**Спілкування** - це складний процес встановлення та розвитку контактів між людьми, взаємодії особистостей, в основі якого лежить обмін думками, почуттями, волевиявленнями з метою інформування. Це "цілеспрямований, соціально зумовлений процес обміну інформацією між людьми в різних сферах їхньої пізнавально-трудової та творчої діяльності, який реалізується переважно за допомоги вербальних засобів".

Спілкування зазвичай спрямоване на досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію професійної цілі. Воно є необхідною умовою будь-якої діяльності. Через спілкування відбувається навчання й виховання людини, засвоєння нею різних форм соціального досвіду, норм і правил поведінки, традицій і звичаїв.

Фахівці з проблем спілкування виокремлюють *професійне (ділове) спілкування*, що відбувається в умовах конкретної діяльності і є її засобом. Воно вбирає в себе особливості цієї діяльності і є її важливою частиною. Професійне спілкування, спираючись на загальні норми, часто має індивідуальний характер і виявляється у способах спілкування, що їх вибирає суб'єкт у певних комунікативних ситуаціях.

Спілкування іноді ототожнюють із комунікацією, але вони не є синонімами.

**Комунікація** - це цілеспрямований інформаційний обмін в різноманітних процесах спілкування.

Комунікація опосередковує всі види соціальної діяльності; акумулює суспільний досвід і передає його від покоління до покоління, є чинником етнічної ідентифікації, зберігає культуру. Поняття "комунікація" ширше поняття "спілкування". Ми розглядатимемо ці терміни як синоніми "з метою наголошення на процесах соціальної взаємодії, що розглядаються в їхньому знаковому втіленні"

**ВИДИ І ФОРМИ СПІЛКУВАННЯ**

*1.За участю чи неучастю мовних засобів*: вербальне (словесне) і невербальне (міміка, жести, постава тощо), комбіноване.

*2.За формою представлення мовних засобів*: усне, письмове, друковане.

*3.За темою:* політичне, наукове, побутове, релігійне, філософ­ське, навчально-педагогічне, виховне, побутове.

*4.За метою*: ділове і розважальне.

*5. За кількістю учасників*: внутрішнє (комунікант спілкується сам із собою), міжособистісне (спілкуються двоє), групове (3-5 учасників), публічне (20 і більше), масове (спрямоване не на певного індивіда, а на великі маси людей і найчастіше здійснюється за допомоги засобів масової комунікації).

*6. За характером*: опосередковане і безпосереднє, діалогічне, монологічне і полілогічне.

*7. За мірою офіційності*: офіційне (рольове) передбачає стосун­ки, що опосередковуються соціальними професійними ролями {начальник - підлеглий, викладач - студент, колега - колега) і неофіційне (приватне) (спілкування друзів, приятелів тощо).

*8.За тривалістю*: постійне (у колективі, у сім'ї), періодичне (кіль­каразові зустрічі), короткотривале (у транспорті, у черзі), дов­готривале (із друзями).

*9. За свободою вибору партнера*: ініціативне спілкування (спів­розмовники мають змогу вибирати своїх партнерів, уникати спілкування з неприємними людьми) і вимушене спілкування (особа спілкується незалежно від своїх бажань) - розмова з керівником.

*10.За соціальними чинниками*: особистісно зорієнтоване (вста­новлення особистісних стосунків, насамперед товариських) і соціально зорієнтоване (встановлення статусних, рольових сто­сунків - лікар - пацієнт).

*11.За результативністю спільної взаємодії та досягнутим ефек­том:* необхідне (міжособистісні контакти, без яких спільна діяльність практично неможлива); бажане (міжособистісні контакти, що сприяють успішному вирішенню професійних, виробничих проблем); нейтральнне (міжособистісні контак­ти не заважають, але й не сприяють розв'язанню проблеми); небажане (міжособистісні контакти, які заважають досягненню мети спільної взаємодії).

*12. За додержанням норм*: - нормативне (відповідно до літератур­них норм); ненормативне (порушуючи нормативні норми); етикетне і неетикетне.

Згідно з цією класифікацією виокремлюють такі форми спілкування:

* індивідуальні й групові бесіди;
* телефонні розмови;
* наради;
* конференції;
* збори;
* дискусії;
* полеміка.