**Лекція №7 Спілкування як основний інструмент діяльності майбутнього фахівця**

1. Спілкування як комунікація.
2. Стилі спілкування.
3. Комунікаційні бар’єри та шляхи їх подолання.

1.СПІЛКУВАННЯ ЯК КОМУНІКАЦІЯ

Уся система ставлення людини до інших людей реалізується у спілкуванні. Потреба у спілкуванні є однією з первинних потреб людини. Одним із структурних компонентів спілкування вважають комунікацію. Семантично «спілкування» і «комунікація» майже збігаються, бо означають «спільність», «з'єднання», «повідомлення».

**Комунікація** (лат. communico — спілкуюсь з кимось) — це взаємодія між людьми, під час якої відбувається обмін думками, інформацією, формується ставлення до отриманої інформації, що сприяє взаєморозумінню.

Метою комунікації є обмін інформацією, досягнення взаєморозуміння чи забезпечення взаємодії. Людина може жити і діяти тільки в оточенні інших людей, разом з якими виконує певні соціальні ролі, вступає у різні види спілкування.

Ефективна комунікація забезпечує просування у розв'язуванні проблем з використанням найбільш оптимальних засобів за допомогою досягнення взаєморозуміння між партнерами спілкування. Таким чином, ефективна комунікація сприяє досягненню мети комунікатора.

**Умови ефективної комунікації:**

- спільна мова учасників спілкування;

- спільний словниковий запас;

- логічність мислення, вміння правильно висловлювати свої думки;

- ставлення співрозмовників один до одного;

- довіра до співрозмовника;

- відвертість, щирість у процесі спілкування;

- відповідність між вербальними і невербальними способами спілкування;

- наявність єдиного комунікативного простору;

- наявність зворотного зв'язку, а також значущість інформації.

**Способи передачі інформації:**

* засоби масової інформації (друковані: газети, журнали, книги, плакати, буклети, листівки; електронні: телебачення, радіо, комп'ютер та ін.);
* через організації (комунікативні можливості громадських організацій, підприємств різної форми власності, окремих громадян тощо);
* неформальні контакти (двобічні ланцюги обміну між керівництвом підприємств, урядом та громадянами-споживачами).

**Функції комунікації**:

* інформативна - забезпечення повноцінного обміну повідомленнями, тобто прийом та передавання інформації,
* сприйняття і осмислення її змісту;
* вибір адекватних вербальних і невербальних засобів передавання змісту інформації;
* індивідуальна - задоволення індивідуальних потреб особистості в отриманні інформації;
* комунікативного контролю — будь-яке повідомлення містить інформацію про розподіл контролю між учасниками спілкування.

Контроль (певний набір обмежень) може здійснюватися через погляд, спрямований на партнера, через мовчання, пози чи жести тощо; експресивна - забезпечення доступного, цікавого, емоційновиразного та яскравого передавання інформації, стимулювання у партнера необхідних емоційних станів.

Особистість у процесі комунікації добровільно розповідає про себе, намагаючись повідомити співрозмовнику інформацію, яка у цей момент недосяжна для інших. Саморозкриття індивіда, тобто добровільне повідомлення інформації про себе — характеризується поняттями «продуктивний», «ефективний», «відкритий» комунікативний обмін. Виходячи з визначення сутності комунікації, її ролі можна зробити висновок, що в аптечному закладі комунікативний процес безпосередньо пов'язаний з цілями, функціями й організаційною структурою підприємства, напрямами інформаційних потоків, технологією їх передачі, розробкою комунікаційних стратегій.

Особливості та результати взаємодії між людьми значною мірою залежать від того, як вони сприймають, розуміють і відтворюють поведінку одне одного, оцінюють можливості інших учасників спілкування та власні. Процес взаємодії супроводжується взаєморозумінням чи непорозумінням, здатністю чи нездатністю прогнозувати партнера по спілкуванню. Взаєморозуміння можна спостерігати в процесі комунікації тоді, коли співрозмовник показав своїми діями та підтвердив вербальними і невербальними способами те, чого від нього чекали. Непорозуміння може бути викликане навмисним чи ненавмисним викривленням інформації; великою кількістю інформації, яку співрозмовник не зміг зрозуміти; особистим ставленням до співрозмовника; невмінням слухати та ін. Аспекти специфіки міжособистісної комунікації: - наявність спільного комунікативного простору; - активність учасників комунікації; - орієнтація на мотиви, цілі, установки партнера по спілкуванню; - налагодження спільної діяльності; - активний обмін інформацією. Важливою передумовою забезпечення стійкої роботи аптечного закладу виступає наявність своєчасної достовірної інформації, на яку впливають різноманітні фактори прямої (постачальники, конкуренти, лікарі, споживачі, новітні технології) і непрямої дії (швидкість передачі) зовнішнього середовища. Але іноді виникають проблеми під час комунікативної взаємодії працівників аптечних закладів. Аспекти порушення комунікацій: технологічний — точність переданих символів інформації; семантичний — визначає те, наскільки точно передані символи, що відображають бажане значення; аспект ефективності — показує, наскільки ефективно впливає зміст і значення прийнятого повідомлення та пов'язаних з цією метою фінансових ресурсів на розвиток подій у необхідному напрямі і на діяльність підприємства в цілому, оптимальність. Першочергове значення для людей, що реалізують себе через професії типу «людина - людина», має удосконалення комунікативної толерантності. 28 Комунікативна толерантність - це терпимість людини до інших людей, здатність приймати їх такими, якими вони є, без виникнення агресивних захисних дій. Види комунікативної толерантності: ситуативна — до іншої конкретної людини; типологічна — до збірних типів особистостей або певних груп людей (наприклад, до представників конкретної нації, раси, професії); професійна — до змішаних людей, з якими доводиться мати справу за родом діяльності. За характером впливу інформація може бути спонукальною і констатувальною. Спонукальну інформацію висловлюють у наказі, проханні, пораді, інструкції, які призначені стимулювати певні дії. Констатувальна інформація передбачає зміну поведінки особистості не безпосередньо, а опосередковано і поширюється у формі повідомлення. Людину, яка володіє багатством комунікативної техніки і використовує її на різних рівнях спілкування, називають комунікабельною. Під комунікабельністю розуміють уміння спілкуватися. Комунікативність (комунікабельність) фахівців фармації формується під впливом багатьох чинників, серед яких переважають особистісні якості (емоції, ціннісні орієнтації, уміння говорити, слухати та ін.).

**2. Стилі спілкування**

Індивідуально-типологічні особливості взаємодії партнерів, переважання певних форм, засобів і прийомів поведінки спричинюють вироблення певного стилю спілкування.

***Стиль спілкування***- це індивідуально-стабільна форма комунікативної поведінки людини, яка виявляється в будь-яких умовах взаємодії - у ділових і особистісних стосунках, у стилі керівництва і виховання дітей, способах прийняття рішень і розв'язання конфліктів, у прийомах психологічного впливу на людей.

Стиль спілкування характеризується передусім такими параметрами, як мінливість, ситуаційна адекватність та специфічність. Він становить рухливу, мінливу залежно від ситуації систему використання засобів і способів спілкування.

**На основі ступеня адекватності засобів і способів спілкування ситуаційним умовам**, в яких відбувається взаємодія, **виділяють**

* гнучкий,
* ригідний
* перехідний стилі.

***Гнучкий***стиль характеризується високим рівнем орієнтації в ситуації спілкування адекватного оцінкою інших та самооцінкою, розумінням підтексту спілкування, емоційного стану співбесідника.

***Ригідний***стиль відрізняє відсутність достатнього аналізу своєї і чужої поведінки, неадекватна оцінка інших і самооцінка, погане володіння собою, нерозуміння підтексту спілкування, відсутність вміння знаходити доцільну форму спілкування для здійснення ефективного впливу на співрозмовника.

***Перехідний***стиль є проміжним. Для нього характерний вияв певною мірою як одних, так і інших тенденцій, тобто розуміння людей і ситуацій неповне, вплив на інших не завжди ефективний і відповідний ситуації.

Потрібно розрізняти такі явища, як стиль спілкування особистості і спілкування особистості в конкретних ситуаціях. Особливості спілкування індивіда в тій чи іншій конкретній ситуації справді неможливо зрозуміти і пояснити без врахування специфічних характеристик і параметрів самої ситуації. Але під стилем розуміють не спілкування особистості взагалі і не його ситуаційно специфічні особливості, а лише характерні, типові для неї, які відрізняються індивідуальною специфічністю, відносною стабільністю і трансентуаційністю, тобто тенденцією виявлятися в об'єктивно відмінних ситуаціях соціальної взаємодії (у рамках певної сфери життєдіяльності або соціальної групи).

Стиль спілкування детерміновано контекстом діяльності, в яку воно включене, а тому індивідуально-типологічні особливості взаємодії вчителя з учнями визначаються як ***стиль педагогічного спілкування.***Стиль педагогічного спілкування - це не лише сукупність стабільних у часі, способів, прийомів та експресивних проявів спілкування педагога, але й особистісне надбання вчителя, що є результатом його професійного самовизначення і самоактуалізації.

Існують різні підходи до виділення стилів педагогічного спілкування.

**Типи ділового спілкування**

Ділове спілкування використовують в тому випадку, коли люди беруть участь у спільній діяльності з метою досягнення певних результатів. При цьому учасники активності намагаються утримати за собою будь-який статус (члена команди, лідера і т.д.) і **домогтися прийняття цього статусу суспільством** .

1. **Ритуальний** . Даний стиль часто можна спостерігати в командах, де люди давно знайомі один з одним. Вони діють за давно сформованою і відпрацьованою схемою, через що кожна взаємодія схожа на попередню. Члени команди від разу до разу піднімають однакові теми, видають свої «фірмові» реакції і це один для одного абсолютно є передбачуваним. Однак ритуальне спілкування приносить людям задоволення не за рахунок наповнення, а за рахунок якості. Адже в результаті звичного набору фраз, дій і реакцій люди зміцнюються у власній позиції, відчувають себе частиною групи і значущим елементом соціуму.
2. **Маніпулятивний** . Маніпулятивний стиль використовують тоді, коли необхідно використовувати іншу людину для досягнення особистих цілей. При цьому в учасників «спрямованого руху до результату» можуть бути різні уявлення про кінцеву мету і її етичності. А індивід, яким маніпулюють, може здогадуватися або не здогадуватися про своє становище. Маніпулятивний стиль не завжди пов’язаний з негативом. Дуже часто завдяки маніпуляціям вдається досягти цілком виправданих і гідних цілей, включити в роботу пасивного члена команди або це дає змогу запобігти серйозним проблемам.
3. **Гуманістичний** . У гуманістичному спілкуванні особисті відносини виходять на перший план. Людина шукає підтримку в своєму співрозмовникові, чекає уваги і ради. Даний стиль спілкування побудований на щирості і взаємне навіювання позитивних установок. Людина може обрати в якості співрозмовника і розкритися не тільки близьким людям, а й викликати довіру малознайомим людям.

|  |
| --- |
| **Стиль 1.** Основна увага приділяється діям (орієнтація на дії). Для людей цього стилю характерно обговорення результатів, конкретних питань, поведінки, продуктивності, ефективності, просування вперед, відповідальності, підтверджень, досвіду, перешкод, досягнень, змін, рішень.Ці люди:* - прагматичні;
* - прямолінійні;
* - часто схвильовані;
* - рішучі;
* - швидкі (перемикаються з одного питання на інший);
* - енергійні (що інколи створює проблему для партнера).

**Стиль 2.** Основна увага приділяється процесу (орієнтація на процес). Для людей цього стилю характерно обговорення: фактів, процедурних питань, планування, організації, контролю, перевірки, апробації, аналізу, спостережень, доказів, деталей.Ці люди:* - орієнтовані на систематичність, послідовність;
* - чітко розуміють причинно-наслідкові зв'язки;
* - чесні;
* - багатослівні;
* - малоемоціональни;
* - ретельні;
* - методичні.

**Стиль 3.** Основна увага приділяється людським взаєминам, проблемам (орієнтація на людей). Для людей цього стилю характерно обговорення: людей в цілому, людських потреб, людських мотивів, роботи в команді, проблем спілкування, почуттів, "духу роботи в команді", розуміння, саморозвитку, сприйнятливості, усвідомленості, співпраці, переконань, цінностей, очікувань, відносин .Ці люди:* - спонтанні;
* - співчутливі;
* - "теплі";
* - психологічно орієнтовані;
* - емоційні;
* - сприйнятливі;
* - чутливі.

**Стиль 4.** Основна увага приділяється людським взаєминам, проблемам людей і т.п. (орієнтація на людей). Для людей цього стилю характерно обговорення: концепцій, нововведень, творчого підходу, можливостей, ймовірностей, великих планів, різних питань, що відбувається нового в цій галузі, взаємозалежності, нових шляхів, нових методів, поліпшень, проблем, потенціалу, альтернатив. Ці люди:* - з хорошим уявою;
* - харизматичні;
* - часом їх складно розуміти;
* - егоцентричні;
* - малореалістичні;
* - творчо налаштовані;
* - повні ідей;
* - надають стимулюючий вплив на інших.

Ділове спілкування необхідно будувати з урахуванням приналежності вашого партнера до певного стилю.*Ваш партнер належить до людей стилю* 1:* - перш за все сконцентруйте увагу на результатах (сформулюйте висновок відразу після викладу позиції);
* - сформулюйте ваші пропозиції (при цьому не пропонуйте занадто багато альтернатив);
* - будьте по можливості короткі;
* - підкресліть практичну спрямованість ваших пропозицій;
* - використовуйте візуальні засоби (графіки, схеми, таблиці і т.п.).

*Ваш партнер належить до людей стилю* 2:* - будьте точні (спирайтеся на факти);
* - в своєму виступі використовуйте наступний логічний порядок: передісторія питання; сучасне його стан; передбачуваний результат;
* - розбийте ваші рекомендації на складові частини;
* - пропонуючи альтернативи, вкажіть позитивні і негативні наслідки їх прийняття;
* - не квапте вашого партнера;
* - впорядкуйте ваші пропозиції (1, 2, 3 ...).

*Ваш партнер належить до людей стилю* 3:* - передуватимете ділові відносини невеликої бесідою (не розпочинайте відразу розмова про справу);
* - підкресліть зв'язок між вашими пропозиціями та потребами та проблемами людей;
* - покажіть, як те, що ви пропонуєте, працювало в минулому;
* - вкажіть, що вас підтримують (або підтримали б) всі шановні люди;
* - при діловому листуванні використовуйте неформальний стиль.

*Ваш партнер належить до людей стилю* 4:* - відведіть достатній час для обговорень;
* - не гарячіться, якщо ваш партнер, замість того щоб обговорювати суть проблеми, ходить навкруги;
* - в своєму вступному слові постарайтеся позначити дану проблему в більш широкому концептуальному контексті;
* - підкресліть унікальність вашої ідеї або теми;
* - в письмовому зверненні на самому початку постарайтеся виділити ключові поняття, які лежать в основі ваших ідей і пропозицій. Починайте з загальних положень, а потім переходите до частковостей.

Вступаючи в контакт з людьми, сучасному керівникові, якщо він бажає домогтися успіхів, необхідно зрозуміти мотиви спілкування його співрозмовників. Мотиви спілкування можуть бути однаковими і протидіють. Збігаються мотиви полегшують спілкування. Протидіють мотиви мають протилежний вплив, вони перешкоджають встановленню гарного спілкування.1. 3. **Комунікаційні бар’єри та шляхи їх подолання**.

*Кожен чує лише те, що розуміє. (Іоганн Вольфганг Гете)***Комунікативні бар'єри**- перешкоди, викликані природними, соціальними та психологічними факторами, що виникають у процесі комунікації. В [сучасному світі](https://spbttp.ru/uk/mesto-i-naznachenie-russkogo-yazyka-v-sovremennom-mire/) в умовах людської взаємодії, [різних сферах](https://spbttp.ru/uk/rol-kompyuterov-v-sovremennom-mire-kompyuter-v-raznyh-sferah-zhizni-v-kakih/) діяльності виникають проблеми, або комунікативні бар'єри.**Класифікація комунікативних бар'єрів***Бар'єри нерозуміння*Бар'єри нерозуміння пов'язані з неефективною вербальною комунікацією (труднощі у передачі та розумінні інформації). До них відносяться:**1. Семантичні бар'єри**– комунікативні перешкоди, що виникають унаслідок неправильного розуміння значення символів, які у комунікаціях.Вступаючи до інформаційного контакту, ми використовуємо символи: слова, жести, інтонацію.Семантика вивчає спосіб використання слів та значення, що передаються словами.Семантичні бар'єри виникають при використанні багатозначних слів або фраз, якщо той, хто говорить, не пояснює їх значення.Семантичні бар'єри можуть створювати комунікативні проблеми для компаній, що діють міжнародному ринку. Особливо сильно у різних народів різняться сприйняття (сенс) жестів та інтонації, і навіть слова можуть перекладатися неоднозначно.**2. Невербальні бар'єри**- пов'язані з протиріччям сенсу, закладеного у слова і невербальних сигналів, що супроводжують процес комунікації.Хоча вербальні символи (слова) - основний засіб кодування ідей, але ми також використовуємо невербальні символи для трансляції повідомлень. При безпосередньому усному спілкуванні невербальна передача відбувається одночасно з вербальною і може посилити чи змінити сенс слів. Обмін поглядами, вираз обличчя, поза, інтонація – це приклади невербальної комунікації.Психологи стверджують, що вербальні засоби спілкування базуються на нашій свідомості, а невербальні, здебільшого, керуються підсвідомістю. Саме тому, вербальні та невербальні символи нерідко суперечать один одному.**3. Фонетичні бар'єри**- Перешкоди, створювані особливостями мови, що говорить (наявність дефектів мови, невиразна мова, мова-скоромовка та ін).**4. Логічні бар'єри**- комунікативні перешкоди, що виникають внаслідок розбіжності логічних дій та умовиводів партнерів зі спілкування. Кожна людина бачить комунікативну ситуацію по-своєму, зі свого погляду. Крім того, одні й ті самі слова в різних ситуаціях можуть мати зовсім інший сенс.**5. Комунікативні навантаження** пов'язані з труднощами чи неможливістю переробити та впорядкувати великий обсяг інформації.В даний час з'являється все більше і більше професій, де людина змушена переробляти дуже великий обсяг інформації, що надходить. Часто такі люди не в змозі ефективно реагувати на всю інформацію, і змушені відсіювати менш значущу та залишати лише ту, яку вважають важливою. На жаль, розуміння важливості інформації для різних людей по-різному і не завжди вірне.***Особистісні бар'єри***Особистісні бар'єри пов'язані з психологічною несумісністю співрозмовників і їх негативними установками, які створюють перешкоди у спілкуванні. До особистісних бар'єрів відносять:**1. Індивідуальні відмінності** у характері, темпераменті, [емоційних станах](https://spbttp.ru/uk/sudebnaya-ekspertiza-emocionalnyh-sostoyanii-sudebno-psihologicheskaya/). Вони можуть стати суттєвою перешкодою на шляху ефективного обміну інформацією. **2. Ідеологічні бар'єри**– бар'єри, що формуються за наявності у партнерів різних стереотипів, світоглядів, ціннісної орієнтації; розбіжності соціальних установок.Виховання особистості багато в чому зводиться до поступового формування готовності реагувати щось належним чином, інакше кажучи, до формування установок, корисних людини і суспільству. Вже в ранньому дитинстві батьки свідомо чи несвідомо формують зразки поведінки, установки: «Не плач – ти чоловік», «Не забруднися – адже ти дівчинка» та ін., так дитина отримує еталони, установки «доброго – злого, гарного – потворного, доброго - поганого». І до того віку, коли людина починає себе усвідомлювати, в її психіці існує вже маса почуттів, думок, поглядів, установок, що закріпилися, які впливають і на засвоєння нової інформації, і на ставлення до навколишнього. Ці часто неусвідомлювані установки діють із величезною силою на людину, змушуючи сприймати і реагувати на світ у дусі настанов, засвоєних з дитинства.**3. Негативний минулий досвід спілкування** з цим співрозмовником може стати причиною страху вступу до комунікації, небажання зазнати негативних емоцій у процесі спілкування.**4. Бар'єри негативної установки.** Часто такі бар'єри народжуються іншими людьми. Вам повідомили негативну інформацію про когось, і складається негативна установка по відношенню до людини, про яку вам мало що відомо, оскільки немає досвіду особистої взаємодії з нею.На формування негативної установки сильно впливають такі упереджені погляди, що закріпилися («всі люди - егоїсти, всі вчителі - формалісти, всі торгові працівники - нечесні люди»), при цьому дані установки заважатимуть об'єктивному розумінню вчинків конкретних людей.У розмові негативна установка може бути спрямована на:1) особистість самого співрозмовника (якби те саме говорив хтось інший, це б сприймалося зовсім інакше);2) на суть бесіди («не можу в це повірити», «так казати неприпустимо»);3) на обставини розмови («зараз не час і тут не місце для таких обговорень»).За наявності бар'єру негативної установки людина, вступаючи в комунікацію, демонструє закритість, настороженість, чекає на негативні прояви з боку партнера, у кожній фразі співрозмовника шукає негативний завуальований сенс.**5. Бар'єри віку** виникають для людей різних поколінь. Старші люди засуджують молодих, противляться нововведенням в організаціях. Молоді люди дратуються, вважають, що їх недооцінюють, обмежують у самостійності, перешкоджають їхньому кар'єрному зростанню. Це прояв споконвічної проблеми «батьків та дітей».Як подолати труднощі у спілкуванні?Отже, ми перейшли до найцікавішого – як перейти через психологічні бар'єри. Труднощі у спілкуванні – штука непроста, але їх цілком можна подолати. "Як?" - Запитайте ви. І зараз ми поговоримо з вами про деякі способи та прийоми подолання бар'єрів у спілкуванні.***Слідкуйте за своєю зовнішністю***. Це зовсім не означає, що ви повинні завжди виглядати як кінозірка на чевоній доріжці. Навпаки, у багатьох ситуаціях це буде дивно та неприродно. Ваша зовнішність має викликати симпатію. Цьому сприяє акуратність, охайність та вміння носити ті речі, які вам справді йдуть.***Манера спілкування має відповідати ситуації та людям***. Погодьтеся, буде невдалим ходом, якщо на дискотеці ви спілкуватиметеся з усіма стримано та суворо, а на переговорах – весело та без дистанції. Враховуйте особливості співрозмовника: його вік, стать, виховання, характер та погляди. Наприклад, не варто на зустріч із мусульманином одягати коротку спідницю.***Намагайтеся стати на місце партнера зі спілкування та спробуйте зрозуміти його точку зору***. Як ви вже, мабуть, зрозуміли, всі ми відрізняємось один від одного. Одні й ті самі речі мають для нас зовсім різні значення, і так само по-різному ми розуміємо їх. Звідси й витікає більшість бар'єрів. Найправильніший спосіб вирішення таких проблем – дозволити іншому бути іншим та відрізнятися від вас, а також спробувати вникнути в його позицію, навіть якщо ви з нею не згодні.***Тренуйте емпатію та сенситивність***. Це відповідно здатність співпереживати іншим людям і відчувати те, що з ними відбувається до дрібних змін у стані. Дві дані риси є запорукою успіхів у спілкуванні.***Не чекайте від партнерів, що вони не зможуть вам дати.*** Так ви тільки викликає образу у себе і провину в іншого за те, що вам не дали. Намагайтеся хотіти від партнерів реальних речей, що відповідають їхнім особливостям, та розповідайте їм про свої очікування.***Не намагайтеся повністю відповідати очікуванням партнера***. По-перше, це нудно, по-друге, дуже важко, і так довго існувати неможливо. Краще будьте природні по максимуму, але з урахуванням співрозмовника та соціальних норм.***Слідкуйте за своїми словами***. Ваші повідомлення повинні бути логічно пов'язані, містити цікаву співрозмовнику інформацію та спиратися на щось спільне – наприклад, загальне розуміння сенсу слів чи якусь мінімальну загальну пам'ять. Ваша мова має бути зрозуміла співрозмовнику як у буквальному значенні, так і у сенсі відповідності його світогляду.***Будьте відкриті і чесно говоріть про свої думки, почуття та очікування***. Якщо вас про щось просять, а ви вже впевнені у своїй відмові – краще озвучити його одразу. Так ні ви, ні співрозмовник не втратите час та ресурси.***Прийом “погляд із боку***”. Іноді для того, щоб щось зрозуміти (наприклад, усвідомити, що конкретно заважає вашому з партнером спілкуванню) необхідно подивитися на ситуацію з боку, описати її в абстрактних словах без внесення ваших емоцій та особистісних особливостей.***Шануйте вашого партнера***. Навіть якщо він вас неймовірно дратує, спробуйте виявити фантазію і знайти те, що викличе у вас повагу до нього. Це може бути якась дрібниця, наприклад, його манера виділяти інтонацією окремі слова. Або щось серйозніше – наприклад, дуже груба у спілкуванні людина, яка при цьому витрачає на благодійність половину свого доходу. У будь-якій людині можна знайти щось гарне та гідне поваги, а якщо цього зробити не виходить, то варто задуматися – а це спілкування вам дійсно необхідне?На жаль, у житті немає такого, щоб можна було без бар'єрів спілкуватися лише з приємними людьми. Як правило, всі ми так чи інакше опиняємось у ситуаціях, коли ці труднощі виникають. Завдання, що стоїть перед вами в цей момент, - відчути бар'єр, визначити його вигляд і застосувати спосіб, що його найбільш ефективно усуває. Будьте спокійні, впевнені в собі, терпимі до слабкостей інших і намагайтеся не потрапляти у конфліктні ситуації!**Запитання для самоконтролю:*** 1. Що таке комунікація і визначте її основну мету.
	2. Основні класифікації стилів спілкування.
	3. Яка різниця між гнучким та ригідним стилем спілкування? І чи існує різниця між ними?
	4. Які ви можете зазначити комунікативні бар’єри, які виникаю в процесі взаємодії зі співрозмовником?
	5. Запропонуйте варіанти, як вийти з незручної ситуації, коли людина дуже швидко розмовляє, а ви її не розумієте.
 |
|  |