

КАК БЫТЬ УСЛЫШАННЫМ И ПОНЯТЫМ? НАВЫКИ И ПРИЁМЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Коммуникативные навыки используются нами на автоматическом уровне ежедневно, например: умение говорить и слушать, умение поддержать разговор. Однако во многих ситуациях оказывается, что наше умение коммуницировать недостаточно для достижения поставленных целей.

Открытия в области гуманистической психологии, сделанные во второй половине XX века, позволили сформулировать ряд приёмов, научившись которым вы сможете достичь значительных успехов в повышении эффективности коммуникации. В дальнейшем будем называть активного участника коммуникации (того, кто в данный момент говорит) «отправителем», а того, кто в данный момент слушает – «адресатом» или «получателем».

То, как отправитель строит коммуникацию зависит в первую очередь от его отношения к самому себе и к адресату. Успешная коммуникация подразумевает уважение к обоим участникам процесса. Следует помнить, что эффективная коммуникация – не манипулирование партнёром с целью извлечения односторонней выгоды, а доверительное, взаимовыгодное общение.

Список навыков для эффективной коммуникации

1. Умение слушать – не только способность сконцентрироваться и воспринять информацию, но и умение поощрить рассказчика, отправителя, задать уточняющий вопрос, использовать приёмы перефразирования («т.е. вы имели в виду...»), непонимания, отражения, резюмирования.
2. Гибкость и способность искать компромиссы.
3. Эмпатия – способность почувствовать эмоциональное состояние партнера и учитывать его при построении коммуникации.
4. Контроль над эмоциональным напряжением, способность разрядить напряжение.

Эффективная коммуникация невозможна без установления так называемой «психологической стыковки» между отправителем и адресатом. Это то, что на разговорном языке называется «нахождением на одной волне».

Приемы эффективной коммуникации.

1. Создайте приятную и спокойную обстановку.
2. Предоставьте первое слово вашему собеседнику.
3. При несогласии с ним, ни в коем случае не перебивайте его. Дайте ему полностью высказаться.

4. Повторяйте его фразы, слегка их перефразируя. Это позволит продемонстрировать, что вы внимательно его слушаете, а также поможет вам удостовериться, правильно ли вы его поняли.
5. Если вы не согласны с предложением собеседника, предложите альтернативное решение, подкрепляя свою речь ясными и весомыми аргументами. Приведите примеры подхода, аналогичного вашему, подтверждающие его результативность.
6. Перед тем, как закончить встречу, подытожьте её. Выделите самое главное.
7. Независимо от результата встречи, выскажите намерение продолжать сотрудничество и поблагодарите собеседника за участие в обсуждении.

Чтобы достичь максимального результата, следует обратить внимание на средства невербальной коммуникации.

- Поза: Примите открытую позу. Открытая поза, когда руки и ноги не скрещены, говорит об открытости и доброжелательности. Слушая собеседника следуют слегка наклонить голову в его сторону. Вы можете изредка кивать, что означает не только согласие, сколько внимание и принятие.
- Темп и громкость речи, дикция: Не забывайте делать паузы. Обратите внимание, хорошо ли вас слышит собеседник. Оптимальный темп речи – около 120 слов в минуту.
- Внешний вид (неаккуратный, или, наоборот, неадекватно формальный внешний вид может быть воспринят как проявление неуважения к собеседнику)
- Жестикуляция и мимика: копирование жестов и мимики собеседника способствуют установлению доверительных отношений. Такое копирование создаёт ощущение зеркала, и ваш собеседник будет чувствовать себя максимально комфортно. Но копирование должно производиться осторожно, чтобы собеседник не почувствовал, что его пародируют.

Используя вышеописанные приёмы, вы сможете постепенно научиться эффективной коммуникации, что благоприятно скажется на вашем личном и профессиональном росте.