



От Народа Японии



## ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

Все работодатели ищут кандидатов на работу с хорошими навыками общения. Коммуникация - это способность человека четко и ясно передавать информацию другим. Работодатели хотят, чтобы сотрудники имели хорошие письменные и устные навыки общения. Частью эффективного коммуникатора также является хороший слушатель; сотрудники должны уметь понимать вопросы и проблемы своих клиентов и прислушиваться к указаниям своих работодателей. Эффективно общаться значит не только прямо и четко формулировать своё послание, но и внимательно выслушивать собеседника.

Умение общаться очень важно для разрешения конфликтов, которые являются неотъемлемой частью нашей жизни. Иногда эти конфликты вызваны различиями между людьми, а иногда они происходят из-за отсутствия или недостаточного развития определённых навыков общения. Конфликты с окружающими или с самим собой неизбежны, особенно в молодом возрасте, охарактеризованном «ураганами и стрессами», а также важными изменениями в физическом, психологическом и эмоциональном плане.

Если вы освоите 8 важных правил общения, то обязательно сможете установить теплые и доверительные отношения с собеседником.

### **Быть активным слушателем**

- 1.** Умейте слушать. Часто это бывает более ценным, чем умение говорить. Позвольте сначала высказаться другому человеку, а потом говорите сами, с учетом услышанного. Помните! Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их. Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать. Когда мы слушаем больше 15 мин., мы интеллектуально устаем, наш мозг перестает внимательно принимать широкий спектр информации, поэтому для успешного восприятия слов собеседника, в любом общении хорошо делать заметки по важным моментам.

### **Установить контакт**

- 2.** Нужно помнить, что для эффективного общения, между собеседниками должен быть установлен контакт. Техника эффективного общения предписывает вести

беседы в доброжелательном тоне, в спокойном ритме, смотреть собеседнику в глаза и позой тела выражать симпатию.

Мы общаемся постоянно, даже когда молчим, мы общаемся через наши жесты, движения, мимику и взгляд. Слова при общении составляют только лишь 7% нашей беседы, остальное составляют визуальные приемы, который наш собеседник может заметить достаточно просто.

### **Доверие и открытость в общении**

- 3.** Доверие - основа успешных взаимоотношений, которое возникает только в том случае, если общение строится в соответствии с принципом честности. Произнесение вслух имени собеседника является одним из приемов, который поможет вызвать у собеседника доверие и симпатию. Когда человека называют по имени, звук его имени вызывает у него приятные чувства, что вызывает доверие и располагает его к собеседнику. Чем меньше доверия, тем ниже степень взаимодействия между людьми.

### **Обратите внимание на тон и голос**

- 4.** Большинство людей не любят, когда им приказывают, напоминают об их обязанностях или говорят с ними в приказном, высокомерном, назидательном или поучительном тоне. Взяв такой тон, вы ставите человека в «детскую», зависимую позицию. И вполне естественно в ответ получаете сопротивление, раздражение или такой же тон.

Не возвышайте себя, говорите мягко, спокойно, доверительно. Лучшая форма «приказа» — просьба, совет, предложение или вопрос.

### **Хвалите и избегайте критики**

- 5.** Думайте о людях только хорошее, доверяйте им. Присмотритесь к своему собеседнику и вы обязательно заметите в нем что-то хорошее. Не бойтесь говорить комплименты и говорите их искренне. Это – лучший способ поднять настроение и будет удачным началом разговора.

### **Не спорьте и не ссорьтесь**

- 6.** Это вовсе не означает уступки и полное молчание. Будьте выше ссоры. Даже в самых резких разговорах не повышайте тон и не говорите: «Вы неправы» или «Это ваша вина».

Если ссора все же произошла, не отвергайте претензий в свой адрес и не оправдывайтесь. Это лишь стимулирует противоположную сторону, укрепляет желание доказать свою правоту.

Лучше продолжите разговор, отметив ряд преимуществ и позитивных моментов в контрпредложениях: «Да, вы правы... (конкретно в чем), я хотел бы отметить... (и высказывайте свое мнение), как я могла упустить такой момент ...(признайте свою вину)».

## **Задавайте вопросы**

7. Задавая вопросы своему собеседнику, вы не только дадите ему понять, что заинтересованы темой, и стремитесь понять его, но иногда вопросы могут подвести его к принятию вашей точки зрения, заставить его взглянуть на проблему с иной стороны. От хорошо подобранных вопросов зависит ход беседы. Не следует оценивать результаты разговора лишь по полученным данным.

## **Улыбайтесь**

8. Глядя на добродушно улыбающегося человека, даже самые агрессивные люди становятся более миролюбивыми. Если улыбаешься, то у самого угрюмого человека появится на лице нечто вроде улыбки. Постарайтесь приобрести такой профессиональный инструмент, как улыбка и чувство юмора, тогда вам будет легче общаться с работодателем и с разными клиентами.

Искренняя, доброжелательная улыбка сделает вас более привлекательным.

Разумеется, перечисленные правила эффективного общения не являются исчерпывающими. Они, скорее, базовые. Но именно они создают условия эффективного общения, причем не только в бизнесе, но зачастую и в повседневном общении.

Мы бы хотели получить от Вас отзывы о пользе и применении этих уроков. После прочтения материала, просьба указать Ваш возраст, пол, оставить отзыв о полезности материала и обязательно предложите новую тему урока. Каждое предложение будет тщательно рассмотрено и в ближайшее время подготовленные материалы будут выставлены на сайте. Для вопросов и предложений, просьба писать на [undpyouthproject@gmail.com](mailto:undpyouthproject@gmail.com) .

Данный материал подготовлен в рамках Молодежного проекта ПРООН, финансируемого Правительством Японии, и проводимого в сотрудничестве с Министерством труда и социальной защиты населения Туркменистана и Молодежной организацией Туркменистана имени Магтымгулы.