

ЕФЕКТИВНІСТЬ СПІЛКУВАННЯ



Для успішного спілкування мають значення, на думку психологів, три чинники:

- - надійність того, хто говорить;
- - зрозумілість його повідомлень;
- - врахування зворотних зв'язків щодо того, наскільки правильно його зрозуміли.

Надійність партнера зі спілкування підвищують такі його дії:

- - відкрите демонстрування своїх намірів;
- - виявом теплою і доброзичливого ставлення;
- - демонструванням своєї компетентності в обговорюваному питанні;
- - уміння переконливо викладати думку, брати на себе відповідальність за неї, що досягається формулюванням фраз від першої особи.

Кілька неочевидних стратегій, які здатні зробити діалог інформативним, максимально чесним і корисним для обох сторін

1. Допомагайте співрозмовнику

Пам'ятайте, що ваш співрозмовник зазвичай відчуває ті ж труднощі в розмові, що й ви. Швидше за все, він буде вам вдячний, якщо ви спростите йому завдання: якщо він ходить навкруги теми, яку не наважується торкнутися, посприйте йому, самі запропонуйте поговорити про те, що його турбує. Допомагайте розмові рухатися вперед – запитуйте у співрозмовника, що він сам думає і відчуває, які рішення йому приходили в голову.

Слідкуйте за реакцією співрозмовника на ці «проміжні підсумки»: якщо він згідно киває, це означає, що бесіда рухається в правильному напрямку. Якщо він протестує і каже, що ви невірно його зрозуміли, не нав'язуйте йому своїх формулювань – дозвольте йому сформулювати самому.

2. Запитуйте

Коли вам потрібна та чи інша інформація, кращий спосіб її отримати – запитати безпосередньо. **Ми любимо домислювати за інших людей їхні судження і погляди:** нам здається, що ми знаємо, що в іншого в голові. Це небезпечна ілюзія: перевіряйте своє розуміння ситуації, запитуючи безпосередньо.

Від того, наскільки добре підібрані ваші питання, залежить хід бесіди. Використовуйте так звані «відкриті питання», які не потребують відповіді «так чи ні»: вони допомагають співрозмовникові ділитися своїми думками, оголюючи логіку своїх міркувань. «Як би ви вчинили на моєму місці?»; «Як вам здається – в чому помилка?».



3. Демонструйте самоповагу

Очевидно, що впевненість і повагу до себе, які людина демонструє в діалозі, допомагають йому робити враження на співрозмовника, відчувати себе господарем бесіди.

Однак тут важливо дотримати міру – **якщо ви намагаєтеся придушити співрозмовника, продуктивної розмови не вийде.** Ось чому потрібно вміти поважати себе, **не принижуючи при цьому інших.** Що це означає? Перш за все, потрібно вміти цінувати свою думку, не заперечуючи при цьому корисності та об'єктивності думки співрозмовника. Говоріть про свої потреби і бажання, не нав'язуючи їх іншим, а «продаючи» – пояснюючи, чому для всіх буде вигідно, якщо ви зробите так, як збираєтеся зробити. Давайте співрозмовнику висловити його думку – і якщо ви з ним не згодні, завжди намагайтеся обґрунтувати, чому

саме, а не відбуватися рішучим і безапеляційним «ні». Пам'ятайте про те, що сповнена самоповаги людина не втрачає лице, підвищуючи тон або вступаючи в запеклу суперечку.

4. Перетворюйте негативні емоції у позитивні

У житті і так досить негативу: намагаючись обговорювати в розмові з іншими «болячки», які не дають їм жити, люди ризикують розполохати всіх співрозмовників. **Пошукайте у будь-якому предметі розмови щось позитивне!**

5. Перестаньте говорити питання: яка розмова може вийти, якщо ми будемо мовчати? **Насправді вчасно замовкнути – одна з кращих стратегій комунікації.** Розмову легше модерувати, якщо вдається дещо відсторонитися від неї, не дозволити емоційно залучити себе в загальний настрій. А якщо пристрасті в бесіді досягли напруження, ця стратегія виявляється воістину безцінною – бачачи, що ви не намагаєтеся оборонятися, співрозмовник зуміє стримати зростаючий градус свого емоційного стану. Коли його тон і зміст промови знову стануть конструктивними, ви можете повернутися до обговорення. **Тимчасове «відключення» від бесіди дозволить і вам особисто зберегти спокій і ясний розум, настільки важливі для правильного діалогу.**



Використовуйте ефективні техніки спілкування у повсякденному житті – це зберігає ваше психічне здоров'я!!!