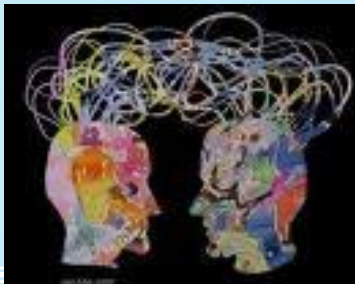


Комунікація як процес.

Вербальна та невербальна комунікація.

Види, типи, засоби ефективної комунікації.

**Формування умінь
висловлення власної позиції, задавання запитань,
активного слухання, ведення дискусії**



ПРАВИЛА РОБОТИ В ГРУПІ

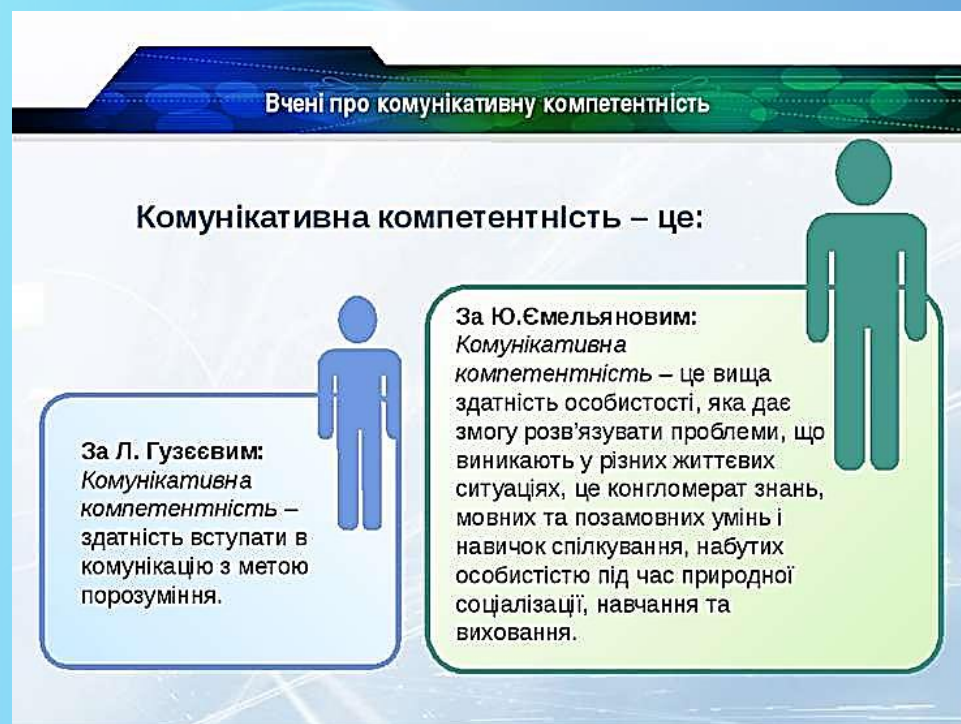
<http://linoit.com/users/nasmashnati/mc/canvases/%D0%9F%D0%A0%D0%90%D0%92%D0%98%D0%9B%D0%90>

Прислів'я	Правила групи
Вік живи-вік учись	Будь відкритий до нових знань та ідей
Можна й жартувати, а можна й діло робити	Працюй у доброму гуморі
Як тут говорити, коли не дають рота розкрити	Не перебивай, говори по черзі
Треба знати, що і де казати	Не відхиляйся від теми обговорення
Не допікай іншим, бо знайдуться ті, що тебе допечуть	Не критикуй і не засуджуй жодних висловлювань учасників
Розкажи другу-піде по колу	Дотримуйся конфіденційності роботи в групі

Ключові компетентності НУШ

- 5. Комунікативна компетентність

- ✓ знання необхідних мов,
- ✓ способів взаємодії з оточуючими й окремими людьми та подіями,
- ✓ навички роботи у групі,
- ✓ відігравання різних соціальних ролей у колективі



- **Ефективна комунікація** – це забезпечення взаєморозуміння між окремими особами чи групами людей. Без розуміння немає комунікації.
- Комунікація – ключ до єдності групи, активності і мотивації.
- Всім відомий епізод із Біблії про будівництво Вавілонської вежі.
- *Будівництво міста і вежі “висотою до небес” здійснювалося успішно до тих пір, поки на всій землі була одна мова. Як тільки система комунікації була зруйнована, будівництво міста припинилося, так як не стало порозуміння і мотивації.*



Комунікація – що це?

- Дослідники зазначають, що 70 % свого часу людина витрачає на комунікацію.
- Комунікація -- це обмін інформацією.
- Слово «комунікація» походить з латині: *communicare* означає «бути у зв'язку, брати участь, об'єднуватися».



Види комунікації

Індивідуальна (спілкування із самим собою);



Міжособистісна (спілкування з другом);



Групова (спілкування з класом, групою);



Масова (у великих групах людей -- масах).



Комунікація=спілкування?



- Найбільш звичним для нас українським відповідником «комунікації» є слово «спілкування».
- Та чи дорівнює комунікація спілкуванню?
- **Ні!**
- **Спілкування – це безпосередня взаємодія осіб, а комунікація – це інформаційний обмін у суспільстві.**



Комунікативна сторона
обмін інформацією між людьми
(спонукальна і констатуюча)

Перцептивна сторона
процес сприйняття
співрозмовниками один
одного і встановлення
взаєморозуміння

Інтерактивна сторона
організація взаємодії
між учасниками
комунікації,
обмін не тільки
знаннями й ідеями,
але й діями



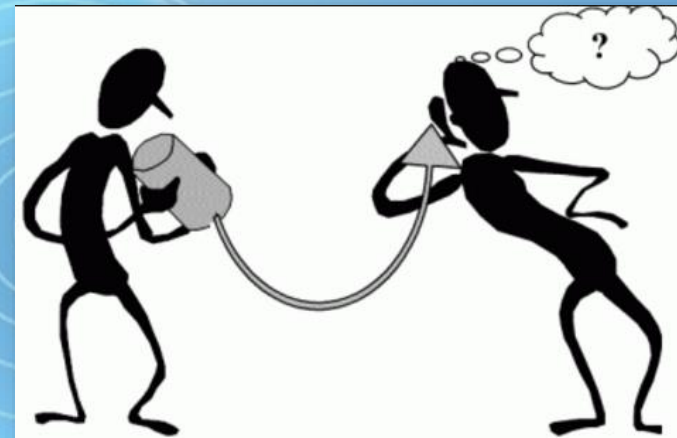
Мова
система знаків, що є засобом
людського спілкування,
мислительної діяльності,
способом вираження
самосвідомості особистості



Знак
будь-який матеріальний об'єкт
(предмет, явище), який служить
для позначення інших об'єктів і
використовується для отримання,
зберігання, переробки та
передачі інформації

Комунікація – це вплив!

- Комунікація завжди передбачає вплив на співрозмовника.
- Є відправник повідомлення та отримувач повідомлення. **Та чи порозуміються вони?**
- Адже вони різні! І мають власні інтереси! Тому, щоб комунікація була успішною, вони повинні мати й щось спільне.
- Що саме? Що завгодно: вік, стать, професію, зацікавлення, смаки, переконання...



*ЧИМ МИ СХОЖІ, І ЧИМ
ВІДРІЗНЯЄМОСЬ?*

основні елементи процесу комунікації

Відправник



Інформація

**Вербальні
чи
невербальні
символи**

повідомлення

Канал

**мовлення, письмо,
Електронні
засоби зв'язку**

Отримувач



Шум

Зворотний зв'язок

Канал

**відгук
на адресу
відправника**

повідомлення

Відправник повинен:

- Розробити ясну концепцію того, що необхідно передати.
- Підібрати для цього відповідні слова і правильний спосіб їх передачі.
- Побачити комунікаційні бар'єри і звести їх до мінімуму.

Одержувач повинен:

- Сприйняти інформацію, уважно слухаючи і спостерігаючи за співрозмовником.
- Перевести слова і дії, тобто зрозуміти їх значення.
- Правильно відтворити отриману інформацію.





Гра “Повідомлення”/Зіпсутий телефон.

- **Мета:** формування навичок правильного відтворення інформації.
- **Час виконання:** орієнтовно 10 хв.
- **Інструкція**
- Для проведення гри необхідно сформувати малі групи по вісім осіб. Завдання кожної групи полягає в тому, щоб якомога точніше і швидше передати інформацію “по ланцюжку”. Інформацію отримує перший учасник кожної команди і передає її другому, той третьому і так далі. Перемагає команда, котра передасть інформацію швидше і точніше.

Приклад метрополітену

Мета комунікації	НАВІЩО	<i>Ремонт ескалатора – це завжди незручності. Для когось фізично складно спускатися чи підніматися. Когось дратує втрата часу. Ось приклад простої комунікації, яка позбавляє частини цих проблем.</i> У цьому прикладі мета комунікацій – протягом ремонту ескалатора знімати напругу та невдоволення пасажирів, що не мають змоги ним користуватися.
Цільова аудиторія	ХТО	Мета формує для нас цільову аудиторію – це люди, які безпосередньо користуються входом та виходом саме на цій станції метро. Ця проблема не зачіпає інших пасажирів або мешканців міста.
Місце комунікації	ДЕ	Далі робимо вибір місця і каналу комунікації . Найпростіший, найдешевший та найефективніший – оголошення на цій станції метро.
Канал комунікації	ЯК	ЩО керівництво має сказати роздратованим пасажирам? Яке Повідомлення сформулювати? Зверніть увагу: у фокусі комунікації емоції людей. Тому рішення таке: вибачитись за незручності, висловити розуміння цієї проблеми. Пояснити, чому це сталося і коли скінчиться.
Зміст комунікації (Повідомлення)	ЩО	Ось яка відповідь була знайдена: Продовжено до 26 жовтня Щоб зробити ремонт якісно, нам потрібен ще час. Вибачте за затримку. Ми робимо все можливе для прискорення. З повагою, Микола М'який, начальник ескалаторної служби
персоналізація комунікацій підпис і вибачення від першої особи.		Люди втомилися від безликих організацій та компаній. Вони хочуть бачити та чути людей, відчувати їх емоції, спиратись на їх досвід. Це значно прискорює швидкість та якість контакту у сучасному світі. І це підтверджують пасажирів. Вони кажуть: «Коли перед тобою вибачається цілий начальник ескалаторної служби, вже й не хочеться лаятись. :-)»

ВЕРБАЛЬНІ (СЛОВЕСНІ)

ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ

НЕВЕРБАЛЬНІ (НЕСЛОВЕСНІ)

1. Пози, жести, міміка
загальна моторика різних частин тіла (рук - жестикуляція, обличчя - міміка, пози- пантоміма);
відображають емоційні реакції людини

3. Проксеміка (дистанція)
особливості просторового розміщення

4. Візуальне спілкування
контакт очей

2. Пара- и екстра-лінгвістика (просодика)
паралінгвістика - якість голосу, його діапазон, тональність, особливості вимови, тембр голосу, його висота і гучність;
екстралінгвістика - темп мовлення, паузи між словами, фразами, сміх, плач, зітхання, мовні помилки

Психологами встановлено, що в процесі взаємодії людей від **60 до 80%** комунікацій здійснюється за рахунок **невербальних** засобів і тільки **20-40%** інформації передається з допомогою **вербальних** засобів спілкування

Вербальна комунікація



*комунікація
за допомогою слів, мови*



Монолог



Обмін
репліками



Діалог

Мовлення — це вербальна комунікація за допомогою мовних знакових одиниць: слів, синтаксичних конструкцій, тексту, інтонацій, часто за підтримки невербальних засобів

говоріння



Процес породження усного висловлювання, що втілюється у зовнішньому (озвученому) мовленні.

слухання



процес спрямованого сприйняття слухових і зорових стимулів і приписування їм значення.

Немає просто слова. Воно або прокляття, або привітання, або краса, або біль, або бруд, або квітка, або брехня, або правда, або світло, або темрява

Ефективне говоріння

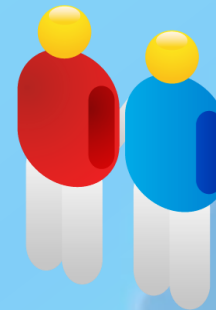
З мовленнєвої точки зору важливі мовленнєві навички: граматичні, лексичні, вимовні (артикуляційні та інтонаційні).

Вказані навички в сукупності складають операційний рівень говоріння як уміння.

З психологічної точки зору важливі навички передачі змісту висловлювання.



**Ораторське
мистецтво**



«Чудова думка втрачає свою цінність, коли вона погано висловлена». *Вольтер*

вправи:

✓ *робота в парах*
«знайомство»
«у вільний час я люблю...»

✓ *Виправ помилки мовця*
(тексти).

✓ *Дискусія (метод ПРЕС)*



*Нема просто слова. Воно або прокляття,
або привітання, або краса, або біль, або
бруд, або квітка, або брехня, або правда,
або світло, або темрява.*

Метод “Прес”

Позиція

*Висловіть свою думку, поясніть,
у чому полягає ваша точка зору*

Я вважаю, що...

Обґрунтування

*Поясніть причину
виникнення цієї думки, на
чому ґрунтуються докази
вашої позиції*

- Тому що...

Приклад

Факти на підтримку вашої позиції

- Наприклад...

Висновок

Узагальніть свою думку

- Таким чином...

- Отже...

Красномовство - це живопис думки. Б. Паскаль

запитання

закриті



Передбачають визначену відповідь
(так або ні)

відкриті



Дають можливість співрозмовнику
висловити свою думку

«Журналістські запитання»

ХТО?
ЩО?
ДЕ?
КОЛИ?
ЯК?
ЧОМУ?

вправа:

✓ **Задайте запитання**

➤ **1 закрите**

➤ **1 відкрите**

➤ **6 журналістських**



ХТО?
ЩО?
ДЕ?
КОЛИ?
ЯК?
ЧОМУ?

У лісі, лісі темному,
Де ходить хитрий лис,
Росла собі ялиночка
І зайчик з нею ріс.

Ішов тим лісом Дід
Мороз,
Червоний в нього ніс,
Він зайчика-
стрибайчика
У торбі нам приніс.

Ой, снігу, снігу білого
Насипала зима.

Прибіг сховатись
заїнько –
Ялиноньки нема!

Маленький сірий
заїнько,
Іди-іди до нас!
Дивись - твоя
ялиночка
Сія на весь палац!

Техніка «Я - твердження»

Описати небажану поведінку, описати свої емоції з цього приводу, описати бажану поведінку(Коли ти...то я почував/ла...і я б хотів/ла...)

Завдання

- переформулюйте «Ти-твердження» на «Я-твердження»:
- • Ти повинен добре вчитися!
- • Ти повинен поважати старших!
- • Ти маєш думати про майбутнє!
- • Ти повинен слухати вчителів та батьків!
- • Ти повинен на уроці сидіти спокійно і уважно слухати!

Критика подібна до поштового голуба: вона завжди повертається назад. *Е. Карнегі*

Які з цих речень відповідають правильній побудові Я-повідомлення?

1.А. Коли я чую, які дурниці ти говориш, мені стає неприємно	1.Б.Мені неприємно чути те, що ти зараз сказав
2.А. Ти ніколи мене не слухаєш!	2.Б. Коли я бачу, що ти не слухаєш мене, мені неприємно, я ж говорю важливі речі. Будь ласка, будь уважнішим до того, що я говорю
3А. У мене навіть в голові не вкладається, як ви могли розбити це вікно...	3Б. Коли я побачила розбите вікно, мені стало страшно, що тут трапилося щось погане. І я дуже розсердилась на вас. Чекаю ваших пропозицій, як ми його будемо відновлювати.

Слухання

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

Прочитайте діалог двох педагогів. Дайте відповідь на питання:

У чому, на вашу думку, причина непорозуміння?

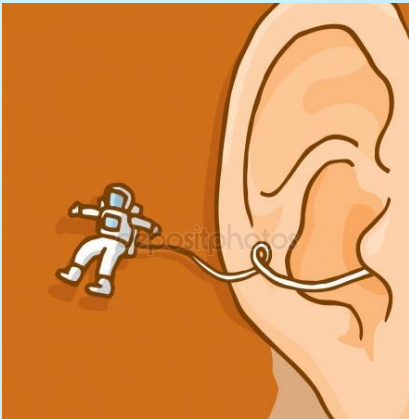
- Олено, у тебе є запасний ключ від кабінету? Я кудись поділа мій, а мені треба потрапити туди зараз.
- Ні, я не маю ключа, але це не страшно, бо...
- Я не можу повірити в це. Коли я вранці виходила з дому, я була певна, що взяла його.
- Наталю, все гаразд.
- Я дістала мої ключі і у мене тільки ключ від квартири...
- Наталю, я намагаюся тобі пояснити, спробуй просто...
- Це так на мене схоже. Я думала, що все взяла, але коли вирішила ще раз перевірити, син відволік мене. І я пішла так.
- Наталю, заспокойся. Двері...
- Заспокоїтись? У мене зраз відкритий урок, я маю завчасно підключити комп'ютер з проектором для презентації... На урок прийдуть колеги, Що мені їм сказати?
- Наталю, тобі не треба буде нічого говорити. Я намагаюся...
- Ну, звичайно, я просто скажу: знаєте, кабінет закритий, а ключ від нього я забула вдома. Ну, Олено, у кого ще може бути запасний ключ?
- Наталю, вислухай мене нарешті! Марія Іванівна щойно прибирала там і, знаючи, що ти прийдеш через кілька хвилин, залишила двері відчиненими.
- А чому ти про це мені одразу не сказала?

Активне слухання

"Чути" — фізично сприймати звук

(на звичні звуки людина навіть не реагує: постійний шум машин для жителя міста чи природні звуки для сільського жителя).

"Слухати" — сприймати звуки певного змісту, що включає в себе вольовий акт і вищі розумові процеси.



Типові помилки слухання:

- ✓ Перебивання співрозмовника.
- ✓ Поспішні висновки
- ✓ Поспішні заперечення
- ✓ Непрошені поради
- ✓ Комунікативні бар'єри.

Один язик у нас, а вуха - два. Багато чути щоб, та берегти слова. *Джамі*

Види слухання.

Рефлексивне слухання – активний тип слухання, який полягає у розшифруванні отримуваної інформації через запитання, уточнення та ін.

Нерефлексивне слухання – уміння уважно мовчати, не вмішуючись у мовлення співрозмовника (найчастіше використовується, коли людина ділиться емоційними переживаннями чи висловлює свою думку).

Активне слухання це активна діяльність, своєрідна робота, якій передують бажання почути, інтерес до співрозмовника.

- При активному слуханні, партнер вставляє у монолог свого співрозмовника «ага», «так» чи повторює те, що почув (ніби **«відлуння»**), що свідчить про увагу до співрозмовника.
- При спілкуванні можна також підвести певну риску під почутим (перефразування, пояснення), що теж дозволяє уникнути непорозуміння.
- **Перефразування** полягає у переповіданні своїми словами сказаного співрозмовником. Наприклад: «Якщо я правильно тебе зрозумів, то...», «Ти маєш на увазі...?», «Ти кажеш, що...?».
- **Прояснення** дає змогу здобути більше інформації, полегшити співрозмовнику розуміння іншої точки зору; полягає в тому, щоб якомога більше перепитувати, використовуючи різні запитання.
- **Віддзеркалення почуттів** демонструє співрозмовнику, що ми розуміємо його.

Зворотний зв'язок – реакція співбесідника на висловлену інформацію

Здійснюється через:

- ✓ Запитання
- ✓ Уточнення
- ✓ Роз'яснення
- ✓ Перефразування



Види рефлексивного слухання.



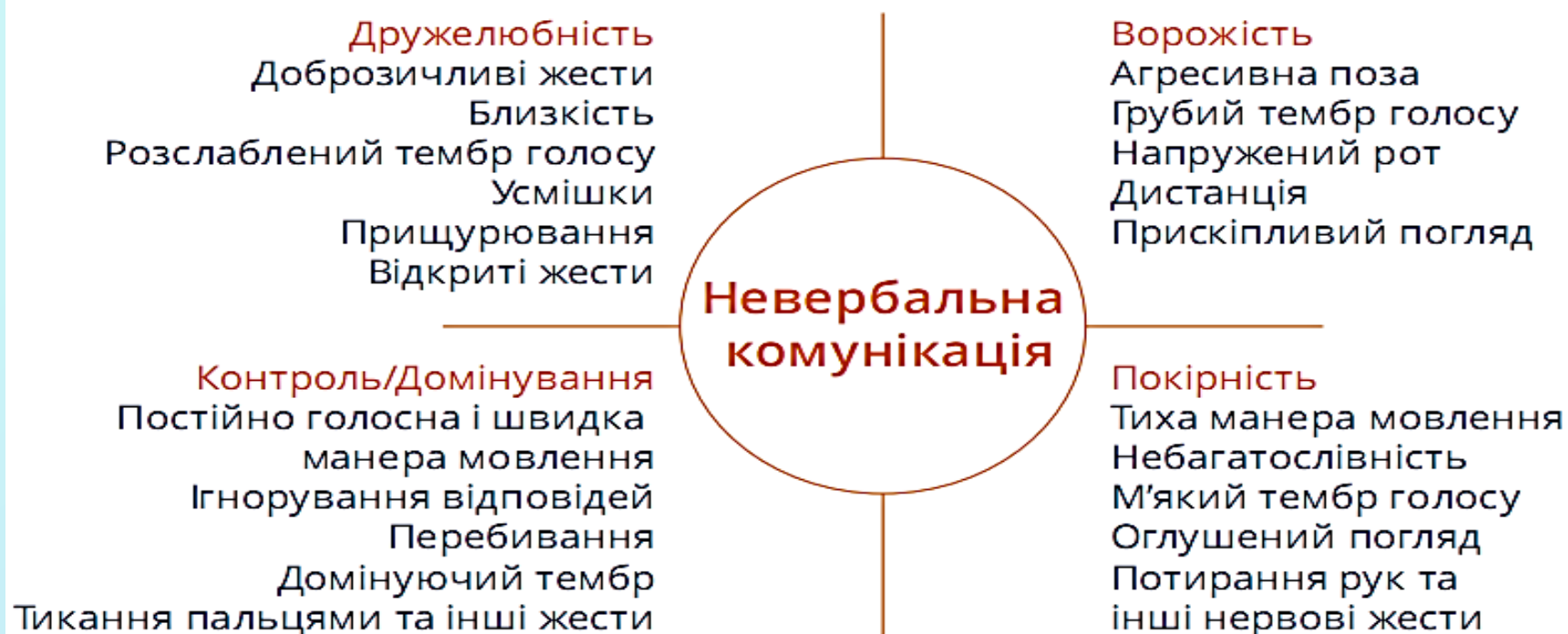
Спілкування та співпраця

ОНЛАЙН-КУРС КЛЮЧОВІ УМІННЯ 21-ГО СТОЛІТТЯ

- <https://www.youtube.com/watch?v=aA3EOme3g6o>
- 2,48хв. – про активне слухання
- **Медіація ровесників/ровесниць**
- Медіація ровесників/ровесниць **Медіація ровесників/ровесниць**
- 6.49 хв.- ТЕХНІКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ
- <https://youtu.be/Awy4fe-FAM?si=tBNyiFhIqaHvpN2x>

Невербальна комунікація

МОВА ТІЛА КЛАСИФІКАЦІЯ НЕВЕРБАЛЬНОЇ ПОВЕДІНКИ



“У спілкуванні найважливіше - чути те, що не сказано.”
П. Друке

«Анкетування». Підсумкова рефлексія.

Для учасників з домінантними раціональними здібностями:

- «Сьогодні на занятті я зрозумів\ла...»

Для емоціоналів:

- «Сьогодні я похвалив\ла би себе за...»

Для інтуїтів:

- «Я мрію про...»

Для учасників з діяльнісними здібностями:

- «Сьогодні мені вдалося...»

Використані ресурси

- М. О. Гайдей Засоби ефективної комунікації. електронні наукові видання, XLV Науково-технічна конференція гуманітарних підрозділів ., 2016. URL: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-hum/all-hum-2016/paper/viewPaper/440>
- Курс Ефективні комунікації для освітніх управлінців. URL: <https://study.ed-era.com/uk/courses/course/5113>
- Коберник Іванна, Краснова Катерина Ефективні комунікації для освітніх управлінців. Посібник., К., 2019
- Інші інтернет-джерела