**ЛЕКЦІЯ 1 Головні поняття і визначення у теорії комунікацій Спілкування** (псих.) – взаємодія двох або більше осіб, яка

складається із обміну між ними інформацією пізнавального або емоційно-оціночного характеру.

**Поняття** – продукт, спосіб, засіб, результат взаємодії людини із навколишнім світом в напрямку до їх об’єднання.

**Ціллю ділових комунікацій є розширення можливостей співрозмов- ника у прийнятті ним власного рішення.**

**Розуміти** (рос. – понимать, ведать) – транслювати, передавати словами іншим людями власний стан, уявлення про властивості процесів або явищ, які відбуваються в навколишньому світі.

**Рефлексія** (від слова рефлекс) – спрямований процес стабілізації стану людини або колективу (як єдиного, ще більш складного організму) шляхом методологічного створення оптимальних рішень проблем, які обговорюють.

У процесі рефлексії ми набуваємо практичного досвіду виявляти та використовувати відчуття для формування більш поглиблених знань про те, що відбувається з нами і навколо нас.

**Сприйняття** (псих.) – цільний образ іншої людини, який формується на підставі оцінки її зовнішнього вигляду та поведінки.

**Ділове спілкування** – спілкування, яке має ціль зовні себе та виступає засобом організації та оптимізації того чи іншого виду предметної діяльності: виробничої, наукової, комерційної…

Ділове спілкування – це, насамперед обмін інформацією, що є важливою для учасників спілкування.

Успішність розвитку комунікацій безпосередньо залежить від внутрішньої орієнтації, прагнень співрозмовника, які доцільно підпорядковувати положенням, що формують повагу до моделі світу іншої людини:

* *в основі будь-якої поведінки людини лежить її позитивний намір;*
* *метою будь-якої техніки комунікативної взаємодії є розширення для співрозмовника можливостей вибору;*
* *у комунікаціях не існує невдачі, а є тільки неадекватний зворотний зв'язок;*
* *у людей є всі здібності, що необхідні для досягнення успіху;*
* *людина із більш гнучкою поведінкою краще долає проблемні ситуації та швидше отримує бажані зміни.*

Якщо співрозмовники ігнорують зазначені передумови, то комунікативний процес часто припиняється.