

УДК 811.161

Л. Назаревич

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

КОМУНІКАТИВНІ ЗАСАДИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

Lesya Nazarevych

COMMUNIKATIVE BACKGROUND OF PROFESIONAL COMMUNIKATION

У пропонованій роботі висвітлимо та проаналізуємо основні правила, етапи, закони спілкування, оскільки, на нашу думку, найпоширенішою, найважливішою та найскладнішою діяльністю людини є саме спілкування. Без нього неможливо обійтися у побуті та в професійній сфері. Через обмін інформацією індивідууми сприймають, розуміють, відчують один одного, диференціюють специфіку світосприйняття. Більше того, спілкування є найважливішим чинником утворення суспільства, де комунікація стає об'єднувальним чинником, виконує інтегративну роль, забезпечує існування соціальної пам'яті, сприяє зберіганню й передаванню інформації в громаді та між поколіннями. З огляду на це, розглядатимемо *спілкування* як інформаційний обмін між двома або більше особами, що забезпечує взаєморозуміння мовців та є головним інструментом суспільної взаємодії та управління.

Важливо пам'ятати – спілкування – це діяльність, яка передбачає кілька етапів: *планування* (залежить від поставленої мети); *орієнтування* (полягає в емпатії та вмінні миттєво зреагувати на поведінку співрозмовника); *реалізація* (залежить від дії та відчуття такту адресанта); *результат* (передбачає зворотний зв'язок між комунікантами); *оцінка результату* (етап, на якому відповідають на запитання: «Що, власне, змінилося в процесі мовлення?»).

Майбутнім фахівцям необхідно знати, що *ефективним* вважається таке спілкування, у ході якого учасники досягають своїх стратегічних **цілей (мети)** за умов комунікативного **комфорту** та **гармонії**. В суспільстві є правила (прийоми, рекомендації), якими мовці послуговуються під час спілкування для досягнення бажаних результатів. До них належать такі: уточнення власних ідей, врахування особливостей адресата, активне та конструктивне слухання (запитуємо, уточнюємо, перефразовуємо), відповідність місця і часу, відкритість, допущення можливості власної неправоти, контроль за невербальними сигналами, готовність до виникнення непорозуміння, конкретність та створення умов для зворотного зв'язку (обмін візитними картками).

Слід наголосити на значущості комунікативних законів та психологічних ефектів. Якщо людина зможе зрозуміти принципи їхньої дії, то добиратиме такі мовні засоби, які справлятимуть позитивне враження на співрозмовника, заохочуватимуть до комунікації, спонукатимуть до взаємодії чи допоможуть уникнути конфлікту. Неабияку роль відіграє «Ефект першої фрази». Знаючи це, мовець може використовувати усі можливі вербальні та невербальні сигнали для побудови вдалого початку (розмови, виступу, тексту), що, передусім, викличе інтелектуальне та емоційне зацікавлення адресата. «Закон виклику чи взаємності» передбачає спілкування із теми чи запитання,

що збігається з думками співрозмовника і викличе ствердну відповідь. Привернути увагу слухачів можна завдяки *«Ефекту контрасту»*. Що контрастніше мовець поводить себе порівняно з іншими, то більше шансів опинитися в центрі уваги він має. *«Ефект заключного слова»* спонукає найцікавіші та найважливіші відомості сказати вкінці. Необхідно пам'ятати – 90% інформації в спілкуванні людина отримує візуальним каналом. Цифри, формули, схеми, проекти краще сприймають, дивлячись на них. *«Ефект видовищ»* передбачає унаочнення ідей.

Розглянемо й комунікаційні техніки для результативних ділових взаємин, зокрема, *регулювання інформаційних потоків* (поділ проблем на ті, котрі вирішує керівник і котрі розв'язують підлеглі); *удосконалення зворотного зв'язку* на основі: а) формулювання запитань до адресата в процесі повідомлення, б) повторення всього або частини повідомлення, в) застосування різних варіантів викладу однієї і тієї ж інформації; *використання емпатії* – спроможності поставити себе на місце співрозмовника, врахувати його почуття, особливості характеру; *заохочення взаємної довіри*; *удосконалення мови повідомлення*; *розвиток здібностей ефективно слухати*.

Вважаємо за необхідне висвітлити сукупність правил, дотримання яких сприятиме не лише становленню комунікативно грамотної особистості, а й дозволить скерувати спілкування в річище успішної взаємодії:

- ставте себе на місце співрозмовника та намагайтеся зрозуміти його;
- робіть доречні компліменти, висловлюйте симпатію;
- висловлюйте тактовно претензії та незадоволення;
- відмовляйте, не ображаючи гідність людини;
- ставте конкретні та доречні запитання;
- чітко та грамотно висловлюйте думку;
- активно слухайте співрозмовника, не перебивайте;
- встановлюйте та підтримуйте контакт;
- зберігайте спокій у складних комунікативних ситуаціях.

Викладене дає змогу підсумувати таке:

- спілкуватися – це встановлювати, підтримувати і розвивати соціальні взаємини;
- успіх у побутових обставинах та професійній сфері залежить від рівня розвитку комунікацій;
- комунікативні навички можна опанувати та щораз удосконалювати;
- можна покращити взаємини між людьми та організаційну діяльність, розвиваючи навички спілкування.

Отже, під час спілкування індивідуум набуває досвіду, стає комунікативно грамотним, може впливати на ситуацію, здатен змінити себе, оточуючих та світ.