Інформаційне повідомлення

«Слухати — розуміти —взаємодіяти»

Під час спілкування між людьми відбувається складний процес порозуміння. Чому він складний? Тому що ми, уявляючи реальність, наприклад, у вигляді якогось ландшафту, бачимо власну його карту. У створенні такої карти беруть участь особливості сприймання (переважно зорового, слухового або чуттєвого), особливості мови, засоби, за допомогою яких ми відбираємо важливе чи неважливе, власний досвід людини тощо. Звісно, люди, які належать до однієї мовної сім’ї, одного соціокультурного середовища, мають подібний життєвий досвід — можливостей зрозуміти одне одного у таких людей більше. Якщо ж спілкування відбувається між людьми різних мовних груп, поколінь, то можливості їхнього взаєморозуміння зменшуються.

Часто основною причиною неефективного спілкування, непорозуміння і навіть конфліктів є невміння слухати. Чому ми часом не можемо вислухати й зрозуміти іншого? Тому що наша увага нестабільна, зміст повідомлень спотворюють

побічні думки. Наш емоційний стан також відволікає увагу від того, що каже співрозмовник: ми «відключаємося». Отже, уміння слухати є найважливішою умовою ефективного спілкування.

**Активне слухання** — це це не просто мовчання, це активна діяльність, своєрідна робота, якій передує бажання почути, інтерес до співрозмовника. Те, як людина реагує на повідомлення іншого, залежить від рівня її моральності й культури.

*Існує кілька рівнів активного слухання:*

**1 рівень** — найпростіший. Передбачає, що той, хто слухає, вставляє у монолог свого співрозмовника «ага», «так» чи повторює те, що почув (ніби «відлуння»), що свідчить про увагу до співрозмовника.

**2 рівень** — партнер не просто повторює, а й підсумовує почуте, що теж дозволяє уникнути непорозуміння. Найбільш відомі прийоми цього рівня: перефразування, пояснення.

Перефразування полягає у переказі сказаного співрозмовником. Наприклад: «Якщо я правильно тебе зрозумів, то…», «Ти маєш на увазі...?», «Ти кажеш, що...?».

Пояснення дає змогу здобути більше інформації, полегшити співрозмовнику розуміння іншої точки зору; полягаєв тому, щоб якомога більше перепитувати, використовуючи різні запитання.

**3 рівень** — пов’язаний з розвитком ідей співрозмовника.

Але перш ніж виходити на розвиток ідей, потрібно дати належну оцінку почутому. Належна оцінка допомагає показати співрозмовнику, що його думка важлива, і оцінити його зусилля. Наприклад: «Я ціную твоє бажання вирішити проблему», «Радий, що ти так серйозно підійшов до цієї справи», «Дякую за твої зусилля».

**Можна зробити такий висновок**: ефективність процесу спілкування залежить від багатьох факторів і обов’язково від усіх елементів комунікації: того, хто передає інформацію, того, хто приймає, та навколишнього середовища.

***Говори так, щоб тебе почули.***

***Слухай так, щоб зрозуміти, про що йдеться.***

***Створюй умови для того, щоб ситуація, в якій відбувається***