

Основные правила эффективного общения

1. Не спешить. Дайте человеку возможность высказаться. Не перебивайте на полуслове, что бы он ни говорил, не подгоняйте и не заканчивайте за него фразы. Задав вопрос, дождитесь ответа, а не выдвигай собственные версии.

2. Проявите заинтересованность. Смотрите на собеседника. Для демонстрации понимания время от времени кивайте головой и вставляйте краткие реплики «да-да!», «приятно это слышать», «как интересно!». Но не прерывайте беседу длинными лирическими отступлениями: «Вы знаете, мне это напомнило об одном случае из моего детства...»

3. Уточняйте. Причиной многих конфликтов становится банальное непонимание. Избавьтесь от недоразумения с помощью уточнений, которые начинаются словами: «Как я понял вас...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь...», «Другими словами...».

5. Говорите негромко и спокойно. Старайтесь высказываться коротко и весомо, избегая слов-паразитов: «как говорится», «честно сказать», «вот». Помните: ваши аргументы должны быть твердыми, а тон речи и построение фраз — мягкими. Чаще, увы, бывает наоборот.

6. Не переборщите с улыбками. Если ваш рот постоянно растянут до ушей, возникает ощущение, что вы либо разыгрываете дружелюбие, либо несерьезно относитесь к словам визави и обсуждаемому вопросу.

7. Не бояться ошибок. Не стоит яростно доказывать человеку, как сильно он заблуждается. Тем самым вы непрозрачно намекаете: «Я умнее вас». А кому это понравится? Лучше допустите возможность собственной ошибки: «Я думаю иначе, но, конечно, могу заблуждаться. Поправьте меня, если я в чем-то не прав».

8. Использовать форму «да, но...». Когда мы слышим «нет», в нашу кровь поступают гормоны норадреналина. Мы тут же настраиваемся на борьбу. И, напротив, «да» приводит к выделению гормонов удовольствия — эндорфинов.

Вывод: вместо того чтобы говорить резкое «нет», лучше ответить: «Да, но я хочу, чтобы...» и высказать свои условия. Так вы сохраните доброжелательную атмосферу.

