

Способы повышения эффективности общения



Технологии эффективного общения - это такие способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию (эмпатия - способность к сопереживанию) партнеров по общению.

Основное же содержание технологий эффективного общения в конечном итоге сводится к соблюдению определенных правил и норм общения.

Золотые правила эффективного общения:

- Всегда настаивать на правде;
- Строить сообщения просто и понятно;
- Не приукрашивать, не набивать себе цену;
- Учитывать пол слушателей и строить свою речь в соответствии с этим;
- Делать общение увлекательным, не допускать скуки и обыденности;
- Контролировать форму общения, не допускать экстравагантности;
- Не жалеть времени на выяснение общего мнения;
- Помнить о необходимости непрерывного общения и выяснения общего мнения;
- Стараться быть убедительным на каждом этапе общения.

Психологические «плюсы»

Специалистами замечено: чтобы с самого начала знакомства или беседы расположить к себе собеседника, нужно дать ему, как минимум **три психологических «плюса»**.

Универсальными «плюсами» являются: комплимент, улыбка, имя собеседника и поднятие его значимости.

Комплимент

На первый взгляд, комплимент - самое простое в общении. Но сделать его мастерски - высшее искусство.

Комплименты бывают трех типов:

1. *Косвенный комплимент.* Мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого.
2. *Комплимент «минус-плюс».* Мы даем собеседнику сначала маленький «минус». Например, «Пожалуй, я не могу сказать, что Вы хороший работник... Вы незаменимый для нас специалист!». После «минуса» человек теряется и готов уже возмутиться, а потом на контрасте говорится что-то, весьма для него лестное.
3. *Человек сравнивается с чем-нибудь самым дорогим* для того, кто делает комплимент. «Я хотел бы иметь такого же ответственного сына, как Вы!» Этот комплимент самый тонкий и наиболее приятен для собеседника.

Улыбка



Улыбка - это выражение хорошего отношения к собеседнику. Искренняя, доброжелательная улыбка не может испортить ни одно лицо, а подавляющее большинство их делает более привлекательными. Желательно приучить себя к тому, чтобы обычным выражением Вашего лица стала теплая, доброжелательная улыбка или хотя бы готовность к ней.

Имя собеседника

Само звучание имени оказывает большое воздействие на человека. Во время конфликтов, желая снять их остроту, люди подсознательно начинают

чаще использовать имена своих собеседников. Часто нам нужно не столько настоять на своем, сколько увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышать при этом свое имя. Зачастую имя бывает решающей каплей, чтобы дело обернулось в нашу пользу. Имя человека - это самый важный для него звук на любом языке.

Поднятие значимости собеседника

Нам всем хочется чувствовать себя значительными, чтобы хоть в чем-то хоть где-то от нас что-то зависело. Потребность чувствовать свою значимость - одна из самых естественных и характерных человеческих слабостей, свойственных всем людям в той или иной степени. И иногда достаточно дать человеку возможность осознать собственную значительность, чтобы он с радостью согласился сделать то, что мы просим. Средств поднятия значимости собеседника, конечно, существует тысячи, каждый выбирает сам наиболее подходящее для данной ситуации. Но есть и универсальные средства, которые могут быть названы воистину волшебными словами. Например, фраза «Я хотел бы с Вами посоветоваться!». Люди читают их так:

- «Со мной хотят посоветоваться»;
- «Я нужен!»;
- «Я значителен!»;
- «Что ж, почему бы не помочь этому человеку?».

Конечно, эта фраза - общая формула, все искусство состоит в умении ее варьировать, искать наиболее подходящие по ситуации слова. Главное - искренне попросить у человека той или иной помощи. Поднятие значимости собеседника может стать универсальным ключом к его душе, только если это делается искренне.